

Retours client pour les ventes à l'international

Lors du traitement d'un retour international pour des commandes expédiées à vos clients aux États-Unis et dans les cinq sites de vente européens (France, Allemagne, Italie, Espagne et Royaume-Uni), vous devez utiliser l'une des trois méthodes indiquées ci-dessous.

Méthodes de retour possibles :

- Méthode 1 : proposer un remboursement intégral sans demander le retour de l'article.

—OU—

- Méthode 2 : fournir une adresse de retour locale située sur le site de vente de l'acheteur. Par exemple, si vous vendez vos produits sur Amazon.co.uk, fournissez une adresse de retour au Royaume-Uni. Si vous n'avez pas d'adresse de retour locale, un fournisseur de services de retours internationaux du [réseau de fournisseurs de solutions](#) peut être en mesure de vous aider.

—OU—

- Méthode 3 : fournir une étiquette de retour prépayée pour une demande de retour depuis le site de vente sur lequel vous proposez vos produits. Par exemple, si vous êtes un vendeur chinois vendant sur Amazon.de, fournissez au client une étiquette de retour depuis l'Allemagne. Nous recommandons que les étiquettes d'expédition de retour prépayées incluent le suivi postal.

Remarque : comme les acheteurs n'auront plus besoin de payer à l'avance les frais de retour et d'attendre d'être remboursés par le vendeur, nous avons désactivé cette option.

Lors du traitement d'un retour international pour des commandes expédiées à vos clients dans les neuf sites de vente européens, les trois sites de vente nord-américains et le site de vente japonais, vous devez utiliser l'une des méthodes de retour indiquées ci-dessous.

À compter du 5 octobre 2021, si vous expédiez des commandes de clients vendues sur Amazon.co.uk en dehors du Royaume-Uni, nous vous demanderons pour les articles et commandes inférieurs à 20 £ (TVA et frais d'expédition compris) de proposer soit la méthode de retour 1 (**remboursement sans retour**) soit la méthode de retour 2 (**fournir une option de retour nationale**). Si vous ne fournissez pas à Amazon une adresse de retour par défaut au Royaume-Uni pour les articles et commandes dont la valeur est inférieure à 20 £, Amazon remboursera automatiquement le client en votre nom si les

demandes de retour sont couvertes par la politique de retour Amazon, sans qu'il vous renvoie l'article (remboursement sans retour). La politique ci-dessus s'applique également à Amazon.de, Amazon.fr, Amazon.it et Amazon.es pour tous les articles et commandes d'un montant inférieur à 25 EUR (TVA et frais d'expédition compris).

Méthodes de retour possibles :

1. **Méthode de retour 1 : remboursement sans retour** : proposez un remboursement intégral sans demander le retour de l'article ;
2. **Méthode de retour 2 : proposer une option de retour national** : fournissez une adresse de retour locale correspondant au site de vente. Par exemple, si vous vendez vos produits sur Amazon.co.uk, vous devez fournir une adresse de retour au Royaume-Uni. Si vous n'avez pas d'adresse de retour locale, un fournisseur de services de retours internationaux du réseau de fournisseurs de solutions peut être en mesure de vous aider ; ou

Important : si vous choisissez cette méthode de retour pour les commandes Amazon.co.uk expédiées aux clients aux États-Unis, vous devez utiliser le service de retours prépayés d'Amazon. Si vous sélectionnez cette option, vous devez effectuer le remboursement dans les deux jours ouvrés suivant la réception de l'article retourné. Pour en savoir plus, consultez la page Retours prépayés pour les commandes Expédié par le vendeur.

3. **Méthode de retour 3 : proposer des frais d'expédition de retour international prépayés** : fournissez votre propre étiquette de retour prépayée pour une demande de retour émise à partir du site de vente sur lequel vous vendez vos produits. Par exemple, si vous vendez sur Amazon.de et expédiez depuis la Chine, vous devez fournir au client une étiquette de retour pour une expédition depuis l'Allemagne vers votre adresse en Chine. Nous recommandons que les étiquettes d'expédition de retour prépayées incluent le suivi postal.

Important : pour les retours internationaux, les frais de retour sont toujours à la charge du vendeur, même pour les retours dont la responsabilité est imputée au client. Si vous offrez une option de retour national, vous n'êtes généralement pas tenu de rembourser le coût de l'expédition initiale pour les retours dont la responsabilité est imputée au client. Pour les retours dont la responsabilité est imputée au vendeur, vous devez rembourser les frais d'expédition d'origine que le retour soit expédié à une adresse au Royaume-Uni ou en dehors du Royaume-Uni.

Comment proposer chaque méthode de retour

Méthode de retour 1 : proposer un remboursement intégral sans demander le retour de l'article :

1. Depuis le menu déroulant Commandes, cliquez sur **Gérer les retours**.
2. Sélectionnez le retour que vous souhaitez rembourser, puis cliquez sur **Effectuer un remboursement**.

3. Sélectionnez **Retour de l'acheteur** comme motif pour le remboursement et procédez au remboursement intégral.
4. Fermez la demande de retour en sélectionnant **Remboursement sans retour** comme motif de fermeture de la demande, puis commentez votre décision auprès du client.

Important : si vous souhaitez procéder au **Remboursement sans retour**, vous devez rembourser le montant exact de l'article retourné. La négociation d'un remboursement partiel n'est pas une alternative à un retour.

Méthode de retour 2 : fournir une adresse de retour locale. Pour mettre à jour votre adresse locale de retour :

1. Dans le menu déroulant **Paramètres**, cliquez sur **Infos sur le compte**.
2. Sur la page Informations sur le compte vendeur, accédez à la section **Informations expéditions/retours** et cliquez sur **Informations sur les retours**. Sur la page **Paramètres du retour**, cliquez sur **Paramètres d'adresse de retour**.
3. Sélectionnez une adresse existante comme adresse de retour par défaut ou saisissez une nouvelle adresse de retour par défaut.

Remarque : ceci doit être une adresse valide que vous êtes autorisé à utiliser.

4. Cliquez sur **Soumettre**.

Remarque : si vous n'avez pas d'adresse de retour locale, un fournisseur de services de retours internationaux du [réseau de fournisseurs de solutions](#) peut être en mesure de vous aider.

Méthode de retour 3 : fournir une étiquette de retour prépayée pour une demande de retour :

1. Dans le menu déroulant **Commandes**, cliquez sur **Gérer les retours**.
2. Cliquez sur **Autoriser la demande** pour autoriser la demande de retour que vous souhaitez approuver.
3. Dans **Votre section d'étiquettes de retour**, sélectionnez **Je vais fournir une étiquette d'expédition prépayée pour cette demande**.
4. Chargez une étiquette d'expédition, sélectionnez le **transporteur** utilisé, puis indiquez le **numéro de suivi**, le cas échéant.
5. Fixez le coût de l'étiquette de retour à 0,00 \$ pour vous assurer que les frais de retour ne seront pas facturés à l'acheteur.

Vous pouvez également envoyer par e-mail au client l'étiquette de retour prépayée depuis la section **Service de messagerie Acheteurs - Vendeurs** de votre compte Seller Central.

Les fournisseurs d'étiquettes prépayées incluent par exemple :

- **UPS :** <https://www.ups.com/content/us/en/bussol/browse/returns.html>
- **DHL :** http://www.dhl.com/en/express/shipping/ship_online/return.html

- [Hermes](#)
- [Royal Mail](#)
- [UPS](#)
- [DHL](#)
- [La Poste](#)

Si nous déterminons que vous n'avez pas respecté ces conditions, nous pouvons rembourser de manière proactive les clients concernés (en les autorisant à conserver ou de mettre l'article au rebut).

Lors du choix d'options de retour de vos articles par vos clients, gardez à l'esprit les éléments suivants :

Douanes

Pour les retours internationaux, il est de votre responsabilité de vous conformer à l'ensemble des obligations d'importation et d'exportation et du paiement de tous les droits et frais de douane applicables.

Utilisation du service Expédié par Amazon

Si vous choisissez le service Expédié par Amazon, Amazon se charge des retours à votre place pour les commandes Expédié par Amazon passées sur ce site de vente. Ainsi, vous n'aurez pas besoin de préciser une adresse de retour locale. Pour en savoir plus sur les retours Expédié par Amazon, consultez la page [Retours client pour les commandes Expédié par Amazon](#).

Offre de remboursements partiels

Dans certains cas, il convient d'offrir au client un remboursement partiel du produit retourné. Un remboursement intégral doit être effectué en cas de retour, d'annulation ou d'article en rupture de stock.

Un remboursement partiel doit être effectué uniquement comme geste de votre bonne volonté ou pour résoudre des problèmes de compensation/litiges (par exemple, si l'article est arrivé légèrement endommagé ou en cas de décalage avec la description du produit), et il est à la discrétion du vendeur. Si vous décidez de procéder à un remboursement partiel, nous vous conseillons d'expliquer votre décision à l'acheteur par avance afin d'éviter tout malentendu ou une éventuelle réclamation au titre de la Garantie A à Z.

Appel à un fournisseur tiers de services de retours internationaux

Nous avons créé une liste de fournisseurs de services de retours qui prennent en charge les retours vers les pays de vos clients. En fonction de votre volume de ventes et du prix unitaire, les fournisseurs de services de retours internationaux peuvent vous proposer des solutions de réduction de frais en cas de retour de la part de vos clients à l'étranger. Par exemple, certains fournisseurs regrouperont les retours avant de vous les retourner ou de les envoyer à un autre client. Consultez notre [réseau de fournisseurs de solutions](#) pour les fournisseurs de services de retours internationaux.