

Guide d'utilisation : Votre Espace Membre AbeBooks

1. Rendez-vous sur www.abebooks.com (et **pas** AbeBooks.fr !)
2. Cliquez sur [**My Account**], situé en haut à droite de la page.
3. Entrez votre adresse email et votre mot de passe
4. Cliquez sur [**Sign On**].

Si vous avez oublié votre mot de passe, indiquez votre adresse email puis cliquez sur [**Forgot you password**]. Un email sera envoyé automatiquement à l'adresse indiquée.



5. Contrôlez votre évaluation

Accueil > Votre compte
Espace Membre AbeBooks - Bienvenue

Statistiques du compte :
 Votre évaluation : ★★★★★
 Taux de transformation : 99%
 (sur aux 85% requis)

Informations AbeBooks :
 Bienvenue dans le nouvel Espace Membre améliorations apportées vous plairont.
 Cliquez ici si vous souhaitez revenir à l'ancien Espace Membre.

1. Personnalisez vos frais et délais de livraison

Autres informations
 Besoin d'aide ?
 Qui sommes-nous ?
 Le vendeur
 Le acheteur
 Le HomeBase 3
 Contacter le service client
 Centre d'aide
 Assistance téléphonique
 Services vendeurs
 Règlement vendeurs
 Protection des données
 Charte d'Adhésion
 Informations pour les vendeurs :
 Forum vendeurs en anglais
 Blog vendeurs en français
 Performance du site

2. Traitez vos commandes et retours

Vos tâches en attente :
 > Commande(s) à traiter : 1 > Livres sans images : 303

Vos ventes
 Traiter vos commandes
 Afficher les retours
 Afficher vos e-mails AbeBooks

Vos paiements et factures
 Détail de vos factures
 Vos coordonnées bancaires
 Votre carte de crédit (pour payer vos factures)
 Régler la facture en cours
 Télécharger les rapports mensuels détaillés
 Archives du compte (avant le 01/01/2005)

Vos achats
 Vos achats
 Votre panier
 Votre carte de crédit (pour payer vos achats)
 Vos e-mails AbeBooks

Vos Données personnelles
 Données personnelles
 Frais et délais de livraison (Ajustés le 18/11/09)
 Modes de paiement acceptés
 Mot de passe
 Charte d'Adhésion à AbeBooks
 Page d'accueil
 Modifier votre page d'accueil

Vos demandes de livres
 Gérer vos demandes
 Importer une liste de demandes
 Afficher les résultats de vos demandes
 Supprimer toutes vos demandes
 Parcourir toutes les demandes d'AbeBooks
 Exporter la liste de vos demandes

Vos livres
 Nombre de livres
 Gérer votre catalogue et vos images
 Télécharger votre catalogue ou vos images
 Supprimer et remplacer votre catalogue
 Livres filtrés (107)
 Parcourir votre catalogue
 Mettre votre compte en vacances
 Options de recherche ISBN
 Vos livres correspondant à des demandes

Vos downloads et sauvegardes
 Créer un export HomeBase 3
 Créer un export HomeBase 2.3 (format européen)
 Créer un export HomeBase 2.3 (format américain)
 Créer une liste de vos livres (réf., titre, auteur, prix, statut)
 Créer une liste de vos livres (réf., prix, quantité)
 Télécharger votre fichier HomeBase 3 en attente
 Télécharger votre(vos) fichier(s) en attente
 Télécharger la liste des catégories AbeBooks
 Télécharger et installer HomeBase

3. Gérez votre catalogue et vos images

4. Consultez vos paiements et factures

1. PERSONNALISER VOS FRAIS ET DELAIS DE LIVRAISON

Dans la section « Vos données personnelles », cliquez sur **Frais et délais de livraison** pour accéder à votre matrice de frais de port.

Pays de destination	Méthode	Minim.	Maxim.	1er livre (EUR)	Livre supplém. (EUR)
Territoire national	Prioritaire	1	2	5,90	2,00
	Economique	2	4	2,30	1,15
Etranger	Prioritaire	8	14	18,70	9,35
	Economique	25	45	9,95	5,10
Canada	Prioritaire	8	14	18,70	9,35
	Economique	25	45	9,95	5,10
France	Prioritaire	2	4	11,9	5,95
	Economique	4	14	7,95	4,00
Italie	Prioritaire	2	4	11,9	5,95
	Economique	4	14	7,95	4,00
Espagne	Prioritaire	8	14	17,55	8,80
	Economique	25	45	14,50	7,10
Etats-Unis	Prioritaire	8	14	18,70	9,35
	Economique	25	45	9,95	5,10
Royaume-Uni	Prioritaire	2	4	11,60	5,95
	Economique	4	14	7,95	4,00

Ces données seront utilisées pour calculer automatiquement le montant des frais de port facturés au client et la date de livraison estimée de la commande. Remarque : La date de livraison estimée détermine aussi les conditions de retour.

Plus d'informations dans nos pages d'aide :

Gérer votre Espace Membre > [Ajuster vos frais de port et délais de livraison](#)

Dans la section « Vos données personnelles », vous pouvez également modifier vos coordonnées (e-mail, adresse postale), votre mot de passe, les modes de paiement que vous acceptez et votre page d'accueil AbeBooks.

Plus d'informations dans nos pages d'aide :

[Gérer votre Espace Membre](#)

2. TRAITER VOS COMMANDES ET VOS RETOURS

Cliquez sur **Commande(s) à traiter** ou sur **Traiter vos commandes** pour accéder à la liste de vos ventes.

Depuis cette page, vous pouvez :

- Rechercher une commande grâce à sa date, son numéro...
- Voir le statut de chaque commande (commandée, traitée...)
- Traiter les commandes en attente
- Voir le détail des commandes déjà validées
- Effectuer un remboursement

Pour voir et traiter votre nouvelle commande :

1. Cliquez sur le lien **Traiter votre commande** du livre de votre choix.
2. **Vérifiez le mode de paiement** choisi par le client (en rouge à droite de la page).
3. **Reportez-vous au point correspondant ci-dessous**

2.1. TRAITER UNE COMMANDE PAYÉE PAR CARTE BANCAIRE : PAIEMENT PRIS EN CHARGE PAR ABEBOOKS

Les commandes payées par carte bancaire doivent être validées dans un délai de 4 jours. Passé ce délai, elles sont automatiquement annulées.

- Sélectionnez un statut pour chaque article de la commande puis sauvegardez les modifications.
- Si vous choisissez le statut "Va être expédié", vous pourrez visualiser le bordereau de livraison. Imprimez en deux exemplaires et utilisez le comme facture et comme étiquette de livraison.
- Si vous cochez le statut [Frais de port supplémentaires] et cliquez sur [Valider les modifications], vous aurez la possibilité de préciser le montant de l'augmentation et d'en indiquer la raison. Un e-mail sera automatiquement envoyé au client pour l'inviter à accepter cette augmentation dans son compte Abebooks.

Récapitulatif de la commande

Paiement pris en charge par Abebooks (abebooks.fr)

Une fois la commande validée, Abebooks vous reversera le paiement.

Nombre de livres : 1
 Montant total des livres : EUR 4,00
 Montant des frais de port : EUR 3,89
 Total : EUR 7,89

Statut	Livre No.	Titre	Auteur	Livre Prix	Détails
Commandé	LNS1545928	Revue Celebrer T.373; en ...	Revue Celebrer	EUR 4,00	Détails
<input type="radio"/>		Va être expédié			
<input type="radio"/>		Frais de port supplémentaires			
<input type="radio"/>		Réduire les frais de port			
<input type="radio"/>		Déjà vendu			
<input type="radio"/>		Rejeté			

Commentaire ou adresse de facturation de la carte de crédit laissés par l'acheteur: aucune remarque

[Valider les modifications](#)

Détails de la commande	
N° de commande	85085953
Abebooks :	
Statut :	Vendeur prévenu
Programme de vente :	Abebooks (abebooks.fr)
Option d'achat :	Paiement pris en charge par Abebooks (abebooks.fr)
Délai de livraison :	2 - 6 jours
Date de commande :	9 février 2011 02:04:30 PST
E-mail de l'acheteur :	
Destination :	, France, 77310
Société de livraison (facultatif) :	<input type="text"/>
N° de suivi (facultatif) :	<input type="text"/>

Si le livre est disponible et les frais de port corrects (affichés à droite de la page) :

1. Cochez la case **Va être expédié**
2. Cliquez sur **Valider les modifications**
3. La carte du client est alors débitée. Une fois le paiement reçu, l'icône **Bordereau de livraison** apparaît.
4. Cliquez sur cette icône pour accéder à l'adresse postale du client et envoyer le livre.
5. **Enregistrez le numéro de suivi** dans la fiche de commande si vous en avez un. Cela empêchera qu'un remboursement soit effectué de manière automatique si le livre a du retard.

Si une augmentation des frais de port est nécessaire :

1. Cochez la case **Frais de port supplémentaires**
2. Cliquez sur **Valider les modifications**
3. Saisissez le montant à facturer en supplément puis **confirmez**

Le client est informé de votre demande par e-mail. Il dispose alors de 4 jours pour donner son accord ou refuser le supplément sur notre site. Sa réponse vous sera transmise par e-mail.

A réception de sa réponse, retournez sur la page de commande :

1. Si la vente est conclue, cochez la case **Va être expédié** puis **Validez les modifications**
2. Une fois le paiement reçu, l'icône **Bordereau de livraison** apparaît, vous pouvez envoyer le livre.

Si la vente ne peut aboutir (le client refuse le supplément...), cochez la case **Rejeté** puis **Validez les modifications**. La commande sera annulée et le client informé.

Si les frais de port doivent être diminués :

1. Cochez la case **Réduire les frais de port**
2. Cliquez sur **Valider les modifications**
3. Saisissez le montant à déduire puis **confirmez**

Dans le cas d'une réduction, il n'est pas demandé au client de donner son accord. Vous pouvez directement valider la commande et envoyer le livre.

Statut « Carte de crédit rejetée » :

En cas d'échec de débit, vous en êtes prévenu immédiatement par ce message. La commande est alors annulée et le livre remis en vente. Le client est averti par notre site qu'il doit renouveler sa commande.

Plus d'informations dans nos pages d'aide :

[Traiter vos commandes](#)

2.2. TRAITER UNE COMMANDE PAYEE PAR UN AUTRE MODE DE PAIEMENT : REGLEMENT PRIS EN CHARGE PAR LE VENDEUR

Remarque : Les commandes doivent être traitées dans un délai de 4 jours. Passé ce délai, elles sont automatiquement validées.

1. Si le livre est disponible, sélectionnez le statut **Disponibilité confirmée**
2. Cliquez sur **Validez les modifications**
3. **Contactez le client** afin de régler les modalités de paiement et d'envoi
4. Cliquez sur l'icône **Bordereau de livraison** afin d'accéder à l'adresse postale du client
5. Une fois le paiement reçu, vous pouvez envoyer le livre.

Ajustement des frais de port : Il n'est pas nécessaire de nous informer de changements à ce niveau, vous pouvez directement en discuter avec le client.

Une fois le règlement reçu (ou selon l'accord passé avec le client), vous pouvez utiliser les coordonnées postales présentes dans le **Bordereau de livraison** pour envoyer le livre.

2.3. ANNULER OU REMBOURSER UNE COMMANDE DÉJÀ TRAITÉE

Vous pouvez annuler ou rembourser une commande jusqu'à 90 jours après son traitement : en cas d'annulation, de retour, de livre égaré...

1. Accédez à votre Espace Membre : sur www.abebooks.com, cliquez sur **My Account**
2. Cliquez sur le lien **Traiter vos commandes**
3. Recherchez la commande à l'aide de son numéro
4. Cliquez sur le lien **Demander un remboursement** du livre concerné
5. Choisissez la **raison du retour** et entrez un **commentaire** – celui-ci sera envoyé à l'acheteur
6. **Validez** et confirmez

Pour les commandes payées par carte de crédit, AbeBooks se charge du remboursement. La commission et les frais de gestion vous seront crédités sous forme d'avoir.

Pour les autres modes de paiement, nous vous invitons à convenir avec le client des modalités de remboursement. De même, la commission vous sera remboursée sous forme d'avoir.

Plus d'informations dans nos pages d'aide :

Retours, remboursements et annulations > [Rembourser un client](#)

3. GERER VOTRE CATALOGUE ET VOS IMAGES

3.1. ACTUALISER VOTRE INVENTAIRE

Pour vous assurer que votre inventaire soit bien à jour, nous vous recommandons d'**effectuer une mise à jour par semaine** (voire plus selon la taille du catalogue).

Les livres commandés sur AbeBooks ont automatiquement été supprimés de nos sites. Il est important de les noter également comme vendus dans HomeBase 2.3, pour qu'ils ne soient pas remis en vente par erreur.

Pour retirer les livres vendus, ouvrez chaque fiche concernée et attribuez au livre le statut **[Vendu]**.

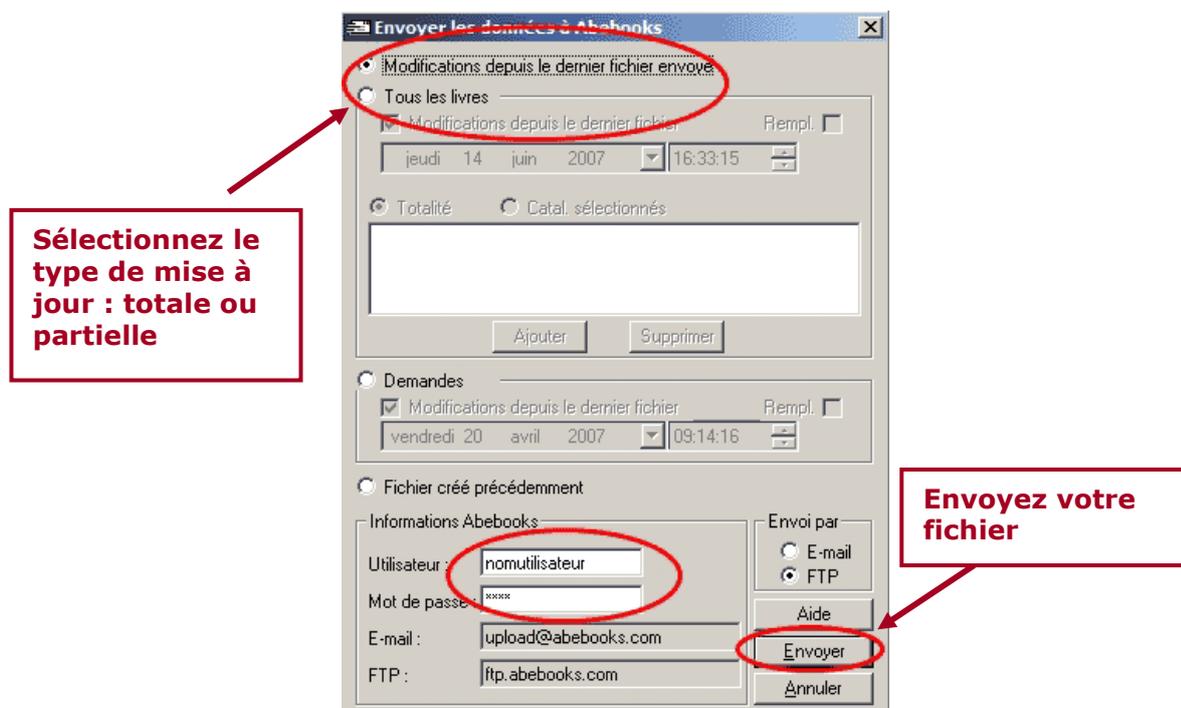
Attention : Il est important de **ne pas supprimer** la fiche mais d'utiliser le statut pour que les livres soient correctement enlevés de nos sites.

3.2. PARAMÉTRAGE DE L'EXPORT

- 1) Dans le programme HomeBase, allez dans le menu **[Affichage]** puis **[Options]**
- 2) Entrez le nom d'utilisateur et le mot de passe de votre compte AbeBooks.
- 3) Cliquez sur **OK** pour enregistrer ces paramètres.

Ensuite, envoyez votre fichier HomeBase à AbeBooks pour que votre catalogue soit actualisé :

Dans le programme HomeBase, allez dans le menu **[Fichier]** -> **[Import/Export]** -> **[Export/Envoyer à AbeBooks...]**



3.3. ENVOI DES DONNÉES À ABEBOOKS

- 1) Sélectionnez ensuite ce que vous souhaitez envoyer à AbeBooks
 - ⇒ Mise à jour **totale** : Cochez sur [Tous les livres] ET décochez [Modifications depuis le dernier fichier] (très important !)
 - ⇒ Mise à jour **partielle** : Cochez tout simplement [Modification depuis le dernier fichier envoyé]
- 2) Assurez-vous que la case [FTP] est cochée
- 3) Cliquez sur [Envoyer]
- 4) Enregistrez le fichier exporté sur votre disque dur
- 5) Cliquez sur [Ok], puis une nouvelle fois sur [Ok]
- 6) Cliquez sur [Connecter]

Cliquez enfin sur [Envoyer le fichier]

Si vous constatez un décalage entre votre fichier et le catalogue présent sur nos sites, n'hésitez pas à contacter notre [Service Clientèle](#).

Plus d'informations dans nos pages d'aide :

Mettre vos livres en ligne et faire vos mises à jour > [Installation et utilisation du logiciel HomeBase](#)

3.4. AJOUTER DES IMAGES

Ajout livre par livre :

1. Cliquez sur **Gérer votre catalogue et vos images**
2. Recherchez le ou les livre(s) souhaités puis cliquez sur **Afficher**
3. Cliquez sur **Modifier les images**
4. Utilisez le bouton **Parcourir** pour sélectionner vos images
5. Cliquez sur **Envoyer**

Ajout par dossiers compressés (zippés) ou utilisation d'adresses URL : consultez nos pages d'aide.

Plus d'informations dans nos pages d'aide :

Mettre vos livres en ligne et faire vos mises à jour > [Télécharger des images](#)

4. VOS PAIEMENTS ET FACTURES

The screenshot displays the 'Espace Membre' (Member Space) interface. On the left, under 'Statistiques du compte', there are links for 'Votre évaluation', 'Taux de transformation', 'Nombre de livres en ligne', and 'Solde actuel du compte'. The 'Solde actuel du compte' link is circled in red. On the right, under 'Informations AbeBooks', there are various account management options. A red box highlights the text 'Consultez le détail de votre compte et de vos ventes', with two red arrows pointing to the 'Solde actuel du compte' and 'Détail de vos factures' links. The 'Espace Membre' section is divided into 'Vos ventes' and 'Vos paiements et factures', with 'Détail de vos factures' also circled in red.

Tous les vendredis, vos commandes de la semaine sont comptabilisées et visibles à partir de votre Espace Membre.

Cliquer sur **Solde actuel du compte** pour voir la semaine en cours, ou sur **Détail de votre facture** pour accéder à votre dernière facture :

- Pour retrouver une facture antérieure, indiquez le mois souhaité et cliquez sur **Afficher**
- Pour un aperçu semaine par semaine reprenant le détail de vos paiements, cliquez sur **Détail hebdomadaire de la facture**
- Pour un détail des commissions et des frais de gestion éventuels sur chaque vente, dès le vendredi, où elles sont comptabilisées, cliquez sur **Détail des ventes**

Plus d'informations dans nos pages d'aide :

Paiements et factures AbeBooks > [Vos paiements : Accéder au détail des ventes par semaine](#)

5. VERIFIER VOTRE EVALUATION

Votre évaluation, affichée aux clients sous forme d'étoiles, reflète le nombre de commandes honorées par opposition aux commandes annulées ou remboursées. Cela correspond à votre « taux de transformation ».

Pour consulter le détail de votre évaluation, cliquez sur le lien **Taux de transformation** :

Statistiques du compte : Informations AbeBooks :

[Votre évaluation](#) : ☆☆☆☆

Taux de transformation : 99%
Supérieur aux 85% requis

[Nombre de livres en ligne](#) :

[Solde actuel du compte](#) :

Espace Membre

Vos tâches en attente :

> [Commande\(s\) à traiter : 5](#) > [Livres sans images : 305](#)

Vos ventes <ul style="list-style-type: none">▪ Traiter vos commandes▪ Afficher les retours▪ Afficher vos e-mails AbeBooks	Vos Données personnelles <ul style="list-style-type: none">▪ Données personnelles▪ Frais et délais de livraison (Ajustés le 18/11/09)	Vos livres <ul style="list-style-type: none">▪ Nombre de livres▪ Gérer votre catalogue et vos images
--	---	--

Vous pourrez alors voir le nombre de commandes expédiées, annulées ou retournées et accéder au détail de chaque vente.

AbeBooks demande à ses partenaires d'assurer un taux de transformation supérieur à 85%. Si ce seuil n'est pas atteint, un message d'alerte s'affichera dans votre compte. En cliquant sur cette alerte, vous pourrez trouver des conseils utiles pour résoudre le problème.

Plus d'informations dans nos pages d'aide :
[Evaluation vendeur](#)

6. AUTRES FONCTIONS UTILES

Afficher vos e-mails AbeBooks : pour retrouver vos email récents et vous assurer de répondre dans un délai de 2 jours ouvrés à toutes les demandes de clients.

Mettre votre compte en vacances : pour désactiver votre compte en cas d'absence de plus de 3 jours et éviter que des commandes n'arrivent quand vous ne pouvez pas les traiter.

Modifier votre page d'accueil : pour personnaliser votre page d'accueil vendeur et en faire votre vitrine personnelles. N'hésitez pas à communiquer son adresse URL à vos clients !

Besoin d'aide ? : pour trouver rapidement nos pages d'aide, notre blog vendeurs et contacter notre équipe en cas de problème.

Service Clientèle d'AbeBooks

AbeBooks Europe GmbH
Ronsdorfer Str. 77a
40233 Düsseldorf
Allemagne
Tél. : 0049 (0)211-711-7069-22
Fax : 0049 (0)211-711-7069-19