



# Mondial Relay

## **SOLUTION RETOUR A LA CARTE**

**Version : V-4**

**Date : Octobre 2017**



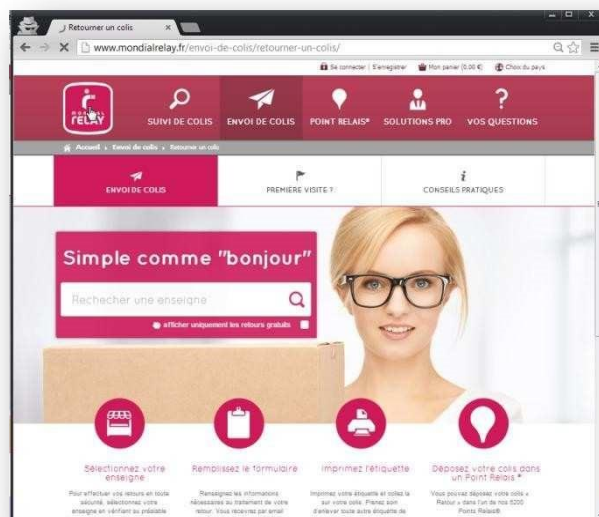
## Historique des modifications

Version	Date de la version	Commentaires
V-1	Juillet 2013	Création du document
V-2	Novembre 2013	Révision et validation
V-3	Août 2017	Révision et validation
V-4	Octobre 2017	Révision et validation

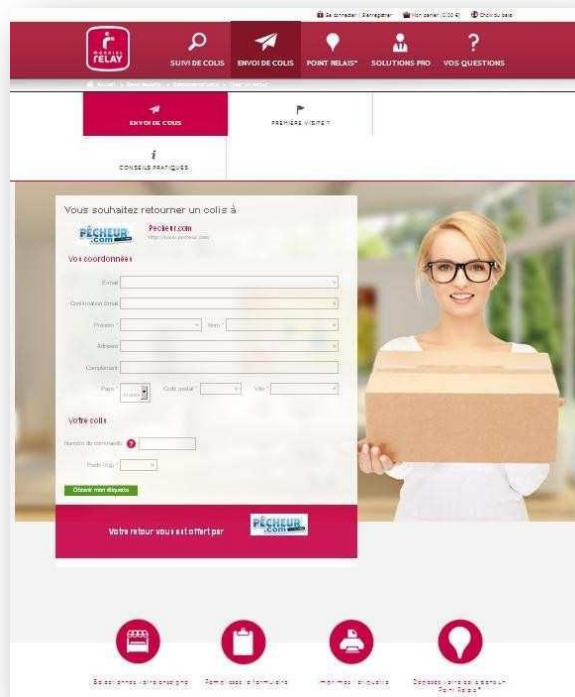
## MISE EN PLACE DU RETOUR À LA CARTE SUR VOTRE SITE

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.



The image shows a screenshot of a web form. At the top left, it says 'Votre colis'. To the right, there is a dark grey box containing the text 'si vous en possédez une.'. Below this, there is a text input field with the label 'Référence Retour www.asos.fr' and a red question mark icon. The input field contains the text 'SSQ5745'.

### 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	<b>Marchand</b>	<b>Client</b>	<b>Marchand</b>
Compte Client	<b>Votre compte client</b>	<b>Création d'un compte MONDIAL RELAY propre à votre client</b>	<b>Votre compte client</b>
Tarif	<b>Selon votre grille tarifaire.</b>	<b>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.</b>	<b>Selon votre grille tarifaire système</b>
Facture	<b>Facture mensuelle à votre nom</b>	<b>Facture immédiate au nom du consommateur</b>	<b>Facture mensuelle à votre nom</b>
Suivi du colis	<b>Espace public Connect EDI Web Service</b>	<b>Espace public</b>	<b>Espace public Connect EDI Web Service</b>
Mode de paiement	<b>Prélèvement / Virement</b>	<b>Carte de crédit Paypal Compte Client</b>	<b>Prélèvement / Virement</b>
Levée de litige	<b>Par le Marchand via le process classique</b>	<b>Par le particulier en contactant le service commercial</b>	<b>Par le Marchand via le process classique</b>
Moment de facturation	<b>A la prise en charge ou à la livraison selon paramétrage client</b>	<b>A la commande</b>	<b>A la prise en charge ou à la livraison selon paramétrage client</b>
Remboursable	<b>Non</b>	<b>Via l'espace client du Site</b>	<b>Non</b>

## 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
<b>SiteId</b>		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.
<b>CustomReference</b>		Référence personnalisée (maximum 15 caractères)
<b>Adress1</b>		Adresse de votre client ligne1 (maximum 32 caractères)
<b>Adress2</b>		Adresse de votre client ligne2 (maximum 32 caractères)
<b>Adress3</b>		Adresse de votre client ligne3 (maximum 32 caractères)
<b>Adress4</b>		Adresse de votre client ligne4 (maximum 32 caractères)
<b>PostCode</b>		Code Postal de votre client (maximum 6 caractères)
<b>City</b>		Ville de votre client (maximum 32 caractères)
<b>Country*</b>		Code Pays de votre client (code ISO 2 caractères)
<b>WeightInGramm</b>		Poids du colis à retourner en gramme (Entier)
<b>Language*</b>		Code Langue de l'interface (code ISO 2 caractères)

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

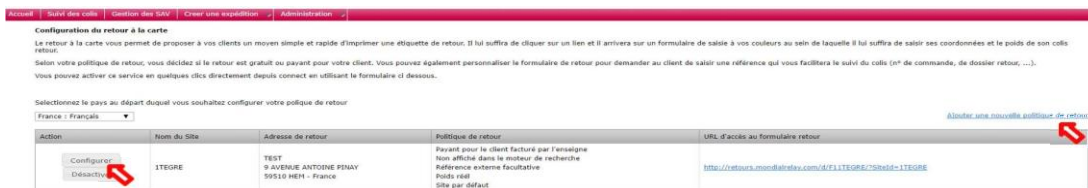
- France – Français
- Belgique – Français
- Luxembourg – Français
- Luxembourg – Néerlandais
- Belgique – Néerlandais
- Espagne – Espagnol

# CREER UN LIEN DE RETOUR A LA CARTE



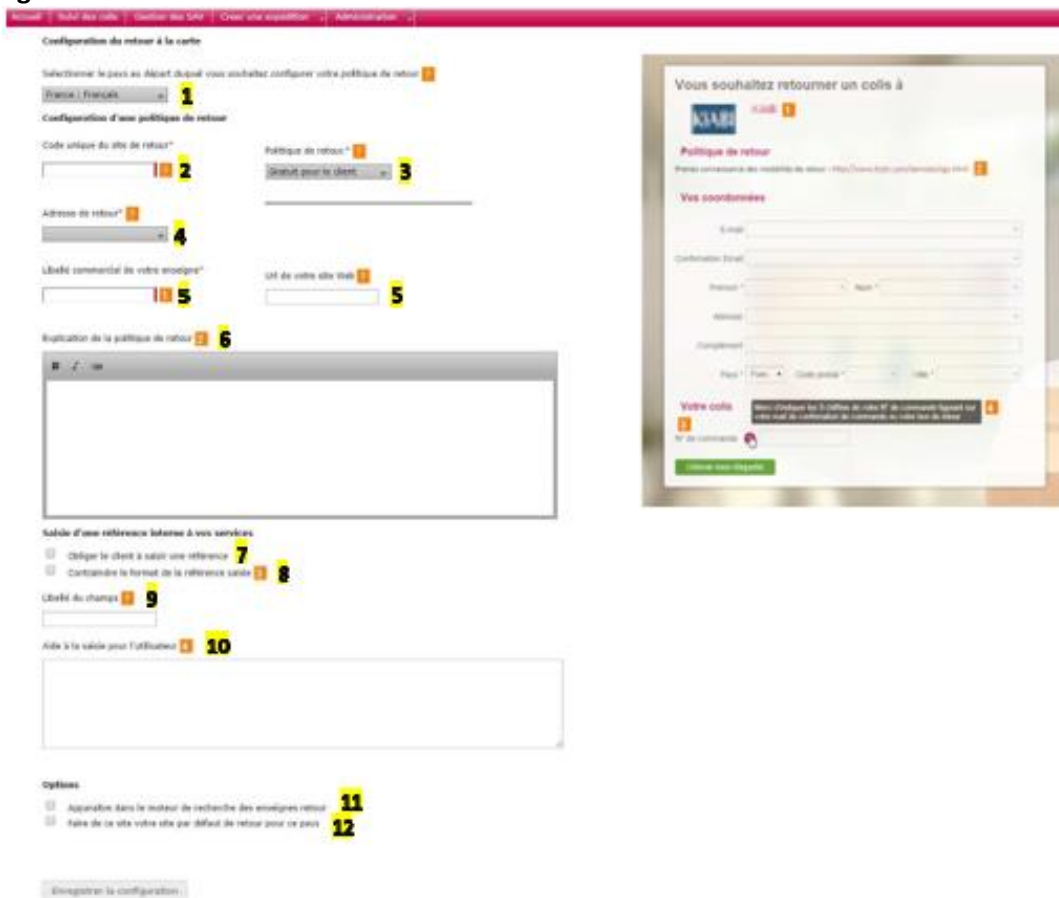
Vous êtes administrateur, dans l'onglet administration, choisissez l'option « configuration des retours » (cette option est disponible si les retours sont autorisés pour le compte).

## 1/ Créer ou Gérer un lien



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



- 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
<div style="border: 1px solid gray; padding: 2px;"> <span style="background-color: #ccc; border: 1px solid #ccc; padding: 2px 5px;">Configurer</span>  <span style="background-color: #ccc; border: 1px solid #ccc; padding: 2px 5px;">Désactiver</span> </div>	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	<a href="http://retours.mondialrelay.com/dl/F11TEGEE/?SiteId=ITEGRE">http://retours.mondialrelay.com/dl/F11TEGEE/?SiteId=ITEGRE</a>

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-descharges-informatiques/>