

Retour produit et avoir

1-Activer et accéder aux retours produits

Cliquez sur « SAV » puis « Retours produits »

| 😨 Presta <mark>Shop</mark> | Accès rapide 🔻 🔍 Rec |
|----------------------------|----------------------|
| Tableau de bord | |
| VENDRE | |
| Commandes | <u></u> |
| Catalogue | |
| Clients | |
| SAV | SAV |
| Statistiques | Messages prédéfinis |
| | 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.

| Tableau de bord | SAV / Retours produits Retours produits | | | | |
|----------------------------|--|----------------------------------|--------------------------------------|---|-------------|
| Commandes | | | | | |
| Catalogue | RETOURS PRODUITS | | | | |
| Clients | | Deserved | ŕ | Data d'Éminina | |
| SAV | | D commande | Etat | Date d emission | |
| Statistiques PERSONNALISER | | | | | |
| Apparence | | | Aucun enregistrement trou | IVÉ | |
| Disement | | | | | |
| International | de Options des retours produits | | | | |
| ONFIGURER | | | | | |
| Paramètres de la boutique | Activer les retours | OUI NON | | | |
| Paramètres avancés | | Activer ou désactiver la pris | se en charge des retours prod | uits | |
| ≡ | Nombre de jours | 14 Nombre de jours anrès la c | late de livraison nendant leso | iek le rlient neut retnurner ses nroduits | |
| | | nome ac jours apres in c | and the statement protocol is hereig | enere enere preserve and produced | |
| | Préfixe des retours produits | #RE | | | |
| | | Préfixe utilisé pour la nume | érotation des retours produits | (ex N°RE00001). | |
| | | | | | Enregistrer |

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

2- 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 un message VOUS NE POURREZ FAIRE LE RETOUR QUE SI L'ETAT DE LA COMMANDE EST « LIVRĒ » (vous devez donc avoir au préalable modifié l'état de la commande)

| Allez dans v | os comman | des | | | | | | | | | | _ |
|---|--------------------|---------------------|-------------------|------------------------------------|--------------------|-------------------|--------------------|-----------------|---------------------------------------|--------|---------|-----|
| VENDRE | | Taux de tra | nsformation | | Paniers abando | nnés | Panier moyen | | Marge nette par visiteur | | | c |
| Commandes | 150% 30 JOURS | | | O AUJOURD'HUI 30,81 € 30 JOURS | | | 10 JOURS | 9,38 € 30 JOURS | | | | |
| Factures Avoirs | Commandes (3) | | | | | | | | | | | \$ |
| Bons de Invraison Paniers DHL Commandes | Actions groupées 🗸 | | | | | | | | | | | |
| DHL Etiquettes DHL Etiquettes en masse | ID 💊 | Référence | Nouveau client | Livraison | Client | Total | Paiement | tat | Date | | Acti | ons |
| DHL Enlèvement DHL Manifeste DPD France livraison | Chercher un ID | Chercher une référe | ¢ | ¢ | Chercher un client | Chercher un total | Chercher un paiem | | From E To E | ् व | Recherc | her |
| DPD France retour | 3 | PYPTABYER | Oui | France | s. Paradis | 34,46€ | Transfert bancaire | Livré | 03/12/2022 18:09:02 | | | Q |
| Clients | 2 | JUQZSDZDD | Oui | France | H. Doni | 34,46 € | Transfert bancaire | Livré | 21/11/2022 15:53:33 | ⊟ | | Q |
| , ≓] SAV | 1 | YNEJZLYJW | Oui | France | Y. FLORESCU | [42,00 €] | Chèque | Livré | 21/11/2022 15:48:53 | | | Q |
| il. Statistiques | | | | | | | | \bigvee | / | | | |

Cliquez sur la commande dans laquelle se trouve le produit retourné

| ~~ | Tableau de bord | #3 PYPTABYER de sophie Paradis 34,46C 03/12/2022 à 18:09:02 Modules et services recommandés Ai | | | | | | | | | | |
|---------|---|--|--|--------|-------------|---------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------|---------------------|-------------------|--|
| VEN | IDRE | Livré | Mettre à jour l'état | Voir I | la facture | 🖶 Imprimer la commande | 🛤 Voir le bon de livraison | ←* Retourner les | oroduits + | Rembourseme | nt partiel | |
| ÷ | Commandes ^ Commandes Factures | | | | | | | | | | ÷ | |
| | Avoirs | Client | | | Produits (1 |) | / | | | | | |
| | Bons de livraison Paniers DHL Commandes DHL Etiquettes | Mme sophie Paradis #3 | Plus de détails | | Produit | Pullimonimé colibri, Taille : S | Prix unitaire | Quantité | Disponible | Total TTC | Facture | |
| | DHL Etiquettes en masse DHL Enlèvement | E-mail : | Commandes validées : | | | Numéro de référence : demo_3 | 3 34,46 € | 1 | 1198 | 34,46€ | #FA000003 | |
| | DHL Manifeste DPD France livraison DPD France retour | valerie_calluaud@hotmail.com Compte créé : 03/12/2022 18:08:30 | 1 Total dépensé depuis inscription : | | Éléments p | oar page : 8 🔹 | | | | 8 Ajou | ter une réduction | |
| • | Catalogue | | 34,46 € | | | | | | - | | | |
| 0 12 | Clients SAV | Adresse de livraison | Adresse de facturation | | | Produits 34,46 € | | | 34,46 | € | | |
| | Statistiques | sophie Paradis 12 avenue des fleurs | sophie Paradis 12 avenue des fleurs | | | | Pour ce groupe de clients, l | es prix sont affichés : TTC. | | | | |
| PER | SONNALISER | France | France | | État (3 | Documents (2) | Transporteurs (1) | tours produit (0) | | | | |
| * | Modules | | | | -5 -60 (5 | | | | | | | |

Cliquez sur le bouton « retourner les produits »

Sélectionnez le produit qui fait l'objet du retour en cochant cette case

| Tableau de bord | | | | | | | | | | Modules et ser | vices recommandés | Aide |
|---|--------------|--|-------------|----------------------------|----------------------|---------------------|-------------------------|--------------|---------------------|----------------|--------------------|--------|
| VENDRE | Livré | ~ | | Voir la facture | 🖶 Imprimer la co | ommande | 🛤 Voir le bon de liv | rraison ← Re | tourner les produit | s ← Rem | boursement partiel | |
| 👉 Commandes 🛛 🔨 | _ | | | | | | | | | | | |
| Commandes | | | | | | | \sim | <u>_</u> | | | | € ≥ |
| Factures Avoirs Roos de liurairon | Produits (1) | | | | | | | | | | | |
| Paniers DHL Commandes | Produit | | | Prix unitaire πc | Quantité | Disponible | Total | Facture | | Retourner | les produits | |
| DHL Etiquettes DHL Etiquettes en masse DHL Enlèvement | Ê | Pull imprimé colibri - Taille Numéro de référence : der | : S no_3 | 34,46 € | 1 | 11 | 98 34,46€ | #FA000003 | Quantit | té 1 / | 1 | |
| DPD France livraison | | | | | | | | | | | | |
| DPD France retour | | | Produits | | | | | | Total | | | |
| | | | 34,46 € | | | | | | 34,46 € | | | |
| Clients | | | | | Pour ce groupe de cl | ients, les prix son | affichés : TTC . | | | | | |
| 🖃 SAV | | | | | Remettre | e les produits (| en stock | | | | | |
| 11. Statistiques | | | | | 🧹 Générer | un avoir | | | | | | |
| DERSONNALISER | | | | | Générer | un bon de réd | luction | | | | | |
| Modules | | | | | | | | | | Annuler | Retourner les pro | oduits |

Vous pouvez préciser la quantité retournée

Et cochez les cases en fonction des actions que vous souhaitez réaliser : remettre les produits en stock / générer un avoir / générer un bon de réduction

Si le produit est abimé il ne pourra pas être remis en stock

Cliquez pour terminer sur « retourner les produits »

3-L'état des avoirs

Cliquez sur « Commandes » puis « Avoirs »

| Tableau de bord | Commandes / Avoirs Avoirs |
|-----------------|------------------------------|
| Commandes | Commandes |
| Catalogue | Factures |
| Clients | Avoirs |
| SAV | Bons de livraison |
| Statistiques | Paniers |

| Avoirs | | | | Modules et services recommandés Aide |
|--------------------------|----------------------------|---|---------------------|--------------------------------------|
| Avoirs (1) | | | | \$ |
| ID 💊 | ID commande | Date d'émission | PDF | |
| Chercher un ID | Chercher un ID de commande | From D | | Q, Rechercher |
| 1 | 3 | 05/12/2022 | Télécharger l'avoir | |
| | 1 | | | |
| 📅 Par date | | | | |
| | * Du 2022 Au form | -12-05 nat 2012-02-20 (inclus). | | |
| | * Au 2022 Au form | 12-05 at 2012-02-20 (indus). | | B |
| | | | | Générer un fichier PDF par date |
| Configuration des avoirs | | | | |
| | Préfixe des avoirs Ce préf | ixe sera utilisé devant les numéros d'avoirs. | | |
| | | | | Enregistrer |

La liste des **avoirs existants** apparait ici

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