



SOLUTION RETOUR À LA CARTE :

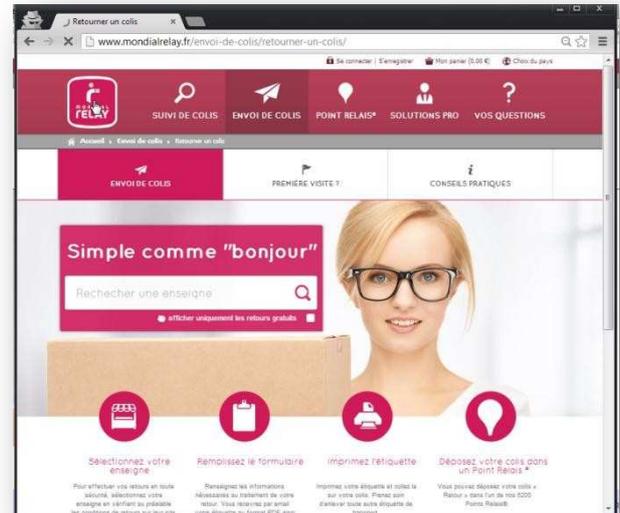
MISE EN PLACE DU RETOUR À LA CARTE SUR VOTRE SITE

<p>MONDIAL RELAY ZAC des 4 Vents 5, Avenue Antoine Pinay 59510 Hem http://www.mondialrelay.fr</p>		<p>Service Support</p> <p>Courriel : servicesupport@mondialrelay.fr</p>
Version	Date de la Version	Commentaires
V1	05 Juillet 2013	Création du document
V2	25 Novembre 2013	Révision et validation
V3	02 août 2017	Révision et validation
V4	16 octobre 2017	Révision et validation

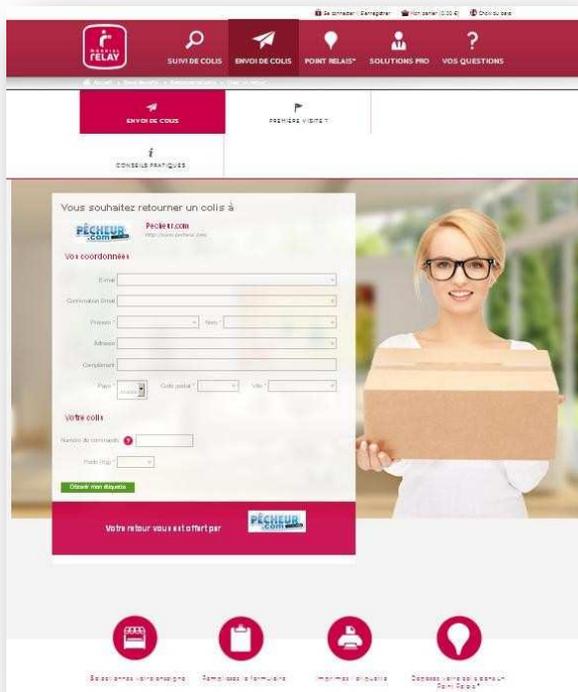
MISE EN PLACE DU RETOUR À LA CARTE SUR VOTRE SITE

Vous pouvez mettre en place pour vos consommateurs un accès direct au formulaire de retour à la carte Mondial Relay depuis votre site.

Pour cela sur la page d'accueil du service, nous proposons un moteur de recherche qui permet au client de trouver le marchand vers lequel il souhaite effectuer un retour. Selon votre souhait, vous pouvez apparaître dans les résultats de la recherche ou non.



Si vous ne souhaitez pas apparaître dans ces résultats nous vous transmettrons un lien direct vers le formulaire de retour personnalisé pour votre enseigne.



LES OPTIONS ET INFORMATIONS NECESSAIRES

Afin de procéder au paramétrage de votre formulaire de retour, nous avons besoin des informations suivantes :

L'adresse de retour vers laquelle seront acheminé les colis

- Adresse (4 Lignes x 32 Caractères)
- Code Postal
- Ville (32 Caractères)
- Pays
- Un identifiant unique (6 Caractères)

Votre référence interne (applicable uniquement en retour payé par le marchand)

Vous avez la possibilité de demander à votre client de saisir une référence interne à vos services afin de faciliter le suivi de votre colis par vos équipes (par exemple un n° de commande).

Afin que le formulaire de saisie soit le plus explicite pour votre client, nous vous offrons la possibilité de personnaliser le libellé sur notre formulaire ainsi qu'un texte d'aide.

De plus nous pouvons appliquer un contrôle du contenu de cette zone.



Votre politique de retour

Pour chaque adresse de retour, indiquez nous les pays depuis lesquels vos clients pourront effectuer un retour (France, Belgique, Espagne, Luxembourg) ainsi que la politique de retour que vous souhaitez appliquer :

- Gratuit pour le consommateur (l'envoi vous est facturé par MONDIAL RELAY, la mention « retour gratuit » apparait sur la page d'enregistrement du colis)
- Payant pour le consommateur avec un paiement en ligne (l'envoi est facturé au consommateur par MONDIAL RELAY)
- Payant pour le consommateur (l'envoi vous est facturé par MONDIAL RELAY, vous le refacturez au consommateur)

FONCTIONNEMENT

	Gratuit pour le consommateur	Payant pour le consommateur, facturé par MONDIAL RELAY	Payant pour le consommateur, facturé par le Marchand
Tiers facturé	Marchand	Client	Marchand
Compte Client	Votre compte client	Création d'un compte MONDIAL RELAY propre à votre client	Votre compte client
Tarif	Selon votre grille tarifaire.	Le tarif est défini par le système qui gère les envois pour les particuliers (Site Web public) Prise en compte du poids, du pays de départ et d'arrivée.	Selon votre grille tarifaire
Facture	Facture mensuelle à votre nom	Facture immédiate au nom du consommateur	Facture mensuelle à votre nom
Suivi du colis	Espace public Connect EDI Web Service	Espace public	Espace public Connect EDI Web Service
Mode de paiement	Prélèvement / Virement	Carte de crédit Paypal Compte Client	Prélèvement / Virement
Levée de litige	Par le Marchand via le process classique	Par le particulier en contactant le service commercial	Par le Marchand via le process classique
Moment de facturation	A la prise en charge ou à la livraison selon paramétrage client	A la commande	A la prise en charge ou à la livraison selon paramétrage client
Remboursable	Non	Via l'espace client du Site	Non

PLACER UN LIEN DIRECTEMENT SUR VOTRE SITE

Lien d'accès

Depuis la France : [http://retours.mondialrelay.com/d/\[Code Enseigne\]/](http://retours.mondialrelay.com/d/[Code Enseigne]/) *

Depuis l'Espagne : [http://devoluciones.puntopack.es/d/\[Code Enseigne\]/](http://devoluciones.puntopack.es/d/[Code Enseigne]/) *

Depuis la Belgique (FR) : [http://retours.mondialrelay.com/d/\[Code Enseigne\]/?country=BE&language=FR](http://retours.mondialrelay.com/d/[Code Enseigne]/?country=BE&language=FR) *

Depuis la Belgique (NL) : [http://retours.mondialrelay.com/d/\[Code Enseigne\]/?country=BE&language=NL](http://retours.mondialrelay.com/d/[Code Enseigne]/?country=BE&language=NL) *

- Remplacer **[Code Enseigne]** par votre code client Mondial Relay. Ces Url peuvent également être utilisées dans un environnement sécurisé en remplaçant « http » par « https ».

Paramètres facultatifs.

En renseignant ces paramètres, vous avez la possibilité de pré remplir le formulaire de création du retour pour votre client.

Lorsqu'une information est passée en paramètre, le champ concerné est pré rempli et est affiché en lecture seule.

Paramètre	Obligatoire	Commentaire
SiteId		Identifiant unique du site logistique de retour du colis. Cet identifiant vous est communiqué par nos services lors du paramétrage. Si ce paramètre n'est pas renseigné, c'est le site par défaut qui est affiché.
CustomReference		Référence personnalisée (maximum 15 caractères)
Adress1		Adresse de votre client ligne1 (maximum 32 caractères)
Adress2		Adresse de votre client ligne2 (maximum 32 caractères)
Adress3		Adresse de votre client ligne3 (maximum 32 caractères)
Adress4		Adresse de votre client ligne4 (maximum 32 caractères)
PostCode		Code Postal de votre client (maximum 6 caractères)
City		Ville de votre client (maximum 32 caractères)
Country*		Code Pays de votre client (code ISO 2 caractères)
WeightInGramm		Poids du colis à retourner en gramme (Entier)
Language*		Code Langue de l'interface (code ISO 2 caractères)

*à ce jour, les combinaisons code langue / code pays suivantes sont prises en charge :

- France – Français
- Belgique – Français
- Luxembourg – Français
- Luxembourg – Néerlandais
- Belgique – Néerlandais
- Espagne – Espagnol

CREER UN LIEN DE RETOUR A LA CARTE

Accueil | Suivi des colis | Gestion des SAV | Créer une expédition | Administration

Bienvenue
Vous êtes connecté sur le compte MONDIAL RELAY

Administration
Gestion des utilisateurs
Configuration des API
Configuration des retours

Suivi des colis | Envoyer des colis | Retour de colis | Import expedition Csv
Gestion des SAV | Administration | Editer une lettre de voiture

- Vous êtes administrateur, dans l'onglet administration, choisissez l'option « configuration des retours » (cette option est disponible si les retours sont autorisés pour le compte).

1/ Créer ou Gérer un lien

Configuration du retour à la carte

Le retour à la carte vous permet de proposer à vos clients un moyen simple et rapide d'imprimer une étiquette de retour. Il lui suffira de cliquer sur un lien et il arrivera sur un formulaire de saisie à vos couleurs au sein de laquelle il lui suffira de saisir ses coordonnées et le poids de son colis retour.

Selon votre politique de retour, vous décidez si le retour est gratuit ou payant pour votre client. Vous pouvez également personnaliser le formulaire de retour pour demander au client de saisir une référence qui vous facilitera le suivi du colis (n° de commande, de dossier retour, ...).

Vous pouvez activer ce service en quelques clics directement depuis connect en utilisant le formulaire ci dessous.

Sélectionnez le pays au départ duquel vous souhaitez configurer votre politique de retour
France : Français

Action	Nom du Site	Adresse de retour	Politique de retour	URL d'accès au formulaire retour
Configurer Désactiver	ITEGRE	TEST 9 AVENUE ANTOINE PINAY 59510 HEM - France	Payant pour le client facturé par l'enseigne Non affiché dans le moteur de recherche Référence externe facultative Poids réel Site par défaut	

- Pour créer un nouveau lien de retour à la carte, cliquez sur le lien « Ajouter une nouvelle politique de retour ».
- Pour Modifier/gérer un retour à la carte existante, cliquez sur le bouton « Configurer »

2/ Configuration d'un lien

Configuration du retour à la carte

Sélectionner le pays au départ duquel vous souhaitez configurer votre politique de retour ?
France : Français 1

Configuration d'une politique de retour

Code unique du site de retour* 2

Politique de retour:* 3
Gratuit pour le client

Adresse de retour* 4

Libellé commercial de votre enseigne* 5
Url de votre site Web ? 5

Explication de la politique de retour 2 6

Saisie d'une référence interne à vos services

Obliger le client à saisir une référence 7
 Contraindre le format de la référence saisie 8

Libellé du champs 9

Aide à la saisie pour l'utilisateur 4 10

Options

Apparaître dans le moteur de recherche des enseignes retour 11
 Faire de ce site votre site par défaut de retour pour ce pays 12

Enregistrer la configuration

Vous souhaitez retourner un colis à

Politique de retour
Prenez connaissance des modalités de retour : <http://www.kellogg.com/services/cgv.html> 2

Vos coordonnées

E-mail
Confirmation Email
Prénom *
Nom *
Adresse
Complément
Pays * Fran
Code postal *
Ville *

Votre colis
Merci d'indiquer les 9 chiffres de votre N° de commande figurant sur votre mail de confirmation de commande ou votre bon de retour 4
N° de commande 3

Obtenir mon étiquette

- 1- Choisissez le pays (et langue) pour définir la zone géographique à partir duquel les retours seront disponibles.
- 2- Affecter un code (ou libelle) qui doit être unique par lien créé. Cela permet de différencier chaque lien de retour. (exemple : « gratuitFR »...).
- 3- Choisissez la politique de facturation de ces retours. L'infobulle vous permet d'accéder au cahier des charges et détails de ces politiques. Vous pouvez également contacter votre commercial Mondial Relay sur ce sujet.
- 4- Sélectionner l'adresse de retour (l'adresse destinataire des expéditions retours). Si l'adresse n'apparaît pas, veuillez contacter votre commercial Mondial Relay.
- 5- Renseigner le libellé commercial et adresse email de votre enseigne.
- 6- Ce champ est facultatif et l'infobulle vous décrit le contenu.
- 7- Cochez la case si vous souhaitez demander à votre client, dans la création du retour, de saisir une référence externe.
- 8- Si vous cochez la case « 7 » vous pouvez choisir de contraindre le client à renseigner une référence externe dans un format prévu avec une expression régulière.

Saisie d'une référence interne à vos services

Obliger le client à saisir une référence

Contraindre le format de la référence saisie 3

Expression régulière de contrôle

- 9- Renseignez (facultatif) le libellé de la référence externe à afficher sur le formulaire (exemple : « N° de commande »)
- 10- Renseignez (facultatif) le message d'aide à la saisie de la référence externe sur le formulaire (exemple : « votre N° de commande est situé en haut à droite de votre facture »).
- 11- Cochez la case si vous souhaitez que votre marque apparaisse dans les résultats de la recherche présente sur la page d'accueil du service.
- 12- Cochez la case si vous souhaitez que ce lien soit le lien de retour principal pour le pays sélectionné.

➤ Cliquez ensuite sur « Enregistrer la configuration »

L'ensemble de vos liens de retour apparaissent dans un tableau. C'est dans ce tableau que vous retrouvez l'url du lien (il faut attendre quelques minutes pour obtenir la page).

Action	Nom du Site	Adresse de retour	Politique de retour	URL d'accès au formulaire retour
<input type="button" value="Configurer"/> <input type="button" value="Désactiver"/>	ITEGRE	TEST 9 AVENUE ANTOINE PINAY 59510 HEM - France	Payant pour le client facturé par l'enseigne Non affiché dans le moteur de recherche Référence externe facultative Poids réel Site par défaut	

En complément de ce mode opératoire, vous pouvez vous référer aux cahiers des charges Connect et Retour à la carte disponible avec l'url suivante : <https://www.mondialrelay.fr/solutionspro/documentation-technique/cahier-des-charges-informatiques/>