


# Guide d'utilisation :

## Votre Espace Membre AbeBooks

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

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



**5. Contrôlez votre évaluation**

Accueil > Votre compte  
**Espace Membre AbeBooks - Bienvenue**

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

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

Autres informations  
 Besoin d'aide ?  
 ■ Aide vendeur  
 ■ Aide acheteur  
 ■ HomeBase 3  
 ■ Contacter le service client  
 ■ Assistance téléphonique  
 ■ Mentions 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

**1. Personnalisez vos frais et délais de livraison**

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 livres  
 ■ Nombre de livres  
 ■ Gérer votre catalogue et vos images  
 ■ Télécharger votre catalogue ou vos images  
 ■ Supprimer et remplacer votre catalogue

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 downloads et sauvegardes  
 ■ Livres filtrés (107)  
 ■ Parcourir votre catalogue  
 ■ Mettre votre compte en vacances  
 ■ Options de recherche ISBN  
 ■ Vos livres correspondant à des demandes  
 ■ 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.

The screenshot shows a web interface for managing shipping fees. It features a table with columns for destination, method, delivery times, and costs. Red callout boxes highlight specific elements:

- Ajoutez des pays de destination:** Points to a dropdown menu for 'Pays supplémentaire' and an 'Ajouter' button.
- Choisissez vos délais de livraison (nombre de jours):** Points to the 'Minim.' and 'Maxim.' columns containing dropdown menus for delivery time options.
- Définissez vos frais de port:** Points to the '1er livre (EUR)' and 'Livre supplém. (EUR)' columns containing input fields for shipping costs.
- Enregistrez les changements:** Points to a 'Valider les modifications' button at the bottom of the table.

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, en haut 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
<b>Total :</b>	<b>EUR 7,89</b>

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**

<b>N° de commande Abebooks :</b>	85085953
<b>Statut :</b>	Vendeur prévenu
<b>Programme de vente :</b>	Abebooks (abebooks.fr)
<b>Option d'achat :</b>	Paiement pris en charge par Abebooks (abebooks.fr)
<b>Délai de livraison :</b>	2 - 6 jours
<b>Date de commande :</b>	9 février 2011 02:04:30 PST
<b>E-mail de l'acheteur :</b>	
<b>Destination :</b>	, France, 77310
<b>Société de livraison (facultatif) :</b>	<input style="width: 100%;" type="text"/>
<b>N° de suivi (facultatif) :</b>	<input style="width: 100%;" 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.

À 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 PAYÉE PAR UN AUTRE MODE DE PAIEMENT : RÈGLEMENT 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](http://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 FICHER

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 retirer également de votre base de données, pour qu'ils ne soient pas remis en vente par erreur.

Pour faire une mise à jour totale de votre inventaire :

1. Dans la section « Vos livres », cliquez sur **Supprimer et remplacer votre catalogue**.
2. **Confirmez** la demande de suppression.
3. Cliquez sur **Parcourir** et sélectionnez votre fichier sur votre ordinateur.
4. Cliquez sur **Envoyer le fichier**.

Important : Veuillez respecter le même format et la même extension que celui de votre premier fichier. Le nom du fichier ne doit comporter ni accents, ni caractères spéciaux ou signes de ponctuation.

Vous devez recevoir **2 emails de confirmation** : un accusé de réception du fichier puis un compte-rendu de la mise à jour. Si ces emails ne vous parviennent pas ou qu'un des deux ne vous est pas envoyé, cela signifie que la mise à jour a échoué.

Nos pages d'aide pour résoudre le problème :

Mettre vos livres en ligne et faire vos mises à jour > [Ma mise à jour n'apparaît pas en ligne](#)



The screenshot shows the 'Espace Membre' menu with three columns of options. The 'Supprimer et remplacer votre catalogue' option in the 'Vos livres' column is highlighted with a red rectangle.

Espace Membre		
<b>Vos ventes</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Traiter vos commandes</li><li>Afficher les retours</li><li>Afficher vos e-mails AbeBooks</li></ul> <b>Vos paiements et factures</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Détail de vos factures</li><li>Vos coordonnées bancaires</li><li>Votre carte de crédit (pour payer vos factures)</li><li>Régler la facture en cours</li><li>Télécharger les rapports mensuels détaillés</li><li>Archives du compte (avant le 01/01/2005)</li></ul>	<b>Vos Données personnelles</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Données personnelles</li><li>Frais et délais de livraison (à personnaliser)</li><li>Modes de paiement acceptés</li><li>Mot de passe</li><li>Charte d'Adhésion à AbeBooks</li><li>Page d'accueil</li><li>Modifier votre page d'accueil</li></ul> <b>Vos demandes de livres</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Gérer vos demandes</li><li>Importer une liste de demandes</li><li>Afficher les résultats de vos demandes</li></ul>	<b>Vos livres</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Nombre de livres</li><li>Gérer votre catalogue et vos images</li><li>Télécharger votre catalogue ou vos images</li><li>Supprimer et remplacer votre catalogue</li><li>Livres filtrés (0)</li><li>Parcourir votre catalogue</li><li>Mettre votre compte en vacances</li><li>Options de recherche ISBN</li><li>Vos livres correspondant à des demandes</li></ul>

### 3.2. SUPPRIMER MANUELLEMENT LES LIVRES VENDUS OU MODIFIER DES FICHES

Pour supprimer facilement un livre indisponible :

1. Cliquez sur **Gérer votre catalogue et vos images**
2. Recherchez le ou les livre(s) souhaités puis cliquez sur **Afficher**
3. **Cochez la case** correspondante aux livres à supprimer
4. Cliquez sur **Supprimer/restaurer** puis **confirmez**

Pour modifier une fiche :

1. Cliquez sur **Gérer votre catalogue et vos images**
2. Recherchez le ou les livre(s) souhaités puis cliquez sur **Afficher**
3. Cliquez sur le lien **Modifier** du livre souhaité puis effectuez vos changements
4. Cliquez sur **Ajouter** pour enregistrer

### 3.3. 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

Statistiques du compte : Informations AbeBooks :

Votre évaluation : ★★★★★

Taux de transformation : Inférieur aux 85% requis

Nombre de livres en ligne :

**Solde actuel du compte :**

Espace Membre

**Vos ventes**

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

**Vos paiements et factures**

- Détail de vos factures**
- Vos coordonnées bancaires

**Vos Données personnelles**

- Données personnelles
- Frais et délais de livraison (à personnaliser)
- Modes de paiement acceptés
- Mot de passe
- Charte d'Adhésion à AbeBooks
- Page d'accueil

**Consultez le détail de votre compte et de vos ventes**

- Télécharger votre catalogue et vos images
- Supprimer et remplacer votre catalogue

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**

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

**Vos Données personnelles**

- Données personnelles
- Frais et délais de livraison (Ajustés le 18/11/09)

**Vos livres**

- 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