



JUNIO 2021

Por Ana Rionda Hernández, Oficina Económica y Comercial de España en Casablanca

Guía de acceso a Jumia marketplace en Marruecos



La Oficina Económica y Comercial de España en Casablanca ha realizado esta interesante guía para saber un poco más sobre uno de los grandes marketplaces del mercado africano, Jumia, y cómo pueden las empresas españolas empezar a utilizar esta plataforma para vender online en Marruecos.



Sumario

Tabla de datos generales sobre la empresa	3
Alta en Jumia.ma, términos y condiciones	5
Pasos a seguir para convertirse en vendedor en Jumia	5
Aspectos importantes de los términos y condiciones de Jumia	6
Centro de venta	6
Formación	6
Pago	7
Duración del contrato con Jumia	7
Demora de reembolso	7
Otros costos de logística, transporte y transacción	7
Casos de fraude	7
Productos españoles en Jumia.ma	8
Cronología de últimas noticias relevantes	9



Tabla de datos generales sobre la empresa

Jumia es una plataforma de ecommerce cuyo objetivo y visión es ofrecer la más amplia gama de productos al mejor precio. Actualmente opera en 14 países: Nigeria, Egipto, Marruecos, Kenia, Costa de Marfil, Sudáfrica, Túnez, Argelia, Camerún, Ghana, Senegal, Tanzania, Uganda y Ruanda.

Año de fundación:	2012
Domicilio social:	Lagos (Nigeria)
Accionistas:	Rocket Internet, Milicom, MTN, Orange, Axa, Goldman Sachs, CDC Group.
Filial:	AFRIBABA Holdings Pte. Ltd.
Empleados:	3.000
Página web:	https://group.jumia.com/
Ingresos de explotación:	828 M€ (2018)
Países en los que operan:	Nigeria, Egipto, Marruecos, Kenia, Costa de Marfil, Sudáfrica, Túnez, Argelia, Camerún, Ghana, Senegal, Tanzania, Uganda y Ruanda.
Comerciantes activos en sus diferentes plataformas:	50.000 comerciantes
Productos en venta en sus diferentes plataformas:	5.000.000 productos
Visitas mensuales https://www.jumia.ma/	8.500.000 usuarios
Vendedores en https://www.jumia.ma/	3.000 vendedores
Productos en venta en https://www.jumia.ma/	300.000 productos
Suscriptores de la <i>newsletter</i> en https://www.jumia.ma/	750.000 personas
Principales categorías de productos vendidos en https://www.jumia.ma/	Telefonía, electrónica, moda, productos de belleza e higiene, productos para la salud y el bienestar y productos para niños.



JUMIA MARRUECOS	
Empleados	350
Página web	https://www.jumia.ma/
Beneficio Bruto (2020)	29,93 millones €
Productos en venta	Más de 5 millones
Visitas mensuales	8,5 millones
Vendedores	110.000
Suscriptores Newsletter	750.000
Principales categorías de productos	Telefonía, electrónica, moda, productos de belleza e higiene, productos para la salud y el bienestar

Por otro lado, el sitio web Jumia.ma es la plataforma líder de compras online en Marruecos, cuenta con 8,5 millones de visitas mensuales, 3.000 vendedores y más de 300.000 productos. Además, Jumia.ma es una de las 10 páginas web más visitadas de Marruecos.

Al igual que Amazon, en Jumia se han propuesto como uno de sus principios clave para el éxito la satisfacción del cliente y la calidad del servicio. De tal manera, han adaptado sus servicios al comercio electrónico en África: entregas a cualquier domicilio en un plazo medio de 1 a 5 días, formas de pago flexibles (contra reembolso, con tarjeta de crédito) y devoluciones gratuitas en un plazo de 7 días. De tal manera, que actualmente, más de 750.000 personas están suscritas a la *Newsletter* de Jumia Maroc.

Jumia Maroc emplea a 350 personas, entre las cuales se incluye el equipo de atención al cliente, que tiene una disponibilidad de atención al cliente de 6 días a la semana.

Como es de esperar para mejorar la experiencia de navegación tanto del comprador como del vendedor, Jumia ha puesto en marcha sesiones de formación dedicadas a los vendedores que les permitirán mejorar su rendimiento comercial y desarrollar sus habilidades.



Alta en Jumia.ma, términos y condiciones

Pasos a seguir para convertirse en vendedor en Jumia

1. Entrar en la Web de Jumia.ma: <https://www.jumia.ma/>

2. Para ser vendedor es necesario inscribirse en el portal: <https://www.jumia.ma/sp-market-place/>, de forma gratuita. Se solicita la siguiente información:
 - Nombre de la tienda
 - Número de teléfono
 - Nombre y apellidos del vendedor
 - Correo electrónico del vendedor
 - Dirección de correo electrónico
 - Información relevante de la empresa y el negocio
 - Cuenta Bancaria asociada a las futuras ventas
3. Una vez se ha realizado la inscripción, uno de los agentes del equipo de Adquisición se pondrá en contacto con usted y le explicará con más detalle cómo funciona Jumia, brindándole apoyo en la creación de la ficha de producto. El producto puede ser nuevo o un artículo ya disponible en el *market place*. La forma más rápida de crear la ficha de producto es en formato Excel, de esta forma será más sencillo subirlo a la plataforma.
4. Por último, solo será necesario llevar a cabo el seguimiento y la actualización en línea de las existencias.



Aspectos importantes de los términos y condiciones de Jumia

Centro de venta

La interfaz de comunicación entre el Vendedor y Jumia Marruecos, tiene lugar a través del sitio web: <https://sellercenter.jumia.ma>. Desde esta web se gestionará, además, la tienda virtual creada.

Esta tienda permite al Vendedor realizar un seguimiento de los pedidos de los clientes, las entregas de mercancías a los clientes, las devoluciones de los clientes, la puesta en línea de las mercancías para la venta, etc...

Formación

Jumia, ofrece a los nuevos vendedores la posibilidad de disfrutar de cursos de formación impartidos por *L'Université Jumia*, cuyo objetivo es formar a los vendedores para que sean capaces de autogestionar su tienda. Estos cursos son ofrecidos en árabe y en francés y están disponibles en modalidad online y presencial. Además, de forma semanal se imparten cursos sobre temas específicos (por ejemplo, cómo impulsar sus ventas en Jumia/ cómo entender el servicio Jumia Express/ etc.).

Durante el primer mes como vendedor en Jumia, un agente especializado será el encargado de resolver todas aquellas preguntas que puedan surgir sobre la gestión de la tienda online. Este agente puede, también, ofrecer consejo sobre el contenido de las fichas de producto y el precio de promoción de los artículos.



Pago

Los pagos serán efectuados por Ecart Services Morocco por transferencia bancaria. El pago por parte de Jumia se realiza de forma semanal, según las ventas realizadas.

El Vendedor deberá presentar un certificado de titularidad bancaria (RIB, Relevé d'Identité Bancaire) y cualquier cambio del mismo deberá realizarse mediante una modificación de contrato.

Duración del contrato con Jumia

El contrato con Jumia Maroc tiene una duración de un año, renovable tácitamente, a menos que sea rescindido por cualquiera de las partes mediante notificación por carta certificada con acuse de recibo al menos tres meses antes de la fecha de expiración del período establecido.

Por razones de seguridad, Jumia puede cancelar las cuentas no confirmadas del Vendedor o las cuentas cuyo estado haya estado inactivo durante más de tres meses.

Demora de reembolso

Los reembolsos al vendedor se realizan de forma semanal semanalmente por cheque o transferencia bancaria.

Otros costos de logística, transporte y transacción

Existen dos modalidades diferentes:

- Opción 1: El vendedor proporciona a Jumia Maroc un stock de productos que se almacenan en las instalaciones de Jumia Maroc. Cuando tiene lugar un pedido, Jumia es quien se encarga de embalarlo y enviarlo.
- Opción 2: Envío directo o Dropshipping: mediante esta opción donde el vendedor no mantiene los productos que vende en stock; en su lugar cuando se vende el producto, se Jumia compra la mercancía al cliente y se encarga de enviarla directamente al cliente.

Casos de fraude

En caso de fraude, Jumia, se reserva el derecho a bloquear los pagos pendientes de todas las tiendas que pertenezcan al mismo vendedor y de conceder una penalización de hasta el 50% de las ventas a los vendedores que incurran en alguna de las siguientes situaciones:

1. Reapertura de una cuenta con una cuenta negativa existente.
2. Realizar un pedido falso con un vendedor de la competencia.



Además, Jumia, lucha activamente por eliminar las falsificaciones, por lo que se han establecido multas de 3.600 MAD para todo vendedor que ofrezca este tipo de productos en el *market place*:

Vendez des produits authentiques!

يرجى التأكد من أن منتجاتك ليست نسخاً من العلامات التجارية

المسجلة



Cher vendeur,

Nous vous prions de vous assurer que vos produits ne sont pas des copies de marques afin de vous éviter une pénalité de 3600 Dhs TTC et vous informons également que le contrôle est à présent renforcé.

[Cliquez ICI pour plus de détails >>](#)

Fermer

Productos españoles en Jumia.ma

En la siguiente tabla se muestran las marcas españolas que ofrecen sus productos en Jumia.ma:

Sector	Grupo Español	Descripción	Marca	Enlace
Droguería, perfumería y cosmética	Quimi Romar	Productos de droguería, perfumería y cosmética de todo tipo.	amalfi	www.jumia.ma/catalog/?q=amalfi
	Empresa Berioska	Cosmética natural facial corporal y capilar	babaria	https://www.jumia.ma/catalog/?q=babaria
	Cristian Lay	Productos cosméticos y perfumes	CRISTIAN LAY	https://www.jumia.ma/catalog/?q=cristian+lay
	Suavinex S.A.	Cremas corporales	suavinex	https://www.jumia.ma/catalog/?q=suavinex
	AC Marca	Productos destinados a conseguir una higiene completa de la casa, la ropa y las manos.	SANYTOL	https://www.jumia.ma/catalog/?q=sanytol
	Dober Import Export S.L.	Productos cosméticos faciales y corporales	BYPHASSE	https://www.jumia.ma/catalog/?q=bypahase
	Fushima	Productos higiene bucal	Pierrot	https://www.jumia.ma/catalog/?q=pierrot
	Saphir Parfums	Perfumes	PARFUMS SAPHIR	https://www.jumia.ma/catalog/?q=saphir



Alimentación	Granja San Francisco	Granja de apicultura		https://www.jumia.ma/catalog/?q=granja+san+francisco
	Ebro Foods	Grupo propietario de las marcas de arroz: La cigala, Rocío, Minute, Brillante, La fallera, SOS		https://www.jumia.ma/catalog/?q=Cigala
	Maruja	Empresa especializada en la fabricación de chocolates y sucedáneos.		https://www.jumia.ma/catalog/?q=maruja
	Isabel	Fabricante de conservas		https://www.jumia.ma/catalog/?q=isabel
	Juver	Empresa fabricante de zumos		https://www.jumia.ma/catalog/?q=juver
	Colacao	Chocolate instantáneo en polvo		https://www.jumia.ma/catalog/?q=cola+cao
Electrodomésticos	Jata	Electrodomésticos para uso personal y cuidado y de uso general		https://www.jumia.ma/catalog/?q=jata
	Taurus	Electrodomesticos para la cocina y el hogar		https://www.jumia.ma/taurus/
	Fagor	Fabricación de aparatos de cocción, de lavado de vajilla, lavandería y frío comercial,		https://www.jumia.ma/catalog/?q=fagor

Cronología de últimas noticias relevantes

Año 2018

Noviembre: Carrefour y Jumia anuncian la firma de una nueva asociación para presentar los productos Carrefour en Jumia.com. A través de esta colaboración, Jumia.com incrementará la diversidad y calidad de los productos ofrecidos en su plataforma de comercio electrónico, y Carrefour ofrecerá a sus clientes una forma segura y cómoda de realizar sus compras online. Esta asociación se centrará inicialmente en Kenia, Costa de Marfil, Camerún y Senegal, donde ambos grupos están presentes.

Año 2019

Marzo: Mastercard acordó, bajo ciertas condiciones, convertirse en un inversor y formar una asociación estratégica para aumentar las operaciones de comercio electrónico y apoyar la transformación digital del continente Africano.

Abril: Jumia Technologies AG, anuncia oficialmente su cotización en la Bolsa de Nueva York.

Mayo: Pizza Hut y Jumia food firman un acuerdo de colaboración en Nigeria. Con este acuerdo Pizza Hut se beneficia del Marketplace de Jumia Food y de los tiempos de entrega.



Julio: colaboración entre Vivo Energy, propietaria de las estaciones de servicio de marca Engen y Shell en toda África y Jumia. El acuerdo permitirá a Jumia instalar estaciones de recogida en los más de 2.000 puntos de venta de Vivo, lo que permitirá a los clientes recoger los pedidos y realizar el pago. La asociación se pondrá a prueba en Kenia, Marruecos, Senegal y Costa de Marfil antes de que se extienda a los países en los que ambas compañías operan, dice Jumia.

Septiembre : El 19 de septiembre de 2019, se anunció la colaboración entre Leroy Merlin y Jumia en Costa de Marfil.

Año 2020

Marzo: Jumia anuncia que comenzará a utilizar datafonos con tecnología contact-less en toda África en respuesta a la lucha contra la Covid-19.

Julio: Hima Cement y Jumia Uganda anuncian su unión para impulsar la flexibilidad y la comodidad para que los clientes puedan acceder a una amplia selección de soluciones de cemento Hima en Jumia permitiendo realizar pedidos de cemento, desde pequeños a grandes, que se entregarán a domicilio.

Agosto: Schneider Electric se asocia con Jumia para el comercio electrónico en Argelia.

Noviembre: El Fondo de Población de las Naciones Unidas se asocia con Jumia para el acceso a productos sanitarios e información durante la COVID-19.

Noviembre: Más de 113 millones de visitas durante Black Friday 2020 y más de 41.500 vendedores. Las categorías de productos más vendidas fueron: moda, belleza, menaje del hogar y teléfonos móviles.

Año 2021

Enero: En Senegal, el comercio electrónico está en alza. A pesar del bajo nivel de bancarización (sólo el 21%), los sitios de comercio electrónico se multiplican, principalmente en Dakar, la capital. Y esto es gracias a una creciente tasa de penetración de Internet, que alcanzó el 74% en 2019.

Febrero: Jumia, campeón del comercio electrónico africano, confirma su giro hacia la rentabilidad. En el cuarto trimestre, la empresa registró un beneficio bruto después de los gastos de envío de 8,4 millones, todo un récord hasta el momento. Jumia lleva cinco trimestres consecutivos siendo rentable. Las pérdidas también se redujeron en un 47% con respecto al año anterior, con una reducción del 42% en los costes de marketing y del 10% en los gastos de logística.

Mayo: El mercado del comercio electrónico en África podría crecer en más de 14.500 millones de dólares entre 2025 y 2030, según un informe de la CFI (Corporación Financiera Internacional). El informe concluye que esto puede lograrse aumentando el número de mujeres que venden en plataformas en línea y proporcionándoles una mejor formación y apoyo financiero para ayudarlas a igualar las ventas realizadas por los hombres.