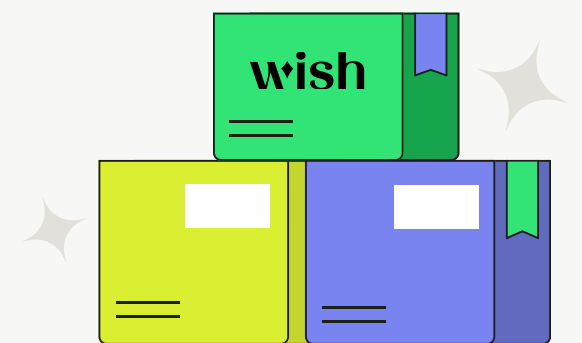


# Vracení zboží spravované obchodníky: vyberte si vlastní zásady vracení zboží



## Vracení zboží spravované obchodníky je tady.

V experimentu, který společnost Wish realizovala ve 2. čtvrtletí 2022, se při žádostech zákazníků o vracení zboží snížila celková výše vrácených peněz o cca 35 %.<sup>1</sup>

Vracení zboží spravované obchodníky nabízí obchodníkům nové výhody, včetně:

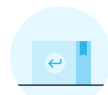
- ✦ Příležitosti většího počtu zobrazení produktů
- ✦ Více lepších možností vrácení peněz
- ✦ Častější komunikace obchodníků se zákazníky
- ✦ Lepší ochrana proti podvodům

Pokud si vyberete Zásady vracení zboží spravovaného obchodníky, budete moct vyřizovat žádosti o vracení zboží podle těchto zásad. U určitých typů tiketů Wish poskytuje také automatizovanou podporu.

Zlepšení zahrnují:

- ✦ Možnost výběru zásad vracení zboží příznivých pro obchodníky, které lze kdykoli změnit.
- ✦ Možnost vyřizování veškeré zákaznické podpory společností Wish
- ✦ Možnost nakonfigurovat nastavení na úrovni cílové země\*
- ✦ Vygenerování štítku pro vracení zboží a volitelný sklad/zařízení pro vracení zboží Wish
- ✦ Způsob eskalace tiketů Wish a monitorování výsledků

Pokud si obchodník vybere Zásady vracení zboží spravovaného obchodníky, uvidí zákazníci tyto zásady při nákupu na Wish.



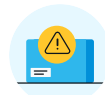
### Vracení zboží do 30 dnů od dodání

Pokud nejste z jakéhokoli důvodu spokojeni, kontaktujte podporu do 30 dnů od dodání. Náš tým vám pomůže najít nejlepší řešení.



### Vracení zboží zdarma

Poskytneme vám předplacené štítky pro vracení zboží. Vracené zboží musí dorazit do 30 dnů od data vytvoření štítků pro vracení.



### Tento produkt je nevratný

Některé produkty, jako je kosmetika, rychle se kazící zboží a produkty, které obchodník označil za nevratné, nemají nárok na vracení ani vrácení peněz. Na každé dodání se však vztahuje naše záruka pro kupující.

## Naše praktická tabulka vám pomůže porovnat nové zásady vracení zboží Wish:

MOŽNOST ZÁSAD PRO OBCHODNÍKY	Automatická kontrola Wish	Bezplatné vracení zboží do 30 dnů	Předplacené vracení do 30 dnů	Vracení zboží se neakceptuje. (pouze mimo EU)
CO VIDÍ UŽIVATELE WISH	★★★★☆ 601 hodnocení produktu Vracení do 30 dnů	★★★★☆ 601 hodnocení produktu Bezplatné vracení zboží do 30 dnů	★★★★☆ 601 hodnocení produktu Vracení do 30 dnů	★★★★☆ 601 hodnocení produktu Finální prodej
ZOBRAZENÍ NA WISH	Několik zobrazení navíc	Několik zobrazení navíc	Několik zobrazení navíc	Několik zobrazení navíc
VÝHODY PRO OBCHODNÍKY	Šetří obchodníkům čas a peníze za provozní náklady. Zbavuje obchodníky zátěže spojené s vyřizováním vrácení zboží.	Zdůrazňuje flexibilitu vracení zboží v nákupní aplikaci Wish pro zákazníky. Nabízí obchodníkům flexibilitu, pokud jde o výši vrácených peněz. Obchodníci mohou přímo komunikovat se zákazníky. <sup>2</sup>	Obchodníci mají větší kontrolu nad procesem schvalování vrácení zboží a rozhodnutích o výši vrácených peněz podle důvodu vrácení zboží. Obchodníci mohou komunikovat se zákazníky přímo na řídicím panelu obchodníka. <sup>2</sup>	Žádná povinnost přijmout vrácené zboží nebo vrátit peníze (až na několik výjimek).
SHRNUTÍ ZÁSAD (CELÝ POPIS ZÁSAD NAJDETE V ČLÁNKU CENTRA NÁPOVĚDY).	Zákaznická podpora Wish schválí a vyřídí žádosti o vracení podle našich standardních zásad vracení zboží.	Obchodník přijme vrácené zboží a uhradí poštovné za vrácené zboží (bez ohledu na důvod vrácení) do 30 dnů od dodání.	Obchodník akceptuje vracení zboží do 30 dnů od doručení a poskytne předplacený štítek pro vracení zboží. U určitých žádostí zákazníci kompenzují náklady na vracení tím, že dostanou zpět jen částečnou částku.	Produkty, které splňují podmínky, jsou nevratné a nemají nárok na vracení peněz (až na několik výjimek).
PRO KOHO JE NEJLEPŠÍ	Obchodníci, kteří nemají čas nebo zdroje na vyřizování vrácení zboží.	Obchodníci, kteří chtějí zvýšit počet zobrazení a prodaného zboží na Wish a poskytnout zákazníkům co nejpřívětivější podporu.	Obchodníci, kteří chtějí co nejflexibilnější zásady vracení zboží.	Obchodníci, kteří prodávají nevratné produkty.

Kompletní informace o programu Vracení zboží spravované obchodníky najdete na [stránce Zásady](#) a v [článku Centra nápovědy](#) nebo se obraťte na správce účtu, který vám pomůže vybrat nejlepší zásady podle aktuálních potřeb vašeho podnikání.

\*Vzhledem k mezinárodním předpisům nelze u některých zemí/regionů nastavit některé zásady. Další informace najdete na stránce Zásady.

<sup>1</sup>Zdroj: interní data Wish, 2. čtvrtletí 2022

<sup>2</sup>Obchodníci musí komunikovat se zákazníky výhradně na platformě Wish. Směrování obchodů mimo platformu Wish představuje porušení [Podmínek používání služby pro obchodníky Wish](#) a může vést k trvalému ukončení účtu.