



Guide vendeur

Tout ce qu'il faut pour gérer votre boutique sur Golden Dust Wear

DOCUMENT 01 / 03 · Version du 30 octobre 2026

Né de la poussière, fait pour briller.

Sommaire

Cliquez sur un titre pour aller directement à la page. Vous débutez ? La section 2 suffit pour bien commencer.

BIEN DÉMARRER

1	Golden Dust Wear en bref	03
2	Bien démarrer en 7 étapes	04
3	Votre tableau de bord	05
4	La page d'accueil (Dashboard)	06
5	Le profil de votre boutique	07

VENDRE

6	Prix, commission et versements	08
7	La livraison	09
8	Vos produits	10
9	Vos commandes	11
10	Traiter une commande	12

APRÈS LA VENTE

11	Les retours	13
----	-------------	----

CAS PARTICULIER ET CHECKLIST

12	La douane pour les envois hors UE	14
13	Prêt à vendre ?	15

1. Golden Dust Wear en bref

Golden Dust Wear est une marketplace sélective pour les créateurs indépendants et les pièces à forte identité visuelle. Vous vendez depuis votre propre espace créateur, directement sur le site : aucun logiciel à installer.

Qui fait quoi

Vous	Vous créez vos fiches et fixez vos prix. Vous tenez votre stock à jour. Vous emballez et expédiez chaque commande au client, avec un suivi. Vous nous prévenez vite en cas de retard ou de rupture de stock.
Golden Dust Wear	Nous présentons votre marque dans un cadre premium et faisons la promotion de la sélection. Nous encaissons le paiement et vous reversons votre part automatiquement. Nous gérons la plateforme, le premier niveau du service client et les litiges.

Les quatre univers

Chaque pièce est placée dans l'univers qui correspond à son esthétique. Vous le choisissez en ajoutant un produit (guide 02).

PLAYA	Pièces solaires, spectaculaires, lumineuses ou futuristes.
VALLEY	Romantisme bohème, dentelle, fleurs, denim et influences western.
FOREST	Matières naturelles, cuir, détails faits main et esprit nomade.
NOCTURNE	Noir, cuir, latex, chaînes et énergie de la nuit.

BON À SAVOIR

Le tableau de bord est en anglais. Ce guide utilise les noms exacts que vous voyez à l'écran.

LA COMMUNAUTÉ

Les membres partagent des photos de leurs tenues et peuvent identifier les pièces qu'ils portent. Quand un look identifie l'une de vos pièces, vous recevez une notification, et le look peut apparaître avec votre produit dans **Shop the look**. Ces photos appartiennent aux membres : ne les republiez jamais sur vos propres comptes sans leur accord. Vous pouvez aussi partager des looks : ils affichent un badge **Designer** et respectent les règles de la communauté (goldendustwear.com/community-guidelines).

2. Bien démarrer en 7 étapes

Suivez ces étapes dans l'ordre. Chacune prend quelques minutes, et votre boutique est ensuite prête à vendre.

01 Attendez l'email de validation

Après votre inscription, votre tableau de bord affiche **Your shop is under review**. Vous pouvez déjà préparer votre boutique (étape 2). Vous recevez l'email **Your shop is approved** quand vous pouvez commencer à vendre.

02 Présentez votre marque

Dans Settings > Store : nom, bannière, photo de profil, adresse, numéro de téléphone et biographie (section 5).

03 Choisissez votre origine d'expédition

Dans Settings > Store > Shipping origin, choisissez le pays d'où partent vos colis, puis cliquez sur **Save shipping origin**. C'est ce pays, et non celui de votre entreprise, qui détermine la TVA et la douane pour tous vos produits. Si une pièce part d'ailleurs, prévenez-nous avant.

04 Connectez votre compte de paiement

Dans **Settings > Payment**, connectez le compte de paiement proposé (Stripe ou PayPal). C'est obligatoire pour être payé : tant que ce n'est pas fait, vos pièces restent cachées aux clients. Elles apparaissent toutes seules dès que votre compte est connecté.

05 Renseignez vos informations fiscales

Indiquez votre numéro de TVA si vous en avez un. Si vous n'êtes pas assujetti à la TVA, cochez l'option prévue à cet effet.

06 Fixez vos frais de livraison

Dans Settings > Shipping, fixez un tarif pour chaque zone que vous desservez (section 7).

07 Ajoutez votre première pièce

Suivez le guide 02. Laissez le statut sur **Publish** et cliquez sur **Save changes** : votre pièce est en ligne tout de suite.

AVANT VOTRE PREMIÈRE COMMANDE

Procurez-vous quelques étiquettes de retour inviolables : une est obligatoire sur chaque pièce que vous expédiez (section 11).

VERSEMENTS : QUELS PAYS ?

Les versements sont possibles pour les vendeurs établis dans l'Union européenne et l'EEE, au Royaume-Uni, en Suisse, aux États-Unis et au Canada. Ailleurs, vous pouvez vous inscrire et rejoindre la liste d'attente (Conditions vendeurs, section 8.6).

3. Votre tableau de bord

Le menu de gauche donne accès à tout. En haut à droite, **Visit Store** ouvre votre boutique telle que les clients la voient.

Dashboard	Votre activité en un coup d'œil (section 4).
Products	Ajoutez et modifiez vos pièces (section 8).
Orders	Vos commandes et leur suivi (sections 9 et 10).
Coupons	Créez des codes de réduction, quand cette option est activée.
Reports	Vos ventes en détail : Products, Revenue, Orders, et Statement, le relevé de vos ventes, gains et versements.
Announcements	Les messages de Golden Dust Wear. Consultez-les régulièrement.
Return Requests	Les demandes de retour des clients (section 11).
Reviews	Les avis des clients sur vos pièces.
Settings	Store (votre marque), Payment (Stripe ou PayPal) et Shipping (vos tarifs).

AIDE ET TÉLÉPHONE

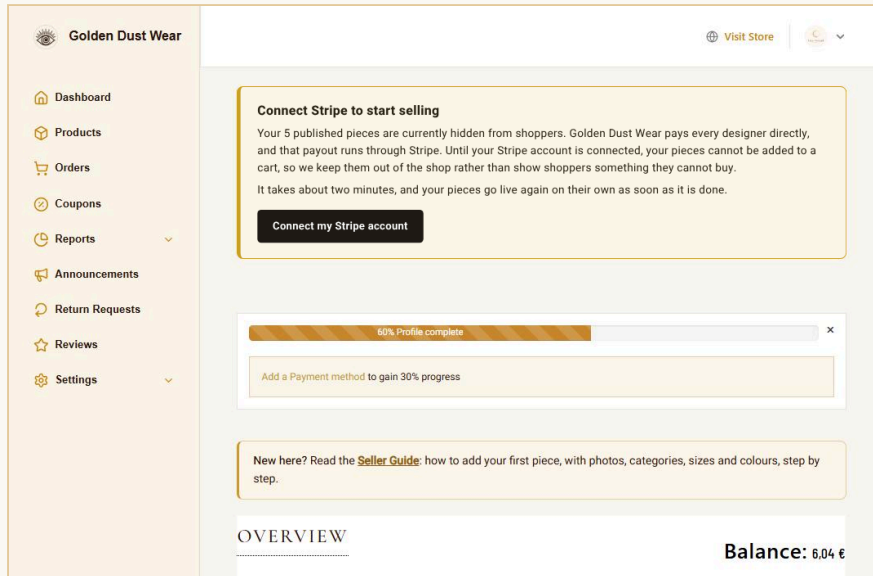
L'encadré **New here? Read the Seller Guide** ouvre le guide en ligne : goldendustwear.com/seller-guide/. Sur téléphone, le menu est replié : touchez l'icône ☰ en haut à gauche pour l'ouvrir.

IMPORTANT

Utilisez uniquement votre propre compte et ne partagez jamais vos identifiants.

4. La page d'accueil (Dashboard)

La première page que vous voyez. Elle montre ce qu'il reste à faire et résume votre activité.

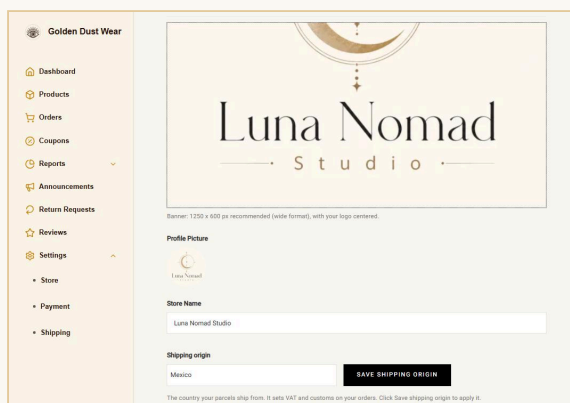


Le Dashboard tant que le compte de paiement n'est pas connecté.

Connect to start selling	Affiché tant que votre compte de paiement (Stripe ou PayPal) n'est pas connecté (étape 4 de la section 2). Sur les autres pages, il se réduit à une seule ligne.
Profile complete	Le niveau de complétude de votre profil. Le lien en dessous ouvre la prochaine étape à faire.
Balance	Vos gains en attente de versement.
Date range	La période affichée (par défaut, le mois en cours).
Performance	Six chiffres pour la période : Total sales, Marketplace Commission (notre commission), Net sales (après réductions et remboursements), Orders, Products sold et Total Earning (votre part).

5. Le profil de votre boutique

Votre boutique est la vitrine de votre marque : c'est elle que les clients découvrent depuis la page Designers. Tout se trouve dans Settings > Store.



Settings > Store.

Bannière	1250 x 600 px, avec votre logo et votre nom au centre. Le haut et le bas sont légèrement rognés sur ordinateur : gardez l'essentiel au milieu.
Photo de profil	Affichée sur la page Designers.
Biographie	Une courte présentation affichée sous votre nom (environ 70 mots visibles) : votre univers, vos matières, votre savoir-faire.

NUMÉROS DE RECYCLAGE (FRANCE ET ALLEMAGNE)

Pour livrer en France, ajoutez vos deux numéros de recyclage français dans Settings > Store : un pour les vêtements et chaussures (inscription auprès de Refashion) et un pour les emballages (inscription auprès de Citeo ou Léko). Pour livrer en Allemagne, ajoutez votre numéro d'emballage LUCID. Sans eux, vos pièces restent en vente mais ne peuvent pas être livrées dans ce pays. Votre tableau de bord vous indique ce qui manque.

ÉTABLI HORS DE L'UE ?

Pour livrer dans les pays de l'UE, vous avez besoin d'une personne responsable dans l'UE : une personne ou une entreprise établie dans l'UE qui est responsable de la sécurité de vos produits. De nombreuses entreprises proposent ce service contre un forfait annuel. Ajoutez son nom, son adresse et son email dans Settings > Store, ainsi qu'à la fin de chaque description de produit (guide 02).

NI LIENS NI COORDONNÉES

Pas d'Instagram, de site web, d'email ni de téléphone dans le nom de votre boutique, votre biographie ou vos descriptions : ils sont supprimés automatiquement. Les clients voient vos informations officielles dans la section **Seller information**. Si elles changent, prévenez-nous.

6. Prix, commission et versements

Votre prix

- Le prix que vous indiquez est le prix final payé par le client, TVA comprise, et il est le même dans tous les pays.
- N'ajoutez jamais de TVA, de droits de douane ou de frais en plus. La livraison s'ajoute à part, selon vos tarifs de livraison.

La commission

6 premiers mois	25 %, à partir de la date d'activation de votre boutique.
Ensuite	30 %. Vous recevez un email de rappel 14 jours avant le changement.
Calculée sur	Le prix du produit hors TVA, après une éventuelle réduction. Jamais sur la livraison, la TVA ou les droits de douane.

EXEMPLE

Une pièce affichée à 100 EUR, livrée en France (TVA à 20 %) : 83,33 EUR hors TVA. Pendant les 6 premiers mois, votre part est de 62,50 EUR. Le montant exact de chaque commande se trouve dans Orders, dans la colonne Earning. Il varie légèrement selon le pays de livraison, car la TVA n'est pas la même partout.

Vos versements

- Le client paie à la commande. Le prestataire de paiement (Stripe ou PayPal) répartit le paiement entre vous et Golden Dust Wear.
- Votre part arrive sur votre compte Stripe ou PayPal 29 jours après la commande, puis sur votre compte bancaire, automatiquement et sans montant minimum. Ce délai laisse le temps de gérer les retours.
- Les frais de paiement sont pris en charge par Golden Dust Wear : aucun autre frais n'est déduit de votre part.
- Si la commande est annulée ou remboursée avant, rien n'est versé. Si un retour ou un litige est ouvert, le montant reste bloqué jusqu'à sa résolution.
- Comme toutes les marketplaces européennes, nous transmettons chaque année certaines informations sur les vendeurs à l'administration fiscale (règle DAC7).

ÉTABLI DANS L'UE ET EXPÉDITION DEPUIS L'UE ?

Dans ce cas, la TVA sur vos ventes vous revient : elle est ajoutée à votre part, et vous la déclarez vous-même si vous êtes assujetti à la TVA (Conditions vendeurs, section 10.8). Notre commission ne change pas. Dans l'exemple ci-dessus, vous recevez 79,17 EUR (62,50 EUR + 16,67 EUR de TVA).

7. La livraison

Vous expédiez vous-même vos commandes. Dans Settings > Shipping, fixez un tarif pour chaque zone, et vérifiez qu'il couvre vos coûts.

France	Livraisons en France. Délai depuis la France : 2 à 5 jours.
Europe	Les pays européens que vous desservez. Délai depuis la France : 5 à 10 jours.
Locations not covered...	Partout ailleurs : votre zone internationale. Utilisez-la seulement si vous expédiez dans le monde entier. Délai depuis la France : 7 à 15 jours, hors douane.

TRANSPORTEURS

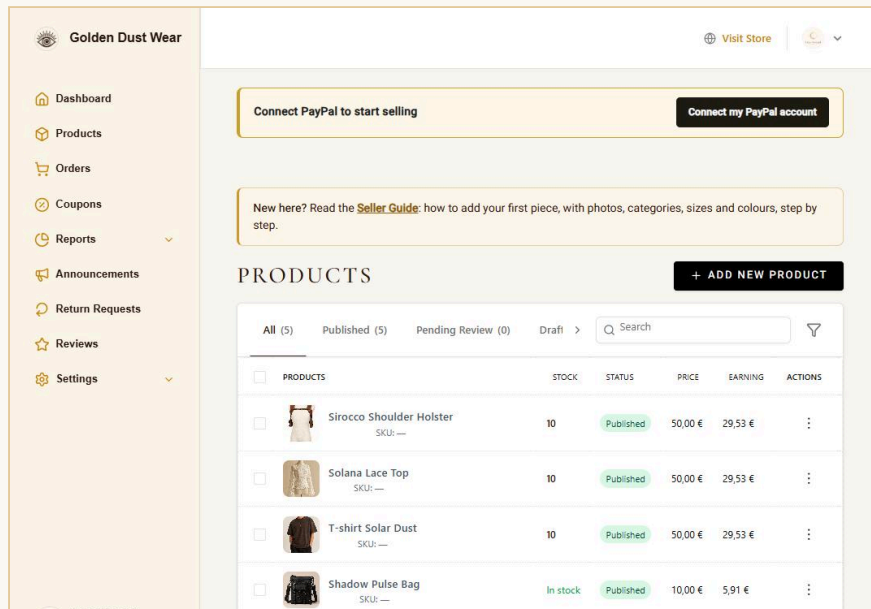
Quand vous ajoutez le suivi, vous choisissez le transporteur dans une liste : **DHL, UPS, FedEx, DPD** ou **Other**. Avec Other, vous saisissez vous-même le nom de votre transporteur et le lien de suivi.

EXPÉDITION DEPUIS L'EXTÉRIEUR DE L'UNION EUROPÉENNE ?

Lisez la section 12 sur la douane avant votre premier envoi.

8. Vos produits

La section Products liste toutes vos pièces. Le bouton **Add new product** ouvre une nouvelle fiche (guide 02).



La liste Products.

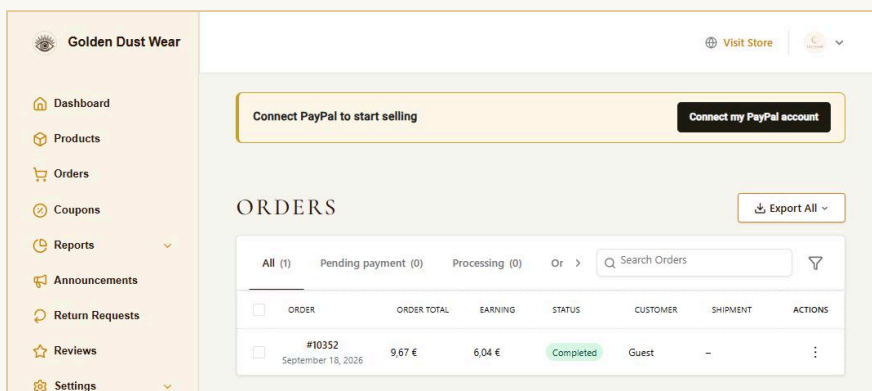
Published	En ligne.
Draft	Un brouillon visible par vous seul. Passez-le en Publish quand il est prêt.
Pending Review	Non utilisé : vos pièces sont mises en ligne directement.
In stock / Out of stock	Disponible ou épuisé. Le statut change tout seul si vous gérez le stock.

MODIFIER PLUTÔT QUE RECRÉER

Pour changer un prix, une photo ou le stock, ouvrez la pièce depuis le menu  de la colonne Actions. Ne créez jamais de doublon.

9. Vos commandes

La section Orders liste vos commandes. Vous recevez l'email **New order received** pour chacune. Cliquez sur un numéro de commande pour l'ouvrir.



La liste Orders.

Processing	Payée : préparez-la et expédiez-la.
Completed	Expédiée et terminée.
Pending payment	Pas encore payée. N'expédiez pas.
On hold	En cours de vérification. N'expédiez pas sans notre accord.
Cancelled / Failed / Refunded	Annulée, paiement refusé ou remboursée. N'expédiez pas.

LA RÈGLE SIMPLE

N'expédiez qu'une commande dont le statut est **Processing**.

10. Traiter une commande

01 Vérifiez la commande

Produit, taille, couleur, quantité, adresse de livraison et éventuelle note du client. Si vous ne pouvez pas l'honorer, prévenez-nous immédiatement.

02 Fixez l'étiquette de retour

Bien visible, sans empêcher le client d'essayer la pièce (section 11).

03 Emballez et expédiez

Un emballage propre et protecteur, digne d'une expérience premium. Choisissez un transporteur fiable et respectez le délai annoncé.

04 Ajoutez le suivi

Dans la commande, sous Shipments, cliquez sur **Create New Shipment**. Cochez la pièce, réglez Shipping Status sur **Shipped**, choisissez le Shipping Provider, la date et le Tracking Number. Cochez **Notify shipment details to customer**, puis cliquez sur **Create Shipment**.

05 Terminez la commande

Sous General Details, cliquez sur Edit à côté du statut et choisissez **Completed**, une fois le colis remis au transporteur.

The screenshot shows a form titled 'Shipping Status' with a dropdown menu set to 'Select'. Below this is a section titled 'Tracking Information' which contains three fields: 'Shipping Provider' (dropdown, 'Select'), 'Date Shipped' (date picker, 'Select date'), and 'Tracking Number' (text input). Below these is a 'Comments' text area. At the bottom, there is a checkbox labeled 'Notify shipment details to customer' and two buttons: 'Create Shipment' and 'Cancel'.

Dans la commande : la section Shipments.

AVEC LE CLIENT

Répondez vite, même pour dire que vous vérifiez auprès du transporteur. N'utilisez pas le bouton Request Refund de vous-même : les remboursements passent par Return Requests ou par nous.

11. Les retours

Les règles de retour sont les mêmes pour toute la marketplace et sont gérées par Golden Dust Wear : vous n'avez rien à configurer. Votre rôle, c'est l'étiquette de retour et la réponse aux demandes.

L'étiquette de retour

Elle montre si une pièce a été portée, et vous protège contre les retours abusifs. Elle est obligatoire sur chaque pièce. Vous la fournissez vous-même, et elle peut porter votre marque. Sans étiquette, vous ne pouvez pas réduire un remboursement si la pièce revient portée.

Vêtements	Une grande étiquette rigide, fixée au col, au poignet ou à la taille avec une attache plastique à usage unique (il faut la couper pour l'enlever). Passez l'attache dans une couture ou une étiquette, jamais dans le tissu.
Chaussures	La même étiquette, passée dans les lacets ou la bride.
Bijoux et accessoires	Une pochette ou une boîte fermée par un sticker de sécurité qui laisse une trace quand on le décolle.
Où les trouver	En ligne, en cherchant « étiquette de retour ».

Quand un client demande un retour

01 Répondez sous 3 jours ouvrés

La demande arrive dans Return Requests. Donnez les instructions de retour et votre adresse de retour. Sans réponse de votre part, nous pouvons gérer le retour à votre place.

02 Inspectez sous 5 jours ouvrés

Quand la pièce arrive, vérifiez-la. Pour demander un remboursement réduit, envoyez des photos datées de la pièce, de l'emballage et de l'étiquette. Sans ces photos sous 5 jours, le remboursement est intégral.

03 Ne décidez jamais seul

Ne refusez jamais un retour et ne proposez jamais de remboursement en dehors de la marketplace. En cas de doute, contactez-nous. Gardez la preuve d'envoi et les messages.

12. La douane pour les envois hors UE

CETTE PAGE VOUS CONCERNE-T-ELLE ?

Oui si vos colis partent d'un pays hors de l'Union européenne, ou sont livrés hors de l'Union. D'un pays de l'UE vers un autre pays de l'UE, il n'y a pas de douane : passez cette page.

Vers l'UE, 150 EUR ou moins	Nous facturons au client la TVA et les frais d'importation lors du paiement (IOSS). Le client ne paie rien à la livraison. Vous donnez à votre transporteur le numéro IOSS que nous vous fournissons, avec la déclaration en douane.
Vers l'UE, plus de 150 EUR	Le client paie la TVA à l'importation et les éventuels droits de douane au transporteur à la livraison (envoi DAP). Le client en est informé avant de commander.
Hors UE	Le client peut avoir des droits ou des taxes à payer à l'arrivée, selon le pays.

Trois règles

- Déclarez toujours la vraie valeur et la vraie nature de la pièce. N'indiquez jamais une commande comme « cadeau » ou « échantillon ».
- N'utilisez pas votre propre numéro IOSS pour les commandes Golden Dust Wear.
- Si un client doit payer à la livraison pour une commande de 150 EUR ou moins à cause d'une erreur de déclaration, nous remboursons le client et déduisons le montant de votre prochain versement.

LE DROIT DE DOUANE DE 3 EUR (VERS L'UE, 150 EUR OU MOINS)

Depuis le 1er juillet 2026, un droit de douane forfaitaire de 3 EUR par type d'article s'applique. Votre transporteur peut vous le facturer. Le client le paie lors du paiement, et les 3 EUR sont ajoutés en totalité à votre part, sans commission.

13. Prêt à vendre ?

Cochez ces neuf cases et votre boutique est prête.

- ☐ Bannière, photo de profil et biographie ajoutées.
- ☐ Aucun lien, Instagram, email ni numéro de téléphone dans votre biographie et vos descriptions.
- ☐ Origine d'expédition choisie et enregistrée.
- ☐ Compte de paiement connecté (Stripe ou PayPal) : l'encadré « Connect » a disparu.
- ☐ Numéro de TVA renseigné, ou « not VAT registered » coché.
- ☐ Un tarif de livraison enregistré pour chaque zone que vous desservez.
- ☐ Étiquettes de retour en stock.
- ☐ Première pièce publiée avec le guide 02.
- ☐ Conditions vendeurs lues (document 03).

BESOIN D'AIDE ?

Écrivez à contact@goldendustwear.com. Si un réglage n'est pas clair, demandez avant de le modifier : nous répondons vite.

Merci de faire partie de la sélection Golden Dust Wear.