

## Directives Jumia Express

---

### Sommaire

1. Introduction
2. Qu'est-ce que Jumia Express?
3. Quels sont les avantages de Jumia Express?
4. Qui est éligible pour bénéficier du service Jumia Express?
5. Le processus Jumia Express
6. Transfert du risque et propriété produits
7. La rémunération pour le service Jumia Express
8. Récupération du stock
9. Confiscation
10. Informations complémentaires

Annexe 1 - Matrices de vieillissement et de couverture

Annexe 2 - Fenêtres de confiscation

### 1. Introduction

Ces directives Jumia Express définissent les conditions dans lesquelles Jumia fournit son service Jumia Express aux vendeurs sur le site web de Jumia (marketplace), y compris les critères d'éligibilité, les processus, les frais et les droits et obligations de Jumia et du vendeur pour la livraison et la réception du service Jumia Express.

Jumia Express est un service à valeur ajoutée en vertu des conditions générales d'utilisation du site web de Jumia (marketplace) que les vendeurs acceptent lors de leur première intégration sur la plateforme de Jumia (first onboarding).

Ces directives sont soumises et régies par les conditions générales d'utilisation du site web de Jumia (marketplace).

### 2. Qu'est-ce que Jumia Express?

Jumia Express est un service que Jumia propose aux vendeurs approuvés pour:

- stocker leur inventaire dans un entrepôt Jumia en attendant la confirmation d'une commande validée par un acheteur;
- collecter, emballer et livrer les commandes aux clients; et
- gérer les retours des clients.

Le service Jumia Express est illustré par l'infographie ci-dessous.



### 3. Quels sont les avantages de Jumia Express?

L'exécution des commandes via Jumia Express permet aux vendeurs de:

- faire croître leur activité en allégeant le fardeau de la préparation et l'exécution des commandes afin que les vendeurs puissent se concentrer sur les ventes et le marketing;
- faire évoluer leurs activités de manière flexible et sans nouveaux investissements en terme d'espaces d'entreposage et d'effectifs; et
- satisfaire les clients avec un service client aux normes internationales.

### 4. Qui est éligible pour bénéficier du service Jumia Express?

La participation au service Jumia Express se fait uniquement sur demande et à la discrétion de Jumia. Les vendeurs ayant un score supérieur à 2,5 sont éligibles pour bénéficier du service Jumia Express, uniquement pour les produits à vente rapide, c'est-à-dire les références de produits (SKUs) qui se vendent à un taux > à 1 article valide par jour.

Les vendeurs peuvent s'inscrire via le Seller Center pour demander à bénéficier du service Jumia Express et, s'ils sont acceptés, ils recevront une confirmation d'acceptation par e-mail.

### 5. Le processus Jumia Express

#### 5.1. Modalités de création et approbation

##### Modalités de création

Les vendeurs peuvent créer une demande de traitement du service Jumia Express via le Seller Center.

Lors de la création des demandes, les vendeurs doivent respecter les niveaux de couverture cibles suivants (tels que définis à la section 5.3) pour chaque demande de traitement.

- Vendeurs locaux (Local sellers) -> 21 jours de couverture

- Vendeurs internationaux (Global sellers) -> couverture de 90 jours

## Modalités d'approbation

Jumia notifiera au vendeur l'approbation de traitement du service Jumia Express via le Seller Center.

Jumia se réserve le droit de rejeter ou de modifier toute demande de traitement si elle considère que le stock demandé est:

- supérieur à la couverture cible; ou
- de qualité inférieure aux normes, défectueuse ou non authentique, sur la base de l'historique des données de vente.

Dans le cas où Jumia modifie les quantités proposées, elle informera le vendeur de la modification via le Seller Center, et le vendeur peut accepter cette modification via le Seller Centre afin de finaliser le processus d'approbation de la demande de traitement.

Si le vendeur choisit de ne pas accepter les modifications de la demande de traitement, la demande est réputée annulée.

## **5.2. Inbounding (Entrant)**

Le terme « **Inbounding** » fait référence au processus par lequel Jumia accepte les articles devant être expédiés à Jumia pour être stockés dans son entrepôt.

### Réservation du créneau de l'entrant (**Inbound slot booking**)

Le vendeur peut planifier une demande de traitement pour les envois entrants dans l'entrepôt de Jumia, en utilisant l'outil de planification : « Jumia's inbound scheduling tool » de Jumia disponible sur Seller Center; récupérer le numéro de bon de commande pour la demande de traitement correspondante; et sélectionner un créneau de l'inbound (entrant) disponible. Le vendeur recevra une notification par e-mail pour confirmer le créneau de l'inbound (entrant).

Le vendeur peut annuler notre réservation de créneau de l'inbound (Inbound slot booking) via l'outil de planification (inbound scheduling tool), à tout moment jusqu'à 24 heures avant le créneau de l'Inbound (entrant) programmé (the scheduled inbound slot).

### Réception des flux entrants (**Inbound reception**)

Le vendeur doit déposer ses produits emballés conformément aux directives d'emballage et de livraison de Jumia à l'heure et à l'emplacement spécifiés par l'outil de planification de l'Inbound : « Jumia's inbound scheduling tool ».

Le vendeur doit fournir la liste des produits et des quantités destinées à Jumia Express. Cela devrait prendre la forme d'un bon de livraison contenant une liste de produits individuels et des quantités.

En cas d'annulation d'un créneau horaire de l'Inbound (entrant) dans les 24 heures suivant l'heure prévue; d'arrivée tardive (> 30 min de retard); ou de défaut d'arrivée le jour prévu, les conséquences suivantes s'appliquent:



- en cas d'arrivée tardive, la livraison ne sera pas acceptée; et
- la pénalité appropriée sera appliquée conformément à la politique de pénalité de Jumia

Les livraisons incomplètes peuvent être acceptées à la discrétion de Jumia et le reçu de livraison (décrit ci-dessous) sera modifié en conséquence.

Jumia se réserve le droit de modifier les créneaux horaires des entrants (inbound scheduling slots) à tout moment, sous réserve de contraintes liées à la capacité.

À la fin de la réception, l'agent de livraison du vendeur signera deux exemplaires d'un bon de livraison (un pour Jumia et un pour le vendeur) en guise d'accusé de réception de la livraison et de la réception des stocks dans l'entrepôt. Jumia conservera un exemplaire et le vendeur conservera l'autre exemplaire.

### **Inspection des entrants (Inbound inspection)**

Tout le stock sera soumis à un processus d'inspection et de contrôle de la qualité en deux étapes:

- Inspection initiale à la livraison: vérification contradictoire des produits et de la quantité des produits par rapport à la demande de traitement en présence de l'agent de livraison. Bien que Jumia inspecte un échantillon de produits à la livraison, elle ne peut pas inspecter chaque produit individuellement. Jumia n'est donc pas responsable des produits défectueux qui sont mis dans son entrepôt et le vendeur demeure le seul responsable.
- Contrôle physique complet à la réception et acceptation du stock et après le départ de l'agent de livraison.

Le stock qui ne correspond pas aux détails contenus dans la demande de traitement d'origine (par exemple concernant la quantité, les spécifications) peut être rejeté par Jumia; ou acceptée par Jumia à sa seule discrétion, auquel cas Jumia créera une nouvelle demande de traitement qui se rapporte directement aux articles excédentaires / non spécifiés

### **Rejets des entrants (Inbound rejections)**

Jumia se réserve le droit de refuser les livraisons des entrants (Inbounds) si:

- il les juge non conformes en termes de quantité, qualité, spécifications ou emballage;
- les articles ne sont pas triés, c'est-à-dire non séparés et non clasés par SKU; ou
- les articles sont contrefaits (auquel cas le vendeur sera géré conformément à la politique anti-contrefaçon de Jumia).

Des pénalités peuvent être appliquées pour les Inbounds (entrants) rejetés comme stipulé dans la politique de pénalité de Jumia.

Les rejets des inbounds (entrants) seront retournés à l'agent de livraison du vendeur le jour de la livraison, ou en leur absence, le vendeur sera avisé d'organiser la collecte via le processus de récupération des stocks décrit à la section 8 ci-dessous, sauf en ce qui concerne l'Afrique du Sud où les produits seront disponibles pour la collecte par le

vendeur dans les 48 heures suivant la notification, après quoi ils doivent être retournés au vendeur, aux frais du vendeur.

### 5.3. Gestion du stock

Jumia gère le stock afin d'optimiser la capacité d'entreposage et l'état et santé du stock, en veillant à ce que seul le stock à mouvement rapide soit autorisé à entrer et à être conservé dans l'entrepôt Jumia Express

#### Les principes de la gestion du stock

Le stock consigné à Jumia sera surveillé et contrôlé pour la «état de santé» du stock. Les principaux critères d'évaluation sont le vieillissement et la couverture mesurés par SKU, comme indiqué ci-dessous:

- Couverture: nombre total d'articles reçus par SKU, divisé par les ventes quotidiennes moyennes au cours des 28 derniers jours civils (y compris les jours de week-end et les jours fériés). En termes simples, il s'agit du nombre de jours prévu avant que le stock restant soit vendu pour une référence SKU donnée.
- Âge: nombre de jours entre la date d'aujourd'hui et la date du plus jeune produit de l'SKU, c'est-à-dire la dernière date d'entrée pour ce SKU.

Jumia exploite des matrices de vieillissement et de couverture distinctes pour les marchandises générales et la mode; et les vendeurs locaux et internationaux, comme indiqué à l'**Annexe 1**. Le vieillissement et la couverture détermineront les mesures suivantes à prendre sur les stocks:

- aucune action (vert): stock sain et rapide;
- remise/discount (jaune): le produit ne se vend pas comme prévu et vieillit. le vendeur doit prendre des mesures immédiates pour augmenter les ventes de ce produit, par exemple remise, promotions, campagne de marketing; ou
- retour au vendeur (rouge): le produit est vieilli et sans vente. Jumia supprimera tous les articles SKU de l'entrepôt et les renverra au vendeur via le processus de récupération des stocks, décrit à la section 8 ci-dessous.

#### Stock expiré

Les stocks soumis à une «durée de vie» seront retournés au vendeur conformément aux règles d'expiration de Jumia via le processus de récupération des stocks décrit à la section 8 ci-dessous.

#### Stockage et visibilité

Jumia fournira des services de stockage après réception via le bon de livraison.

Jumia conservera des registres électroniques qui permettent de suivre le stock et les vendeurs peuvent suivre l'état de leur stock via la fonction «Gérer les produits» ("Manage Products") dans le Seller Center.

Jumia enverra également aux vendeurs un rapport hebdomadaire de visibilité du stock Jumia Express, avec un rapprochement (réconciliation) des articles entrants



(inbouded items) par rapport à leur statut actuel, et ce au niveau des bons commandes (PO) et des SKU.

Le rapport de visibilité du stock doit être envoyé à l'adresse e-mail principale du vendeur enregistrée dans Seller Center.

#### **5.4. Expédition**

Jumia expédiera les produits du vendeur aux adresses de livraison incluses dans les commandes clients valides. Jumia peut expédier des articles en même temps avec des produits achetés auprès de Jumia et / ou d'autres vendeurs.

#### **5.5. Les retours des clients**

Jumia recevra et traitera les retours des clients conformément aux termes de la politique de retour des clients. Tous les articles correctement retournés seront replacés dans le stock Jumia Express.

Jumia peut traiter les commandes des clients à partir du stock Jumia Express du vendeur avec tout article retourné à Jumia.

Tous articles retournés que Jumia juge défectueux ou impropres à la revente, seront, selon les instructions du vendeur, soit retournés au vendeur, soit éliminés/détruits.

### **6. Transfert du risque et propriété des produits**

La propriété du stock reste la propriété du vendeur et Jumia agit uniquement en tant que destinataire du stock. La propriété passe du vendeur à l'acheteur lors de la livraison à l'acheteur.

Les articles qui sont expédiés à Jumia alors qu'ils sont défectueux, comme déterminé par le processus de contrôle de la qualité, seront de la seule responsabilité du vendeur, qui en assumera tous les risques.

Jumia sera responsable de tout dommage ou perte de produits à compter de leur consignation (entreposage) dans les entrepôts de Jumia et ou durant le traitement et l'exécution du processus.

### **7. La rémunération pour le service Jumia Express**

Le tarif pour le service Jumia Express est un tarif par jour, qui couvre tous les éléments suivants:

- stockage des produits dans l'entrepôt Jumia;
- une visibilité accrue des produits sur Jumia; et
- la collecte et l'emballage des produits avant expédition.

Les frais pour Jumia Express s'ajoutent à tous les autres frais exigibles conformément aux conditions d'utilisation du site web de Jumia (Marketplace), y compris la contribution d'expédition du vendeur et la commission.

En cas de retours de Jumia au vendeur comme prévu à la section 8 ci-dessous, des frais supplémentaires de récupération des stocks seront facturés, en fonction de la

taille et du volume des retours. Jumia publiera de temps à autre ses frais dans le Seller Center.

Jumia déduira les frais directement du produit de la vente des articles crédités sur le compte du vendeur, avant que ces sommes ne soient remises au vendeur

## 8. Récupération du stock

Le vendeur peut demander le retour de son stock, via Seller Center, à tout moment et pour n'importe quelle raison.

Jumia peut également retourner tout stock au vendeur, à tout moment et pour n'importe quelle raison, y compris:

- stock vieilli ou expiré;
- dommages ou défauts, c'est-à-dire les articles qui ne sont plus en état de vente;
- stock non vivant, c'est-à-dire articles en entrepôt mais non répertoriés sur le site web (Marketplace); ou
- résiliation du service vendeur Jumia Express.

Jumia informera les vendeurs des articles disponibles pour la collecte en envoyant un e-mail à leur adresse électronique principale telle qu'elle est enregistrée dans le Seller Center. Cet e-mail doit répertorier les articles à collecter et indiquer l'emplacement et la durée pendant lesquels ils seront disponibles pour la collecte.

Les articles retournés doivent rester disponibles pour la collecte dans la fenêtre indiquée à l'**Annexe 2**. Une fois que la fenêtre concernée est expirée, les articles sont réputés immédiatement confisqués, comme indiqué plus en détail à la section 9 ci-dessous.

Le vendeur aura la possibilité d'inspecter tous les articles retournés au point de collecte, en présence du personnel de Jumia, et de photographier tout article endommagé au point de collecte. Le vendeur peut alors soumettre une réclamation concernant ces articles via le Seller Centre .

## 9. Confiscation de l'inventaire

La confiscation de l'inventaire fait référence au transfert de propriété des produits du vendeur à Jumia ou à un tiers désigné par Jumia, par ex. un organisme de bienfaisance, sans frais, libre et quitte de tout privilège, réclamation, sûreté ou autre charge.

Des articles spécifiques seront confisqués dans le cas où le vendeur demande la confiscation, ou auront lieu automatiquement dans les circonstances suivantes:

- le vendeur omet de retirer les articles de l'emplacement notifié dans le délai de prédéterminé;
- l'article crée un risque pour la sécurité, la santé ou la responsabilité;
- le vendeur s'est livré à une activité frauduleuse ou illégale; ou

Jumia peut disposer des articles confisqués de toute manière qu'elle juge appropriée, par exemple par vente, don, recyclage ou destruction.

Tout recette de la confiscation est réputé couvrir les frais supportés par Jumia.

## 10. Informations complémentaires

Si vous avez des questions sur cette politique, veuillez contacter votre centre d'assistance aux fournisseurs.

Modifié le 1er août 2021

### Annexe 1 Matrices de vieillissement et de couverture

#### Vendeurs locaux

| Marchandise générale |                 | Couverture   |               |               |                |              |                  |
|----------------------|-----------------|--------------|---------------|---------------|----------------|--------------|------------------|
|                      |                 | 0 - 30 jours | 30 - 60 jours | 60 - 90 jours | 90 - 120 jours | 120+ jours   | Pas de vente L4W |
| Age                  | 0 - 30 jours    | Pas d'action | Pas d'action  | Pas d'action  | Pas d'action   | Pas d'action | Pas d'action     |
|                      | 30 - 60 jours   | Pas d'action | Remise        | Remise        | Remise         | Remise       | Remise           |
|                      | 60 - 90 jours   | Pas d'action | Retour        | Retour        | Retour         | Retour       | Retour           |
|                      | 90 - 120 jours  | Pas d'action | Retour        | Retour        | Retour         | Retour       | Retour           |
|                      | 120 - 180 jours | Pas d'action | Retour        | Retour        | Retour         | Retour       | Retour           |
|                      | 180+ jours      | Pas d'action | Retour        | Retour        | Retour         | Retour       | Retour           |

| Mode |                | Couverture   |               |               |                |              |                  |
|------|----------------|--------------|---------------|---------------|----------------|--------------|------------------|
|      |                | 0 - 30 jours | 30 - 60 jours | 60 - 90 jours | 90 - 120 jours | 120+ jours   | Pas de vente L4W |
| Âge  | 0 - 30 jours   | Pas d'action | Pas d'action  | Pas d'action  | Pas d'action   | Pas d'action | Pas d'action     |
|      | 0 - 60 jours   | Pas d'action | Pas d'action  | Pas d'action  | Pas d'action   | Pas d'action | Pas d'action     |
|      | 60 - 90 jours  | Pas d'action | Pas d'action  | Pas d'action  | Pas d'action   | Pas d'action | Pas d'action     |
|      | 90 - 120 jours | Pas d'action | Pas d'action  | Pas d'action  | Remise         | Remise       | Remise           |





|  |                 |        |        |        |        |        |        |
|--|-----------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
|  | 120 - 180 jours | Remise | Remise | Retour | Retour | Retour | Retour |
|  | 180+ jours      | Retour | Retour | Retour | Retour | Retour | Retour |





## Annexe 2 Fenêtres (délais) de confiscation

| Pays           | Nombre de jours<br>avant la confiscation |
|----------------|--|
| Egypte         | 30                                       |
| Nigeria        | 21                                       |
| Kenya          | 30                                       |
| Maroc          | 30                                       |
| Côte d'Ivoire  | 21                                       |
| Ghana          | 21                                       |
| Ouganda        | 21                                       |
| Tunisie        | 21                                       |
| Sénégal        | 21                                       |
| Afrique du Sud | 30                                       |
| Algérie        | 30                                       |