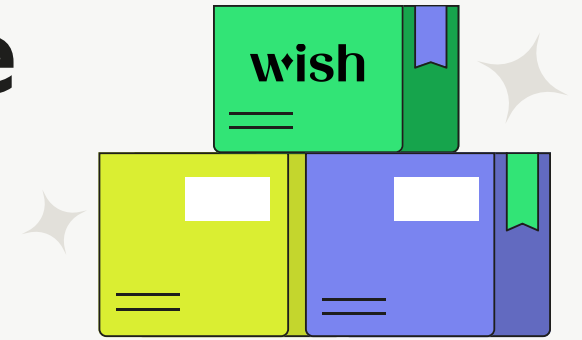


# Door winkelier beheerde retouren: kies uw eigen retourneringsbeleid



## Het is zover: door de winkelier beheerde retouren!

In een experiment dat Wish in het tweede kwartaal van 2022 heeft uitgevoerd, bleek dat door klanten te vragen producten terug te sturen het totale restitutiebedrag met ongeveer 35% daalde.<sup>1</sup>

Door de winkelier beheerde retouren bieden leveren winkeliers nieuwe voordelen op, waaronder:

- ✦ Kans op meer productindrukken
- ✦ Meer en betere restitutieopties
- ✦ Meer communicatie tussen winkeliers en klanten
- ✦ Verbeterde bescherming tegen fraude

Wanneer u een beleid voor door de winkelier beheerde retouren selecteert, kunt u retouraanvragen op basis van dat beleid afhandelen. Wish biedt ook automatische ondersteuning voor bepaalde soorten tickets.

Verbeteringen zijn onder andere:

- ✦ Retourneringsopties die gunstig zijn voor de winkelier en te allen tijde kunnen worden gewijzigd
- ✦ Optie om Wish uw helpdesk te laten verzorgen
- ✦ Mogelijkheid om instellingen te configureren op het niveau van het land van verzending\*
- ✦ Genereren van retourlabels en optionele retourmagazijnen/-faciliteiten van Wish
- ✦ Een pad om tickets naar Wish te escaleren en de resultaten te controleren

Met door de winkelier beheerde retouren zien klanten duidelijk het retourneringsbeleid dat de winkelier heeft gekozen wanneer ze iets kopen op Wish.

**Retourzendingen binnen 30 dagen na levering**

Als er ook maar iets is waarover u ontevreden bent, neem dan binnen 30 dagen na levering contact op met de helpdesk. Samen met u zoekt ons team naar de beste oplossing.

**Gratis retourzendingen**

We verstrekken prepaid verzendlabels voor uw retourzendingen. Retourzendingen moeten binnen 30 dagen na de aanmaakdatum van het retourlabel arriveren.

**Dit artikel kan niet geretourneerd worden**

Sommige producten, zoals cosmetica, bederfelijke waren en artikelen waarvan de winkelier heeft aangegeven dat ze niet geretourneerd kunnen worden, komen niet in aanmerking voor retournering of restitutie. Maar elke levering valt onder onze kopersgarantie.

## Onze handige matrix helpt u om de nieuwe retourmogelijkheden van Wish te vergelijken:

| BELEIDSOPTIE VOOR WINKELIERS   | Automatische Beoordeling Door Wish   | 30 Dagen Gratis Retourneren  | 30 Dagen Prepaid Retouren   | Geen Retouren Geaccepteerd (Alleen Buiten EU)  |
|--|--|--|---|--|
| WAT WISH-GEbruikers ZIEN   | ★★★★☆ 601 artikelbeoordelingen<br>30 dagen retourneren   | ★★★★☆ 601 artikelbeoordelingen<br>30 dagen gratis retourneren  | ★★★★☆ 601 artikelbeoordelingen<br>30 dagen retourneren  | ★★★★☆ 601 artikelbeoordelingen<br>Laatste uitverkoop   |
| INDrukKEN OP WISH  | Enige extra indrukken  | Meeste extra indrukken   | Enige extra indrukken   | Geen extra indrukken   |
| VOORDELEN VOOR WINKELIERS  | Bespaart winkeliers tijd en geld op operationele kosten; ontlast winkeliers van de afhandeling van retourzendingen | Benadrukt retourflexibiliteit voor klanten in de Wish shopping-app; biedt winkeliers flexibiliteit met betrekking tot restitutiebedragen; winkeliers kunnen rechtstreeks met klanten communiceren <sup>2</sup> | Winkeliers hebben meer controle over het goedkeuringsproces voor retourzendingen en de keuze van het restitutiebedrag op basis van de redenen voor retournering; winkeliers kunnen rechtstreeks met klanten communiceren op het Merchant Dashboard <sup>2</sup> | Retourzendingen accepteren of restituties verlenen, is op een paar uitzonderingen na niet verplicht              |
| SAMENVATTING BELEID (RAADPLEEG ONS HELPCENTRUM-ARTIKEL VOOR EEN VOLLEDIGE BESCHRIJVING VAN HET BELEID) | De helpdesk van Wish autoriseert en verwerkt retouraanvragen volgens ons standaard-retourneringsbeleid             | Winkeliers accepteren retourzendingen en betalen voor de verzendkosten ervan (ongeacht de reden voor de retourzending) binnen 30 dagen na levering   | Winkeliers accepteren retourzendingen binnen 30 dagen na levering en verstrekken een prepaid verzendlabel; voor bepaalde aanvragen kunnen klanten de retourkosten compenseren door slechts een gedeeltelijke restitutie te ontvangen                            | In aanmerking komende producten kunnen, op een paar uitzonderingen na, niet worden teruggestuurd of terugbetaald |
| IDEAAL VOOR  | Winkeliers die geen tijd of middelen hebben om retourzendingen te beheren  | Winkeliers die hun indrukken en aantal verkopen op Wish willen vergroten en de meest klantvriendelijke ondersteuning willen bieden   | Winkeliers die een zo flexibel mogelijk retourbeleid willen   | Winkeliers die producten verkopen die niet geretourneerd kunnen worden   |

Raadpleeg onze [pagina Beleid](#) en ons [Helpcentrum-artikel](#) voor alle informatie over door winkeliers beheerde retouren of overleg met uw accountmanager over het beste beleid voor uw huidige zakelijke behoeften.

\*Vanwege internationale regelgeving kunnen bepaalde beleidsregels niet worden ingesteld voor bepaalde landen/regio's. Zie onze pagina Beleid voor meer informatie.

<sup>1</sup>Bron: interne gegevens Wish, tweede kwartaal 2022

<sup>2</sup>Winkeliers moeten op het Wish-platform met klanten blijven communiceren. Handel weggeleiden van het platform is een schending van de [Servicevoorwaarden voor Winkeliers op Wish](#) en kan leiden tot een definitieve accountbeëindiging.