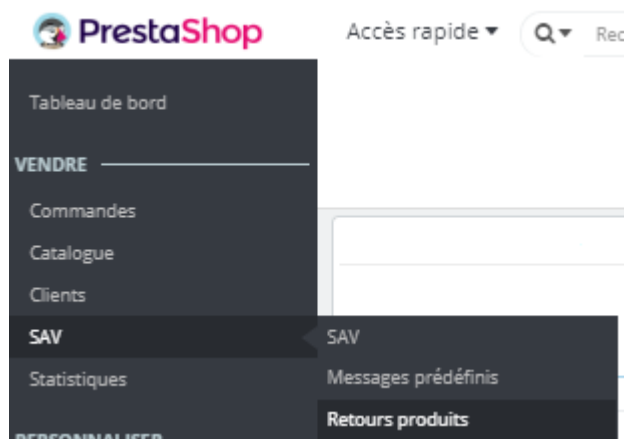


Retour produit et avoir

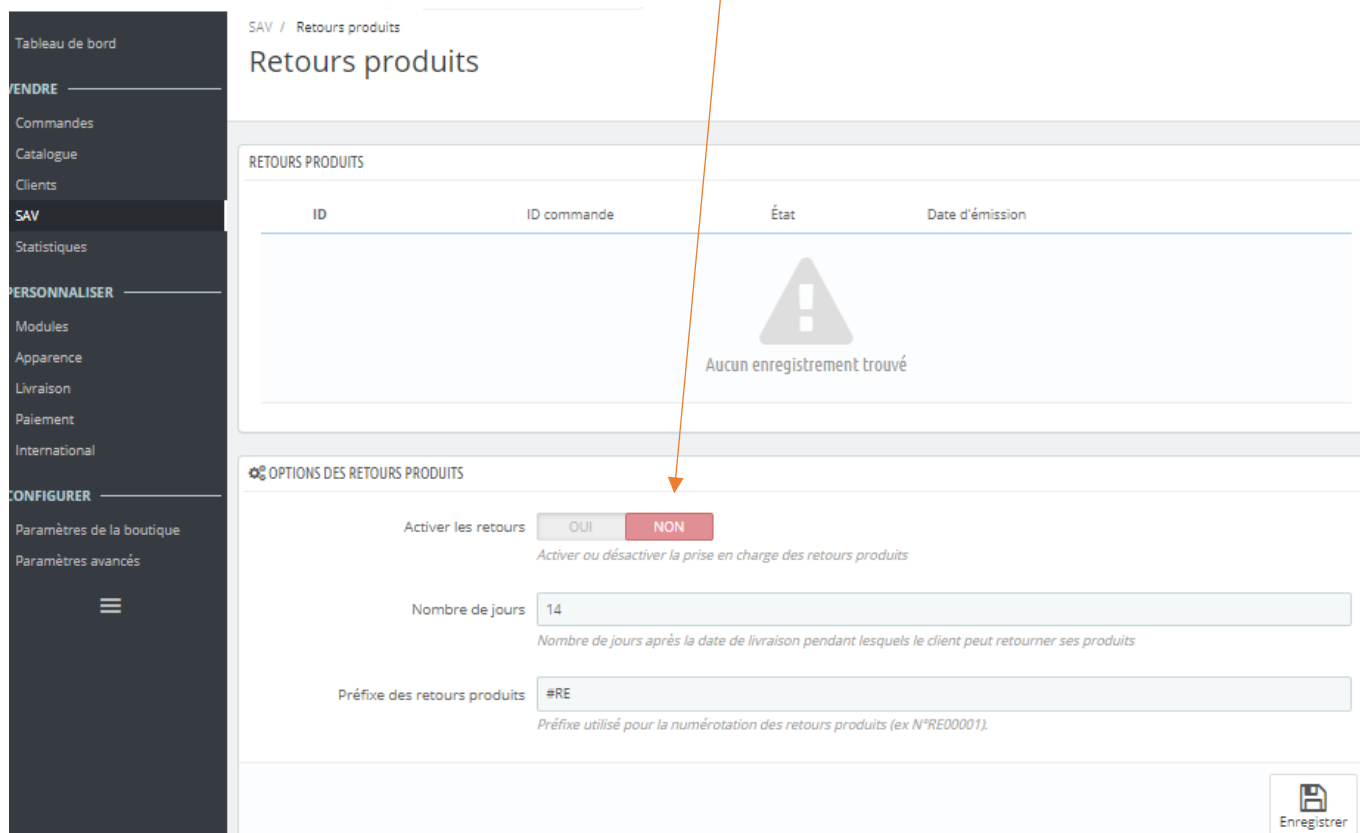
Activer et accéder aux retours produits

Cliquez sur « SAV » puis « Retours produits »



La page retour produits affiche la liste de l'ensemble des **retours**

Vous pouvez aussi sur cette page **activer ou non les retours** produits et **modifier** les options.



Légalement, le client a 14 jours pour retourner ses articles, après la réception des articles.

Effectuer un retour :

Si la commande est éligible (Si vous avez activé l'option « retour produit »), le client peut effectuer un retour en indiquant la raison et le nombre de produits. Vous recevez alors dans votre interface d'administration la notification de retour qui a pour état : « en attente de confirmation ».

En cliquant sur la ligne du retour produit, vous pouvez afficher plus de détail et modifier son état.

The screenshot shows the 'RETOUR PRODUIT' interface. It includes the following information:

- Cliant:** John DOE (with a link to view more details).
- Commande:** Commande n°4 du 27/12/2016 (with a link to view more details).
- Motif de retour:** J'ai changé d'avis.
- État:** En attente de confirmation (highlighted with a red circle and an arrow pointing to the word 'État'). Below it, it says 'État actuel du retour produit.'
- Produits:** A table with columns 'Référence', 'Article', 'Quantité', and 'Outils'.

Référence	Article	Quantité	Outils
demo_5	Printed Summer Dress - Color : Yellow, Size : S	1	✕ Supprimer

Below the table, it says: 'Liste des produits contenus dans le colis retourné.'
- Bon de retour:** -- (with a note: 'Ce lien est seulement disponible après la validation et avant que le paquet ne soit envoyé.')

At the bottom, there are two buttons: 'Annuler' (with a close icon) and 'Enregistrer' (with a save icon, also circled in red).

Les états possibles sont :

- En attente de confirmation
- En attente du paquet.
- Paquet reçu.
- Retour refusé.
- Retour terminé.

L'état des avoirs

Cliquez sur « **Commandes** » puis « **Avoirs** »

The screenshot shows a navigation menu with the following items:

- Tableau de bord
- VENDRE**
- Commandes
- Catalogue
- Clients
- SAV
- Statistiques


On the right side, there is a breadcrumb trail: 'Commandes / Avoirs'. Below it, a dropdown menu is open, showing the following options:

- Commandes
- Factures
- Avoirs**
- Bons de livraison
- Paniers

Tableau de bord

AVOIRS

AVOIRS 0

ID	ID commande	Date d'émission	PDF
 Aucun enregistrement trouvé			

IMPRIMER UN PDF

* Du 2019-08-28

* Au 2019-08-28

Générer un fichier PDF

CONFIGURATION DES AVOIRS

Préfixe des avoirs

Ce préfixe sera utilisé devant les numéros d'avoirs.

Enregistrer

La liste des **avoirs existants** apparaît ici

Vous pouvez choisir un **préfixe** qui sera placé devant chaque numéro d'avoir.

Créer un avoir

Allez dans « **commandes** » puis « **commandes** ».




La liste des commandes apparait.

Cliquez sur la commande contenant le produit qui vous a été renvoyé pour avoir plus de détails – (Si vous avez activé la fonction « retours produits »)

La création d'un avoir n'est possible que si la livraison a été validée :

The screenshot displays a software interface for managing orders. At the top, there are two tabs: 'ÉTAT 2' and 'DOCUMENTS 1'. Below this, a list of orders is shown. The first order has a green status bar labeled ' Paiement accepté' with 'P N' and a timestamp '10/01/2021 18:22:01'. The second order has a yellow status bar labeled ' En attente de virement bancaire' with a timestamp '20/03/2018 12:21:50'. Both orders have a ' Renvoyer l'e-mail' button. A dropdown menu is open over the first order, showing a search bar and a list of status options: ' Paiement accepté', ' En attente de virement bancaire', ' En attente du paiement par chèque', ' En cours de préparation', ' Erreur de paiement', ' Expédié', ' Livré' (highlighted in blue), ' Paiement à distance accepté', and ' Paiement accepté'. To the right of the dropdown is a blue button labeled ' METTRE À JOUR L'ÉTAT'. Below the dropdown, a ' Modifier' button is visible.

PRODUITS 3

Produit	Prix unitaire TTC	Quantité	Remboursé	Quantités disponibles	Total TTC	Rembourser
 Pull imprimé colibri - Taille : S Numéro de référence : demo_3	34,46 €	1		1198	34,46 €	<input type="checkbox"/> 0/1
 Coussin renard - Couleur : Blanc Numéro de référence : demo_15	22,68 €	1		298	22,68 €	<input type="checkbox"/> 0/1
 Carnet de notes Ours brun - Type de papier : Ligné Numéro de référence : demo_9	15,48 €	1		298	15,48 €	<input type="checkbox"/> 0/1

! Pour ce groupe de clients, les prix sont affichés : TTC

Produits :	72,62 €
Livraison	0,00 €
Total	72,62 €

Générer un avoir
 Générer un bon de réduction

En dessous du tableau "Produits" :

- Cochez les articles renvoyés.
- Cochez la case "Remettre les produits en stock" si vous souhaitez remettre les produits dans votre stock.
- Cochez la case "**Générer un avoir**".
- Pour faire plaisir à un client malgré une erreur dans sa commande, pensez à lui offrir un bon de réduction en cochant la case "**bon de réduction**".
- Vous pouvez aussi rembourser ses frais de port en cliquant sur "Inclure les frais de port". Une fois que vous avez sélectionné toutes les options que vous désirez, confirmez en cliquant sur "Retourner les produits".

L'avoir est désormais créé et disponible dans les détails de la commande, ainsi que dans la page "Avoirs". À partir de là, vous pouvez cliquer sur le lien pour télécharger le fichier PDF. Votre client verra l'avoir dans son espace utilisateur.

Si vous avez créé un bon de réduction, il le verra dans la section "Bons de réduction" dans son compte utilisateur. S'il clique dessus, la page dédiée apparaîtra.

Le montant des articles renvoyés est ajouté au bon de réduction. Le client peut utiliser différents codes de réduction (à gauche de la rangée) la prochaine fois qu'il passe une commande.