

FAQ

partenaires

commerciaux

bol.com

Remarque

Les liens hypertextes de ce document peuvent parfois rediriger vers une page qui n'a pas encore été traduite. Afin de profiter de ce contenu, nous vous conseillons d'utiliser le navigateur Chrome et de faire un clic-droit sur la page puis 'Traduire'.

Détails marketplace

Nom marketplace :	bol.com (Chambre de Commerce / KVK : 32147382)
En activité depuis :	1999
Adresse :	Papendorpseweg 100 3528 BJ, Utrecht
Pays d'exploitation :	Pays-Bas et Belgique
Rubriques couvertes :	Electronique, Décoration intérieure, Activités sportives et de plein air, Hygiène et beauté, Jeux et divertissements, Livres et articles de bureau, Mode, Animalerie, etc.
Quelles sont les opportunités pour les partenaires vendant sur bol.com ?	Visibilité pour plus de 10 millions de clients Croissance du chiffre d'affaires annuel de 30-35% Chiffre d'affaires 2018: 2 milliards
Que peut-on dire au sujet du profil démographiques des clients ?	67% de la population néerlandaise achète sur bol.com, tous les types de clients sont desservis
Quelles sont les options de participation aux promotions / au marketing ?	Réductions promotionnelles, remises sur volume, promos du jour, campagnes saisonnières, annonces et publicités sur réseaux sociaux, produits sponsorisés, magazine en ligne, promotion des ventes https://adverteren.bol.com/
Quelles sont les conditions requises pour ouvrir un compte vendeur ?	<ul style="list-style-type: none">• Une analyse qualitative et commerciale des vendeurs non belges et non néerlandais est requise• Le vendeur accepte les Conditions générales- Le vendeur dispose d'un numéro de TVA dans un pays de l'UE• Le vendeur est enregistré auprès d'une Chambre de Commerce de l'UE• Le vendeur possède un numéro de compte bancaire IBAN européen• Le vendeur se conforme à la politique de retour gratuit sous 30 jours pour les clients• Le délai de livraison est de maximum 8 jours ouvrables• Tous les articles proposés ont un code EAN ou ISBN• Respect de nos normes de service standard : Livraison dans les délais >98%, Annulations de commandes <2%, Délai de réponse >90% des tentatives d'appel reçoivent une réponse, réponse aux questions dans un délai de 8 heures de bureau.

Ouvrir un compte vendeur

Quelle est la procédure pour ouvrir un compte vendeur ?	La première étape pour vendre via bol.com est de créer un compte sur notre portail. Pour ce faire, cliquez ici (https://www.bol.com/sdd/registration/performance-levels) et vous serez redirigé vers le portail des vendeurs (plateforme partenaire) de bol.com. Pour le moment, il est seulement disponible en néerlandais mais vous pouvez utiliser Google Translate dans le navigateur Chrome (il vous suffit de faire un clic droit n'importe où et de choisir 'Translate to French'). Vous pouvez aussi suivre les instructions vidéo qui vous guideront à travers le processus de création d'un compte Link YOUTUBE
Un contrat individuel est-il nécessaire pour les partenaires de bol.com?	Non. Une fois que vous êtes devenu partenaire bol.com, vous signez nos Conditions générales. Vous n'avez pas besoin de contrat individuel.
Puis-je ouvrir un compte test (sandbox) ?	Non. Actuellement, nous n'avons pas d'environnement de test.
Puis-je gérer les ventes aux Pays-Bas et en Belgique avec le même compte vendeur ?	Dans votre compte vendeur, vous pouvez indiquer si vous souhaitez vendre à la fois aux Pays-Bas et en Belgique ou dans l'un de ces deux pays. Si vous choisissez la vente dans les deux pays, vous pouvez opter de desservir les Pays-Bas et la Belgique depuis le même compte vendeur ou depuis deux comptes séparés. Dans ce dernier cas, vous avez la possibilité de faire une distinction au niveau de l'assortiment et du délai de livraison, par exemple.

Paiements et frais

Quels sont les frais pour vendre sur bol.com ?	Proposer vos articles sur bol.com est gratuit. Vous ne payez que lorsque vous réalisez une vente. La commission que nous prélevons s'applique par article et varie en fonction de la catégorie de produit. Elle se compose d'un montant fixe et d'un pourcentage du prix de vente. https://partnerplatform.bol.com/nl/hulp-nodig/financien/de-commissie/
Dois-je répertorier mes produits avec ou sans la TVA / les frais d'envoi ?	Vos prix doivent être tout compris, ils doivent donc inclure la TVA et les frais d'envoi.
Quand vais-je recevoir mon paiement ?	Bol.com fonctionne avec un système de paiement mensuel. Le premier jour ouvrable de chaque mois, vous recevrez votre facture via l'API et dans votre compte vendeur. Cette facture couvre les frais et recettes du mois précédent. Le montant sera payé le deuxième jour ouvrable.
Comment mes frais et mes bénéfices sont-ils établis ?	Nos partenaires reçoivent une facture composée des recettes de vos commandes et de vos dépenses telles que les commissions sur les articles vendus et les retours réglés. Vos frais seront déduits de votre paiement.
En cas d'annulation ou de retour d'un produit, bol.com facture-t-il une commission pour la vente ?	Non. En cas d'annulation ou de retour, la commission sera restituée.
Bol.com fournit-il des rapports financiers ?	Une spécification des coûts sera partagée mensuellement.
A qui puis-je m'adresser en cas de réclamation / question relative au paiement ?	Pour toute question ou réclamation, veuillez contacter notre Service partenaire : zakelijkverkopen@bol.com

Intégration des produits

Où puis-je trouver de la documentation sur l'API ?	Cf. developers.bol.com
Est-il possible de créer des articles via l'API ?	Oui, vous pouvez utiliser l'API pour créer une offre. Pour télécharger des informations sur de nouveaux produits, vous devez également avoir accès au serveur FTPS : https://developers.bol.com/documentatie/ftp/content-ftpshandleiding/
A quelle fréquence puis-je mettre à jour le stock, les prix et les produits ?	En permanence
Combien de temps faut-il pour publier un article ?	Pour qu'un article soit publié sur bol.com, les champs obligatoires concernant les informations produit doivent être disponibles et l'offre doit avoir un prix compétitif. La publication d'un produit prend jusqu'à 24 heures.
Bol.com fonctionne-t-il avec des listings individuels par vendeur ou par catalogue?	Par catalogue
Existe-t-il une liste des catégories de produits avec des attributs et les valeurs prises en charge par catégorie ?	Oui, vous les trouverez dans notre modèle de données à l'adresse https://developers.bol.com/datamodel/ Fichier : https://mailing.bol.com/content/Datamodel.xml
Les articles peuvent-ils être répertoriés dans plusieurs catégories ?	Non
Y a-t-il des réglementations de vente spécifiques que je dois connaître ?	Votre offre est conforme aux lois et réglementations belges/néerlandaises. Votre offre ne cause aucune souffrance et aucun dommage lors de la production ou de l'utilisation. Votre offre répond aux attentes des clients. Votre offre est adaptée à la vente sur la plate-forme. Les produits repris dans la liste Safety Gate ne sont pas autorisés : https://ec.europa.eu/consumers/consumers_safety/safety_products/rapex/alerts/?event=main.search&lng=en#searchResults Vous trouverez plus d'informations à ce sujet sur : https://partnerplatform.bol.com/nl/hulp-nodig/aanbod-online-brengen/assortimentsbeleid/

Informations sur les produits

Quelles sont les instructions en matière de description des produits ?	La description du produit doit être en néerlandais et doit contenir des informations pertinentes sur l'article. La publicité et les liens vers des sites web externes ne sont pas autorisés.
A quels critères les images des produits doivent-elles répondre ?	Le fichier doit avoir une taille de minimum 30 KB et de maximum 25 MB. L'image doit faire au moins 500 × 500 pixels et au maximum 6000 × 6000 pixels. La fonction zoom, qui affiche les détails d'un article, fonctionne avec les images d'une taille minimale de 1200 × 1200 pixels.
Quel est le nombre maximum de caractères pour le titre du produit ?	Nous vous conseillons de ne pas utiliser plus de 39 caractères. Idéalement, le titre du produit se compose comme suit: marque + nom du produit – couleur/USP – taille/USP.
Est-il possible de regrouper des produits en guise de variantes ?	Oui, vous pouvez placer des variantes d'un article dans une famille de produits (par exemple: le même type de chaussures dans des pointures différentes, le même type de tasses dans des coloris différents). Actuellement, il n'est pas encore possible d'automatiser cette procédure; vous pouvez utiliser à cet effet le tableau de bord vendeur. Plus d'informations : https://partnerplatform.bol.com/nl/hulp-nodig/aanbod-online-brengen/tips-voor-betere-productinformatie/

Livraison et logistique

Comment indiquer mes frais d'envoi ?	Tous les frais (envoi et TVA) doivent être inclus dans le prix.
Dois-je proposer un service de suivi ?	Oui
Quel est le délai de livraison maximum ?	8 jours ouvrables
Quel est le délai de confirmation d'une commande par le vendeur ?	Trois jours après la date de livraison promise, sinon la commande sera automatiquement annulée.
Quels sont les paramètres d'évaluation ?	Annulations de commandes <2% et Livraisons dans les délais >98%
Bol.com propose-t-il un service de logistique ?	Il n'est actuellement pas possible de demander à utiliser le service logistique de bol.com. Le moment où ce service sera disponible n'est pas encore défini, et dépendra du nombre de demandes.

Retours

Une adresse de retour locale est-elle nécessaire ?	Ce n'est pas obligatoire, mais cela réduira vos frais de retour. En outre, vous pourrez bénéficier de notre service de timbre retour. https://partnerplatform.bol.com/help/retouren/retourservice
Quelle est la politique de retour de bol.com ?	Retour gratuit sous 30 jours, et le client dispose de 14 jours pour réexpédier l'article. Soit un peu plus de 42 jours au total avant réception définitive.
Le retrait des retours est-il nécessaire ?	Non, sauf si les dimensions du colis dépassent les dimensions courantes (par ex. machines à laver, mobilier).
Qui est responsable du remboursement des clients ?	Bol.com gère le paiement aux clients. Nous ne traitons que les remboursements complets, pas les remboursements partiels.
Comment traiter un retour ?	Vous pouvez traiter un retour ouvert via l'API ou par le biais de votre tableau de bord vendeur. Remarque : ne le faites que lorsque vous avez effectivement reçu l'article et dans un délai de 21 jours. Il existe plusieurs options pour traiter un retour : <ul style="list-style-type: none">• Acceptation du retour (article reçu en bon état)• Echange contre un nouvel article• Réception d'un article pour réparation• Refus du retour (l'article ne répond pas aux conditions)• Retour annulé par le client (l'article n'a pas été envoyé)
Est-il possible de refuser un retour ?	En général, le refus d'un retour dans la période de retour de 30 jours n'est pas autorisé, même si l'article n'est pas retourné dans son état initial. Les articles ne peuvent être refusés que pour des catégories de produits spécifiques (lien).

Service clientèle

Quelles sont les modalités pour fournir un Service clientèle ?	Vous devez fournir un service clientèle en néerlandais, joignable par téléphone du lundi au vendredi de 9h à 17h CET. Les questions posées par e-mail doivent recevoir une réponse dans 24 heures.
Quels sont les paramètres d'évaluation ?	90% des tentatives d'appel ont une réponse 90% des questions posées par e-mail ont une réponse dans un délai de 24 heures
Quelle est la langue requise pour le Service clientèle ?	Néerlandais
Pouvons-nous relier nos communications avec les clients à la plate-forme ?	Non

Performances

Quelles sont les normes de service de bol.com ?

Livraison dans les délais >98%
Annulations de commande <2%
Délai de réponse >90% des tentatives d'appel reçoivent une réponse, réponse aux questions dans 24 heures.

Quid si les normes de service de bol.com ne sont pas satisfaites ?

Avec vous, nous nous efforçons de fournir le meilleur service à nos clients. C'est pourquoi nous avons mis en place un dispositif de contrôle. Notre méthode de suivi des résultats insuffisants par rapport à nos normes de service est la suivante :

- 1 à 4 fois : vous recevrez un e-mail vous informant que vous ne répondez pas aux normes de service. A vous d'agir et d'améliorer vos performances. Les performances inférieures à la norme ont un impact négatif sur votre score en tant que partenaire; cela réduit vos chances d'apparaître parmi les offres, ce qui affecte par la suite vos ventes.
- 5 fois : votre boutique sera temporairement fermée et nous vous demanderons de nous fournir une proposition d'amélioration. Si nous voyons une chance de réussite, votre boutique sera rouverte et vous pourrez à nouveau vendre. Les deux premières semaines suivant l'approbation de votre plan ne feront pas partie de la période de contrôle de manière à ce que vous ayez suffisamment de temps pour mettre en œuvre les changements.
- 6 fois : c'est votre dernière chance d'améliorer vos performances.
- 7 fois: si vous ne répondez toujours pas à l'une des trois normes de service, votre compte vendeur sera définitivement fermé. Vous ne pourrez plus vous connecter à votre compte vendeur et votre assortiment sera mis hors ligne. Dans ce scénario, vous n'êtes plus autorisé à vendre via notre plate-forme.

La période de contrôle prend automatiquement fin après 24 semaines. Une nouvelle période sera relancée si votre résultat hebdomadaire est à nouveau insuffisant.

Où puis-je contrôler mes performances?

Vous pouvez vérifier vos performances sur votre compte vendeur ou utiliser votre tableau de bord via l'API.

Merci

bol.com[®]