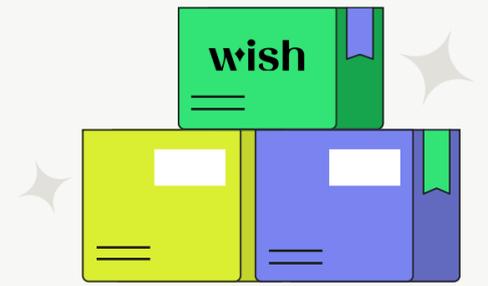


Retours gérés par les vendeurs : choisir votre propre politique de retour



Nouveauté : retours gérés par les vendeurs

Selon une expérience menée par Wish au deuxième trimestre 2022, demander aux clients de retourner leurs produits réduit le montant global des remboursements d'environ 35 %.¹

Les retours gérés par les vendeurs offrent de nouveaux avantages aux vendeurs :

- ✦ De meilleures politiques de remboursement
- ✦ Meilleure communication vendeur/client
- ✦ Meilleure protection contre la fraude

Sélectionnez notre politique de retours gérés par les vendeurs pour exécuter les demandes de retour. Wish fournit également une aide automatisée pour certains types de tickets.

Améliorations apportées :

- ✦ Options de politique de retour en faveur des vendeurs et qui peuvent être modifiées à tout moment
- ✦ Option d'aide à la clientèle géré par Wish
- ✦ Possibilité de configurer les paramètres selon le pays d'expédition*
- ✦ Génération d'étiquettes de retour et entrepôts de retour Wish en option
- ✦ Un moyen de faire remonter les tickets à Wish et d'en surveiller les résultats

Grâce aux retours gérés par les vendeurs, les clients voient clairement la politique de retour choisie par le vendeur lorsqu'ils passent commande sur Wish.

Retours dans les 30 jours suivant la livraison

Si vous n'êtes pas satisfait pour une raison quelconque, contactez le service clientèle dans les 30 jours suivant la livraison pour obtenir de l'aide et des réponses à toutes vos questions.

Retour gratuit

Nous fournirons des étiquettes d'expédition prépayées pour vos retours. Les retours doivent arriver dans les 30 jours suivant la date de création de l'étiquette de retour.

Cet article ne peut pas être retourné

Certains produits, tels que les cosmétiques, les denrées périssables et les articles marqués comme ne pouvant être retournés par le vendeur, ne sont pas éligibles pour un retour ou un remboursement. Cependant, chaque livraison est couverte par notre garantie d'achat.

Ce tableau pratique peut vous aider à comparer les nouvelles politiques de retour Wish :

OPTION DE POLITIQUE VENDEUR	Vérification Automatique Wish	Retours Gratuits Sous 30 Jours	Retours Prépayés Sous 30 Jours	Retours Non Acceptés (Uniquement Hors-EU)
CE QUE LES CLIENTS WISH VOIENT	★★★★☆ 601 notes du produit Retour sous 30 jours	★★★★☆ 601 notes du produit Retours gratuits sous 30 jours	★★★★☆ 601 notes du produit Retour sous 30 jours	★★★★☆ 601 notes du produit Vente finale
AVANTAGES POUR LES VENDEURS	Permet aux vendeurs d'économiser du temps et de l'argent sur les coûts d'exploitation ; prend en charge la gestion des retours pour les vendeurs	Met en valeur la flexibilité des retours pour les clients Wish ; offre aux vendeurs une certaine flexibilité concernant les montants de remboursement ; les vendeurs peuvent directement communiquer avec les clients ²	Les vendeurs ont plus de contrôle sur les retours et les choix de montant de remboursement en fonction des motifs de retour ; les vendeurs peuvent directement communiquer avec les clients dans le Merchant Dashboard ²	Aucune obligation d'accepter les retours ou d'effectuer des remboursements (hormis quelques exceptions)
RÉSUMÉ DE LA POLITIQUE (CONSULTEZ L'ARTICLE DE NOTRE CENTRE D'AIDE POUR UNE DESCRIPTION COMPLÈTE)	Le service clientèle autorise et gère les demandes de retour conformément à notre politique de retour standard	Le vendeur accepte les retours et paie les frais de retour (quelle que soit la raison de la demande) dans les 30 jours suivant la livraison	Le vendeur accepte le retour dans les 30 jours suivant la livraison et fournit une étiquette d'expédition de retour prépayée ; pour certaines demandes, les clients compensent les frais de retour en ne recevant qu'un remboursement partiel	Les produits éligibles ne sont ni retournables ni remboursables, hormis quelques exceptions
RECOMMANDÉ POUR	Les vendeurs qui n'ont ni le temps ni les ressources pour gérer les retours	Les vendeurs qui souhaitent offrir une bonne expérience d'assistance clientèle.	Les vendeurs qui souhaitent la politique de retour la plus flexible possible	Les vendeurs qui proposent des articles non retournables

Consultez notre [page de Politiques](#) et [cet article du Centre d'aide](#) pour obtenir plus d'informations sur les retours gérés par les vendeurs, ou parlez à votre chargé de compte, qui peut vous aider à sélectionner la politique qui convient le mieux à vos besoins.

*En raison de réglementations internationales, certaines politiques ne peuvent pas être définies pour certains pays. Consultez notre page de Politiques pour plus d'informations.

¹Source : données internes Wish, 2e trimestre 2022

Les vendeurs doivent communiquer avec les clients sur la plateforme Wish. Diriger les clients hors de la plate-forme Wish est une violation des conditions d'utilisation des vendeurs et peut entraîner la résiliation permanente de votre compte.