



INSTRUKCJA POSTĘPOWANIA DLA SPRZEDAWCY

REJESTRACJA

Po akceptacji asortymentu sprzedawcy przez Administratora, sprzedawca otrzymuje link do formularza rejestracji i weryfikacji.

Wypełnienie formularza, akceptacja regulaminu i przelew weryfikacyjny jest warunkiem koniecznym, aby dokonać rejestracji na mamaville.pl i jest jednoznaczne z zawarciem umowy pośrednictwa sprzedaży między Sprzedawcą a Administratorem.

Po wypełnieniu formularza Sprzedawca otrzymuje dostęp do Panelu Sprzedawcy.

Po zarejestrowaniu się o wybór **KONTA SPRZEDAWCY** w „ludziku” na górze strony, co automatycznie przeniesie Was do **PANELU SPRZEDAWCY**.

W przypadku, gdy wcześniej byliście zarejestrowani na stronie www.mamaville.pl jako KLIENT, prosimy o kontakt (sprzedawcy@mamaville.pl) w celu nadania uprawnień SPRZEDAWCY.

PANEL SPRZEDAWCY

- Pulpit - Podsumowanie ostatnich zamówień i statystyki
- Profil sprzedawcy - dane kontaktowe, finansowe oraz opis i zdjęcie marki
- Produkty - wprowadzone produkty do sprzedaży
- Zamówienia - lista ostatnich zamówień i opcja zamawiania kuriera
- Rozliczenia - faktury do pobrania i szczegóły zarobków
- Promocja - informacja o bezpłatnych i płatnych formach promocji marki (wkrótce)

Prosimy o uważne zapoznanie się z instrukcją i postępowanie wg następujących kroków:

PROFIL SPRZEDAWCY

1. Uzupełnić swoje dane teleadresowe.
2. Wypełnić opis marki, który powinien zawierać krótką historię i misję firmy (maksymalnie 500 znaków). **Prosimy o niepodawanie w opisie adresu strony sprzedawcy.**

3. Załadować logotyp firmy oraz banner (będący zdjęciem wizytówkowym firmy) - prosimy tak wykadrować zdjęcie, aby banner wypełniał całe pole kwadratu przeznaczone na niego.
4. Uzupełnić dane w zakładce „Dane Finansowe”

DODAWANIE PRODUKTÓW

1. Wejść do zakładki **Produkty** i wybrać opcję **Dodaj nowy produkt**.
2. Wpisać **nazwę** produktu (w miarę jasną, zwięzłą i czytelną dla konsumenta - **bez** używania znaków interpunkcyjnych, które utrudniają pozycjonowanie i indeksowanie w wyszukiwarkach)
3. Wpisać własny, indywidualny **kod** produktu
4. **Opisać** produkt - maksymalnie 800 znaków.
5. **Szczegółowy opis rozmiarów** (jeśli jest to adekwatne dla danej kategorii produktu) - w celu podania szczegółowych rozmiarówek, prosimy o zawarcie tej informacji bądź w **opisie** produktu lub załadowanie tabelki rozmiarów jako obrazka **w formie dodatkowego zdjęcia**
6. Dodać **skład materiału** produktu (jeśli jest to adekwatne dla danej kategorii produktu)- w jednym zdaniu.
7. Nadać **cenę** regularną produktu. Tu można też dodać cenę promocyjną i okres promocji

W przypadku produktów poniżej 20 zł, prosimy o tworzenie zestawów produktów.

Produkty poniżej 20 zł nie będą zaakceptowane przez Administratora (wyjątek stanowią książki)

Ceny na platformie powinny być takie jak na stronie www sprzedawcy

8. Wpisać dostępną **ilość** produktu, jeśli produkt nie ma wariantów rozmiarowych lub kolorystycznych. Jeśli są inne warianty, ilość dostępną uzupełnia się później dla każdego stworzonego wariantu.

Rekomendowana minimalna ilość dostępnych produktów to 3+. Prosimy o aktualizowanie stanów magazynowych.

9. Wybrać opcje, jak postępować, gdy wyczerpie się zapas produktu.
Sugerujemy wybór opcji 'pozwól zamawiać gdy nie ma na stanie' - w przypadku kiedy asortyment jest regularnie doprodukowany, zwiększa to bowiem możliwość sprzedaży. W przypadku kiedy proces wysyłki miałby się opóźnić możemy poinformować indywidualnie klienta
10. Po naciśnięciu przycisku '**Kontynuuj**', wybrać **czas dostawy** - preferowany czas dostawy to 1-3 dni - im szybsza dostawa, tym większe szanse na zakup:) Opcja „na zamówienie” dotyczy wyłącznie zamówień z ponad 30 dniowym czasem realizacji.

11. Wpisać warianty i rozmiary produktu poprzez opcje 'Dodaj nową kombinację'. Funkcja ta pozwoli zaznaczyć opcje kolorystyczne i rozmiarowe produktu. Możesz zaznaczyć wiele wariantów przytrzymując jednocześnie klawisz CTRL.
- Tu można dodać też opcje **personalizowanych produktów**. W przypadku kosztu dodatkowej personalizacji, prosimy o kontakt w celu przypisania przez administratora nowych cen.
 - Po dodaniu kombinacji można w tabelce dopisać dostępne ilości danej kombinacji np. produktów w danym kolorze i rozmiarze. Sprzedawca ma wybór i może dodawać jako osobne produkty w innych opcjach kolorystycznych (maksymalnie do 5 takich samych produktów w różnych wersjach kolorystycznych)
12. Załadować **zdjęcia** produktu. Zdjęcia powinny być wykonane profesjonalnie, dobrej jakości i rozdzielczości. Preferowane są zdjęcia w formie packshotu oraz lifestylowe. Najlepiej żeby produkt był widoczny z kilku stron. Zdjęcie i wybór produktów muszą być zaakceptowane przez Administratora.
13. Dodać **cechy** produktu, które będą pomocne przy filtrowaniu i wyszukiwaniu produktów.
14. Po wypełnieniu wszystkich pól, zaznacz opcje **zapisz i zostań**, a następnie wybierz **podgląd wpisu**, aby sprawdzić poprawność wpisu. Na końcu zapisz finalnie wpis, który zostanie wysłany do administratora do akceptacji - status wpisu będzie widoczny w zakładce Produkty.

Administrator ma czas na akceptację produktów do 7 dni roboczych.

Administrator ma prawo odmówić wystawienia na platformie danych produktów.

Dodanie jak największej ilości zdjęć zwiększa znacząco sprzedaż produktu.

15. W przypadku dodawania podobnego produktu, można duplikować i edytować dany produkt. Duplikując produkt prosimy najpierw wypełnić dostępne warianty produktu, po czym uzupełnić nowy opis.
16. Sprzedawca może dodać także zestaw kilku produktów w jednej cenie poprzez wybranie opcji **Dodaj nowy produkt / Utwórz nowy zestaw** z produktów istniejących w twojej ofercie. Jest to przydatne przy tworzeniu kompletów.
17. Prosimy o nieusuwanie produktów, ponieważ znacząco pogarsza się pozycjonowanie marki. W przypadki bezpowrotnego wycofania produktu, prosimy o kontakt na maila (karolina@mamaville.pl)

ZAMÓWIENIA

1. STATUSY

- W momencie pojawienia się zamówienia, sprzedawca otrzymuje natychmiastowo maila o zamówieniu.
- Sprzedawca powinien wejść na Panel Sprzedawcy / Zamówienia i sprawdzić status zamówienia. Jeśli przy zamówieniu jest status „zapłacone” lub „zapłacone za pobraniem”, oznacza, że płatność została sfinalizowana. Jeśli przy zamówieniu pojawia się status „oczekuje na płatność” oznacza, że płatność nie została sfinalizowana, ale może się to zmienić w ciągu 3 dni.

Prosimy nie realizować zamówień o statusie „oczekuje na płatność”. W przypadku realizacji takiego zamówienia, nie będzie ono rozliczone.

- **W sytuacji opłaconego zamówienia sprzedawca powinien jak najszybciej zaakceptować zamówienie i zmienić status na "do realizacji", gdyż klient wtedy otrzymuje powiadomienie o przekazaniu zamówienia do realizacji.**
- W przypadku niezaakceptowania zamówienia przez sprzedawcę w ciągu 24 godz., sprzedawca otrzyma przypomnienie sms'em informujące o zamówieniu

2. ZAMAWIANIE KURIERA

- Jeśli produkt jest gotowy do wysyłki, sprzedawca powinien zamówić kuriera wybierając opcje - „zamów kuriera” dostępną przy zamówieniu.
- Następnie należy wypełnić formularz zamówienia.
- Adresy nadawcy i odbiorcy zaciągają się samoistnie. Prosimy o sprawdzenie czy adresy są poprawne oraz zaznaczenie daty odbioru paczki od sprzedawcy.
- **Kurier nie gwarantuje odbioru w preferowanych godzinach.**
- Istnieje możliwość manualnej zmiany adresu odbioru przesyłki w momencie zamawiania kuriera.
- Prosimy o natychmiastowy kontakt w przypadku omyłkowego wygenerowania dwóch listów przewozowych
- Po wypełnieniu formularza pojawi się ekran z listem przewozowym i potwierdzeniem nadania do wydrukowania. **Prosimy o wydrukowanie obu dokumentów.**
- Po wygenerowaniu listu i potwierdzenia nadania, dokumenty także będą dostępne do pobrania i wydrukowania, pod okienkiem 'zamów kuriera'
- **W momencie wygenerowania listu przewozowego, status zamówienia zmienia się automatycznie na „do wysyłki” a następnie po 24h zmienia się na „wysłany”**
- jesteśmy w trakcie wdrażania wysyłek za granicę - w przypadku takiego zamówienia kurier będzie zamawiany bezpośrednio przez nas

W przypadku nieodebrania przez kuriera przesyłki w wyznaczonym terminie, prosimy o natychmiastowy kontakt, w celu ponowienia zlecenia na info@mamaville.pl

3. WYSYŁKA

- Przygotowując zamówienie, sprzedawca powinien zapakować towar w torbę dostarczoną przez Mamaville oraz włożyć do niej materiały reklamowe (magnez i ulotka)
- Jeśli produkt jest większy gabarytowo, prosimy o zapakowanie we własne opakowanie, umieszczenie w przesyłce naszych materiałów reklamowych i przyklejenie 2-3 naklejek na opakowanie

Prosimy o terminowe wywiązywanie się z deklarowanego okresu dostawy lub natychmiastowy kontakt bezpośrednio z nami w przypadku opóźnienia.

W przypadku nieterminowych wysyłek Administrator ma prawo wypowiedzieć umowę.

4. PARAGON

- Do paczki należy włożyć paragon sprzedaży lub fv.
- Na dokumencie sprzedaży, powinien być koszt produktu/ów oraz koszt dostawy widniejący na zamówieniu.
- Jeśli na zamówieniu pojawi się rabat, trzeba pomniejszyć kwotę produktu o tą cenę - rabat jest pokrywany przez Mamaville poprzez pomniejszenie prowizji na FV.
- W przypadku, gdy pojawi się rabat oznaczony jako karta podarunkowa. Prosimy o wystawienie paragonu na całość zamówienia (nie uwzględniając rabatu)

ROZLICZENIA

1. Zamówienia z danego miesiąca kalendarzowego są rozliczane w kolejnym miesiącu.

Najpóźniej do 15 dnia KOLEJNEGO miesiąca będzie wystawiona fv i a do 20-ego dnia m-ca wypłacony zysk przelewem na konto sprzedawcy oraz przesłane fv na adres mailowy

2. Dodatkowo w panelu Sprzedawcy/Zarobki/Faktury będzie można pobrać faktury za każdy miesiąc (sprzedaż zamówień „do rozliczenia” pomniejszona o prowizje brutto) oraz szczegółowe rozliczenie.
3. Zysk to kwota sprzedaży zamówień „do rozliczenia” pomniejszona o prowizje brutto.
4. Faktura uwzględnia prowizję oraz koszty transportu uwzględnione przez sprzedawcę na paragonie (żadnych z tych fv nie trzeba już opłacać, są one tylko do rozliczenia dla Waszej księgowości !!!)

5. W Panelu Sprzedawcy / Zarobki / Szczegóły Zarobków, można zobaczyć na bieżąco każde zamówienie z wyszczególnieniem na prowizje, koszty dostawy i zysk sprzedawcy

ZWROTY I WYMIANA

1. W przypadku zmiany decyzji klienta i zwrotu towaru w ciągu ustawowych 14 dni od dostarczenia towaru, towar będzie odesłany przez klienta **bezpośrednio do sprzedawcy**. Sprzedawca zostanie **poinformowany przez nas o zwrocie drogą mailową**. Przy zamówieniu pojawi się status „do zwrotu”
 2. W przypadku, gdy klient decyduje się na zwrot jednego z kilku produktów, pojawi się status „do częściowego zwrotu”
 3. **Po otrzymaniu produktu, prosimy koniecznie zmienić status na 'zwrócone' lub „częściowo zwrócone” co będzie podstawą do zwrotu kosztów klientowi**
 4. W przypadku, gdy Sprzedawca nie odpowie na maila od Administratora w sprawie otrzymania zwróconego produktu w ciągu 3 dni roboczych, a Kupujący potwierdzi wysłanie zwróconego produktu, Administrator uzna produkt za zwrócony.
 5. **Prosimy koniecznie o kontakt z Adminitratorem gdy:**
 - zamówienie zostało zwrócone do sprzedawcy a nie został o tym poinformowany mailowo przez Administora
 - zamówienie z opcją zapłaty przy odbiorze nie zostało odebrane przez klienta, i wróciło z powrotem do sprzedawcy
 6. W przypadku zwrotu sprzedawca powinien anulować zamówienie na swojej kasie fiskalnej (łącznie z kosztem dostawy)
 7. W przypadku chęci wymiany produktu przez klienta na inny wariant produktu (inny kolor lub rozmiar) w obrębie tej samej ceny, sprzedawca zostanie poinformowany przez biuro obsługi i wymiana zostanie zaaranżowana.
- Sprzedawca nie powinien kontaktować się bezpośrednio z kupującym, a wyłącznie za pośrednictwem naszego biura obsługi***
8. W przypadku wymiany na produkt o innej cenie, zostanie to potraktowane jako zwrot i nowe zamówienie

URLOPY

Prosimy o podanie informacji o planowanym urlopie, jeśli w tym czasie, nie będą mogły być realizowane zamówienia, drogą mejlowa na adres: info@mamaville.pl

Zamówienia będą wtedy możliwe do zrealizowania przez klienta, lecz otrzyma on automatycznie informacje o opóźnieniu w dostawie.

PROMOCJA

1. Promujemy na www i social media wyłącznie produkty, które mają zamieszczone kilka zdjęć (o dobrej jakości, idealnie na modelu, life-stylowe, prezentujące produkt w całości z kilku stron). Niestety same zdjęcia packshotowe uniemożliwiają promocję.
2. Nowe marki są ogłaszane na portalach społecznościowych.
3. W zakładce promocja możecie znaleźć dodatkowe płatne pakiety promocyjne <https://mamaville.pl/content/284-promocyjne-pakiety-sprzedazowe>
4. Wszelkie kwestie związane z promocją produktów i marki prosimy kierować bezpośrednio na adres e-mail: marketing@mamaville.pl , a w szczególności
 - jeśli bylibyście zainteresowani ufundowaniem nagród w konkursach
 - chcielibyście brać udział w akcjach z influencerami
 - jeśli wprowadzacie nowości
 - jeśli prowadzicie akcje wyprzedażową