

Droit de retour et remboursement

**** Inscrivez au début de votre politique de retour les articles qui ne sont pas éligibles pour le droit de retour (cela évitera tout malentendu si le client les voit au premier coup d'œil) ****

Ajoutez ensuite une brève introduction à votre politique de retour. Chez Cherry Flower, nous informons nos clientes qu'elles peuvent nous contacter à tout moment en cas de question (au sujet des tailles ou des matières). Ajoutez donc vos informations de contact. Où et comment vos clients peuvent vous contacter : par mail, WhatsApp, téléphone, sur les réseaux sociaux, etc.

Ajoutez ensuite un paragraphe qui renseigne votre client sur le délai de retour. Chez Cherry Flower, l'acheteur a 14 jours pour se rétracter et nous retourner sa commande. Les 14 jours commencent au moment de la prise de possession de la commande par l'acheteur.

Si un retour n'est plus possible au-delà de ce délai, mentionnez-le en gras afin que votre client en soit bien averti.

Si les frais de retour sont à la charge de l'acheteur, mentionnez-le également afin que ce dernier n'ait pas de mauvaise surprise.

Si votre boutique propose PayPal comme solution de paiement, informez vos clients qu'ils proposent un service de remboursement des frais de retour. Cela peut effectivement s'avérer utile si vous ne prenez pas en charge les frais de retour.

Ajoutez ensuite la marche à suivre en cas de retour. Celle-ci doit inclure toutes les étapes du retour, de la demande de retour au remboursement :

- Que doit faire votre client pour annoncer son retour ? Vous envoyer un mail, enregistrer le retour en ligne dans son compte client, etc. Comment allez-vous avertir votre client lorsque son retour est enregistré ?
- Quelles sont les conditions pour que le retour soit éligible ? Chez Cherry Flower, nous n'acceptons pas en retour les vêtements qui auraient été portés, lavés ou salis (cela inclut les traces de maquillage). Nous nous réservons bien sûr le droit de refuser un retour en cas de non-respect de ces conditions.
- Comment votre client peut-il retourner ses articles ? Dans le colis d'origine ? trouvera-t-il une étiquette de retour à sa disposition ?

Ajoutez ensuite un paragraphe concernant le remboursement. Quel est le délai de remboursement ? Comment allez-vous rembourser votre client ? Via le même moyen de paiement utilisé lors de la commande ?

En plus de la publier en ligne, veillez à ajouter une copie de votre *politique de retour* dans chaque commande afin d'être sûr que votre client en soit bien informé.

Finalement, et pour que tout soit clair pour vos clients dans votre politique de retour, nommez votre client « l'acheteur » et votre boutique par son nom ou son nom d'entreprise. Voici 4 exemples de tournures de phrases à utiliser :

- L'acheteur a 14 jours pour retourner sa commande à Cherry Flower et cela sans qu'aucune justification de sa part ne soit demandée.
- Cherry Flower rembourse l'acheteur via le moyen de paiement utilisé lors de la commande.
- Les articles sont retournés en parfait état par l'acheteur.
- Les frais de retour sont à la charge de l'acheteur.

N'hésitez pas à inclure le plus de détails possible dans votre politique de retour pour que tout soit limpide pour vos clients. Cela protégera votre client, mais aussi votre boutique.