

Retours produits

Ce guide explique comment une enseigne peut utiliser le back-office de Woop pour générer un retour produit depuis une commande client initiale. A noter qu'il existe également d'autres façons de créer des retours (via API ou directement depuis le tunnel de commande).

Initialisation du retour

La génération d'un retour produit se fait depuis le bloc "Colis & Produits" de la commande client initiale, en cliquant sur le bouton "Retourner des produits". Seule une commande livrée peut faire l'objet d'une demande de retour.

Colis & Produits

Poids total des colis (7)	Longueur max	Largeur max	Hauteur max
25 kg	100 cm	30 cm	80 cm

Colis 1 15 kg 100 x 30 x 80 cm [Suivre le colis](#)

- Table

Colis 2 10 kg 80 x 20 x 30 cm [Suivre le colis](#)

- Chaise
- Tabouret

[Retourner des produits](#)

Sélection des articles

Les produits présents dans la commande initiale sont présentés à l'écran et l'enseigne peut sélectionner les articles à retourner ainsi que la quantité désirée. Il n'est pas possible de saisir une quantité supérieure à la quantité commandée.

<input type="checkbox"/>	Table	EAN: TYPOLOGY_GENERIC	Quantité: <input type="text"/> /1
<input checked="" type="checkbox"/>	Chaise	EAN: TYPOLOGY_GENERIC	Quantité: <input type="text" value="2"/> /4
<input type="checkbox"/>	Tabouret	EAN: TYPOLOGY_GENERIC	Quantité: <input type="text"/> /2

Annuler Étape suivante

Choix du colis

L'enseigne peut sélectionner un format de colis standard ou bien personnaliser les dimensions. Elle doit également renseigner le poids total du colis.

Taille et poids du colis

Attention ! Vous êtes responsable de la déclaration des taille et poids du colis. Les éventuels surcoûts liés à des déclarations erronées seront à votre charge.

Taille du colis Long/Larg/haut : 40 x 20 x 80 cm S M L XL

Définir des dimensions personnalisées

Long. *	Larg. *	Hauteur *	
40	20	80	
Cm <input checked="" type="checkbox"/>	Cm <input checked="" type="checkbox"/>	Cm <input checked="" type="checkbox"/>	

Poids * 5 Kg



Dates et lieu de retour

L'enseigne doit ensuite préciser:

- La date de prélèvement = date à laquelle le transporteur devra récupérer le produit (soit au domicile du client, soit dans le point relais). Si l'information n'est pas connue au moment de la saisie du retour, l'utilisateur pourra saisir la date du jour.
- La date de livraison = date à laquelle le produit arrivera au point de retour. Il peut s'agir d'une estimation.
- L'adresse de l'expéditeur = l'adresse du client qui a exprimé la demande de retour. Dans le cas d'un retour via point relais, cette information pourra être exploitée par le transporteur pour suggérer au client des commerces de proximité sur l'étiquette de retour. Dans le cas d'un retour depuis le domicile du client, cette information correspondra au point de prélèvement du transporteur.

Date de prélèvement

Date *

jeudi 20 janvier 2022



08:00



Date de livraison

Date *

mercredi 26 janvier 2022



14:00



Lieu de retour

Adresse

 Modifier

179 Bd de Turin
Sans ascenseur
59800 Lille



Sélection du transporteur

Par défaut, le transporteur qui a réalisé la course "aller" est sélectionné, à condition que celui-ci soit compatible avec l'adresse de prise en charge et la dimension du colis.

Cette information reste néanmoins modifiable. L'ensemble des transporteurs éligibles au service retour sont proposés à la sélection.

Changer le transporteur
✕

Chronopost

DPD

Annuler
Valider

Génération de l'ordre de retour

A l'issue du parcours de création de retour, un ordre est généré pour le transporteur sélectionné. La course se retrouve dans la liste des livraisons, et est identifiable à l'aide du picto de retour. La référence de la commande initiale est rappelée dans le bloc de détail.

JSB-00012924457

21/01/2022 - 11:00

L MMP Enseigne
L MMP Lille

Chronopost

Demande validée

Détails de la commande	
Enseigne	LMMP Enseigne
N° de commande initiale	JSB-00012924457
Magasin	LMMP Lille
Date d'enregistrement	19/01/2022 10:22
Référence métier	JSB-00012924457
ID technique	2f276a46-025a-4000-9e73-0e8bde9e5a45
Niveau de service	Retour produit
Nombre total de colis	1
Poids total des colis	5.000 kg



Transmission de l'étiquette de retour au client

Le transporteur communique l'étiquette de retour à Woop qui se charge ensuite de l'envoyer au client final par notification email. Le client devra la coller sur son colis. Dans le cas d'un retour via point relais, une liste de commerces de proximité pourra être suggérée sur l'étiquette.

Détail de la notification MAIL Retour transporteur

Modifier

Caractéristiques	
Type de statut	Statut de livraison
Évènement	Retour transporteur
Destinataire	Client final
Date d'envoi	Récupération de l'évènement
Délai appliqué pour l'envoi	Pas de délai d'envoi

Langue et message	
<input type="radio"/> Français	
<input checked="" type="checkbox"/>	Notification activée pour cette langue
<input checked="" type="checkbox"/>	Message WOOP par défaut
<input type="button" value="Voir le message"/>	

Commerces de proximité

La fourrière de Chazay
10 rue de Chazay
75000 Paris
Horaires du lundi au vendredi: 08:30-12:00-12:00-20:30
le samedi: 07:00-12:00-12:00-20:30

FRANÇOIS
1 Impasse Francomont
75011 PARIS
Horaires du lundi au samedi: 08:00-12:00-12:00-20:00

BSM
214 Boulevard Voltaire
75011 Paris
Horaires du lundi au samedi: 10:30-12:00-12:00-20:00

MA POULE EPICERIE
100 Rue de Charonne
75000 Paris
Horaires le mardi: 10:30-14:00-15:30-19:30
du mercredi au vendredi: 10:00-14:00-15:30-19:30
le samedi: 10:00-12:00-12:00-19:30

SARL Bengali & co
773 Boulevard Voltaire
75011 PARIS
Horaires du lundi au samedi: 10:30-12:00-12:00-21:00

Chrono Reverse 18
N° de colis : XY044916341RR

Reference de Terno : 5016414849305
Date d'impression: 09/01/2022
EXPEDITEUR :
Boulogner Store
75000 Paris
DESTINATAIRE :
Moby - RS WEB

35370 Argentre du Pressis FRANCE
Code poste :
Tél :
e-mail : varehouises@circulinx.co

Poids déclaré : 00,990 kg

Chronopost vous remercie de votre confiance.
Suivez votre envoi sur www.chronopost.fr

AIDE-MÉMOIRE
(à conserver par l'expéditeur)

1. Découper l'étiquette de transport e-chronopost lorsque votre colis est documenté et faire sûr le colis à expédier.
2. Pour les marchandises à destination d'un pays hors union européenne, joindre les documents douaniers s'ils existent.
3. Avez-vous créé un colis (étiquette e-chronopost, vous devez le créer) ou un envoi (colis dans un colis relais) avant de venir déposer votre colis dans un point relais ?

Attention ! votre colis ne peut pas être déposé en colis dans une boîte aux lettres.

CACHET

e-chronopost

<p>Moby - RS WEB</p> <p>35370 FR FRANCE</p> <p>Contact : Phone : Ref : Moby - RS WEB Reference : 5016414849305</p>	<p>chronopost</p> <p>Number Moby - RS WEB 75000 Paris Reference : 5016414849305</p> <p>Delivery address</p> <p>35370 FR FRANCE</p> <p>Package 1 of 1 Weight 00,990 KG</p>
<p>Date : 06/01/2022</p> <p>Ref : Moby - RS WEB Reference : 5016414849305</p> <p>XY044916341RR</p> <p>18H</p>	
<p>XY04 4916 3415 60H PM2-NO Track Service</p> <p>FR-CHR-0410-RNS0</p> <p>W 835-FR-35370 35V07 06/01/2022 20910302 SHIP 1.11.2</p> <p>SPECIMEN</p> <p>0035 370X Y044 9163 4156 0835 250R</p>	

Lors de la livraison, les dommages ou pertes partielles doivent faire l'objet de la part du destinataire de réserves écrites, précises, complètes, datées et signées sur le bordereau de livraison.
 Toute réclamation doit être spécifiquement adressée au « Service Clients » par écrit, avec les coordonnées figurant sur le bordereau de transport, et ce, pour les transports nationaux, au plus tard dans les 3 jours qui suivent la livraison pour les professionnels et au plus tard dans les 14 jours qui suivent la livraison pour les consommateurs, et pour les transports internationaux, au plus tard dans les 21 jours qui suivent la livraison pour tout professionnel ou consommateur.



Suivi du retour

Le client ainsi que l'enseigne peuvent suivre l'avancement du retour sur la page de tracking

Les intitulés sont les mêmes que pour une livraison classique ce qui peut porter à confusion. Au lieu de "commande validée" on pourrait parler de "Demande de retour validée". Au lieu de "commande livrée" on pourrait dire "Retour arrivé" etc...

Suivi de livraison

🕒 Livraison estimée : **le 20/01/2022** (entre 00:00 et 00:00)



Commande
validée
19/01/2022



Prise en charge
transporteur
19/01/2022



En cours de
livraison
19/01/2022



Commande
livrée
19/01/2022