

Zwroty produktów

Zwroty produktów

Strona "Zwroty produktów" przedstawia Ci list wszystkich trwających procesów RMA (Return merchandise authorization).

U dołu strony moesz wczyc opcj zwrotu produktu. Wybierz i okrel ilo dni, podczas których produkt moe zosta zwrócony, a nastpnie zachowaj ustawienia. Od tej chwili Twoi klienci bd mieli moliwo zwrotu towarów.

OPCJE ZWROTÓW PRODUKTÓW

Włącz zwroty

Wybierz czy aktywować czy nie aktywować zwrotów towaru dla Twojego sklepu

Limit czasu

Ilość dni po dacie dostawy w czasie których nabywca może dokonać zwrotu towaru

Proces zwrotu od strony klienta:

Po aktywacji opcji zwrotów w sklepie, klient moe dokona zwrotu produktu (jeli okres zwrotu nadal obowizuje). Aby to zrobi, musi wykona nastpujce czynności:

1. Wej w zakładk "Historia zamówie" na swoim koncie klienta.
2. Zaznacz zamówienie, którego dotyczy zwrot.
3. Zaznacz produkt(y), który chce zwróci, oznaczajc pole przy jego(ich) nazwie.
4. (Opcjonalnie) Wyjani powód zwrotu, aby obsuga sklepu moga lepiej zrozumie, dlaczego Klient chce to zrobi.

<input type="checkbox"/>	Indeks	Produkt	Ilość	Cena jednostkowa	Cena końcowa
<input checked="" type="checkbox"/>	demo_6	Printed Summer Dress - Color : Yellow, Size : S	<input type="text" value="1"/> <input type="button" value="-"/> <input type="button" value="+"/>	37,52 zł	37,52 zł
Przedmioty (brutto)		37,52 zł			
Koszty dostawy (brutto)		0,00 zł			
Razem		37,52 zł			

ZWROT TOWARU

Jeżeli chcesz zwrócić jeden lub więcej produktów, zaznacz odpowiadające im pola i zapisz wyjaśnienie powodu zwrotu. Następnie kliknij przycisk poniżej.

Kupione podwójnie przez pomyłkę

Gdy formularz jest kompletny, klient naciska "Zwróć towar", a odpowiednia informacja zostaje wysana do obsługi sklepu. Pojawia si ona jako "Oczekiwanie na potwierdzenie" w zakładce "Zwroty produktów" na koncie klienta.

ZWROTY PRODUKTÓW

Lista zwrotów które dokonałeś.

Powrót	Zamówienie	Status (procesu pakowania produktu)	Data wydania	Zwrot
#000001	RSUIREOPH	Oczekiwanie na potwierdzenie	2014-12-27	--

[< Powrót do twojego konta](#) [< Strona główna](#)

Zwrot produktu: jak Ty to widzisz

Informacja o zwrocie pojawi si w panelu administracyjnym. Na pocztku RMA posiada status "Oczekujce na potwierdzenie".

ID	ID zamówienia	Wyświetlany	Data wydania
1	--	Oczekiwanie na potwierdzenie	--

Proces zwrotu odbywa si w kilku etapach wskazanych statusem RMA:

- Oczekiwanie na potwierdzenie.
- Oczekiwanie na przesyk
- Przesyka zostaa odebrana
- Brak akceptacji zwrotu
- Dokonanie zwrotu

ZWROTY PRODUKTÓW

Klient Jash Technologie
[Zobacz szczegóły na stronie klienta](#)

Zamówienie Zamówienie #6 z 2014-12-27
[Zobacz szczegóły na stronie zamówienia](#)

Wyjaśnienie klienta Kupione podwójnie przez pomyłkę

Wyświetlany Oczekiwanie na potwierdzenie
Status zwrotu.

Produkty	Indeks	Nazwa produktu	Ilość	Czynność
	demo_6	Printed Summer Dress - Color : Yellow, Size : S	1	✕ Usuń

Lista produktów w zwrocie.

Zwrot --
Link jest dostępny tylko po potwierdzeniu i przed dostarczeniem paczki.

[Anuluj](#) [Zapisz](#)

Przyjcie bd odrzucenie zwrotu ley w Twojej gestii.

1. Nacinij na nazw informacji o zwrocie, aby zobaczy więcej szczegółów.
2. Zmie status, aby kontynuowa proces zwrotu albo go zatrzyma.
 - Jeli chcesz go zatrzyma (i odmówi zwrotu pieniędzy klientowi), wybierz status "Brak akceptacji zwrotu".
 - Jeli przyjmujesz zwrot i chcesz odda klientowi pieniądze, postpuj w nastpujcy sposób:
 - a. Wybierz nastpny krok w procesie: "Oczekiwanie na przesyk", a w ten sposób do klienta zostanie wysana mailem informacja, e moe odesa produkt.
 - b. Po otrzymaniu przesyki, zmie status zwrotu na "Przesyka zostaa odebrana".
 - c. Na ostatnim etapie, a wic po zakoczeniu procesu (po zwrocie pieniędzy klientowi albo przyznaniu mu potwierdzenia zwrotu), zmie status na "Dokonanie zwrotu".
3. Zatwierd.

Zwrot kosztów klientowi

Zamówienie moe by refundowane albo czciowo, albo cakowicie. Dokonuje si tego za pomoc dwóch przycisków umieszczonych u góry strony zamówienia, a nie na stronie zwrotów.

Przyciski akcji zmieniaj si w zalenoci od aktualnego statusu zamówienia. Przykadowo, gdy produkt ma status "Dostarczony", pojawiaj si dwa przyciski "Zwrócone produkty" oraz "Czciowy zwrot".

i Zwrot produktu nie jest funkcj domylnie wczon. Aby j aktywowa, id na na stron "Zwroty produktów" w menu "Zamówienia" i aktywuj t opcj sekcji poniej. W ten sposób bdzie ona obowizywa dla wszystkich zamówie.

The screenshot shows a web interface for order management. At the top, there's a header with 'ZAMÓWIENIE', 'RSUIREOPH', and '#6'. Below this, there are several buttons: 'Drukuj zamówienie', 'Zobacz fakturę proforma', 'Zobacz list przewozowy', 'Zwrócone produkty', and 'Częściowy zwrot'. There are also two tabs: 'WYŚWIETLANY 3' and 'DOKUMENTY 2'. The main content area contains a table with the following data:

	Dostarczone	Kosma Appel	2014-12-27 19:30:18
	Wysłane	Kosma Appel	2014-12-27 19:27:51
	Oczekiwanie płatności czekiem		2014-12-27 19:26:26

Below the table, there is a dropdown menu currently set to 'Dostarczone' and a blue button labeled 'AKTUALIZACJA STATUSU'.

- **Zwrócone produkty.** Uywaj tej funkcji tylko wtedy, kiedy klient zwróci produkty: gdy je otrzymasz, moesz je oznaczy w ten sposób na karcie zamówienia. Po naciniciu przycisku "Zwrócone produkty" pojawi si nowa kolumna na karcie zamówienia, przy licy produktów, nazwana "Powrót". Zaznacz pola przy zwróconych produktach, okreł ich ilo i nacinij przycisk "Zwrócone produkty" u dou tabeli.
- **Czciowy zwrot.** Uyj go wtedy, gdy tylko cz zamówienia ma podlega zwrotowi bd dlatego e klient zwróci produkt, bd jako znak dobrej woli za uszkodzony produkt, który klient zdecydowa si mimo wszystko zatrzyma. Nacinij przycisk "Czciowy zwrot", a niej, przy licy z produktami pojawi si kolumna "Czciowy zwrot". Okreł ilo oraz kwot dla kadego z produktów, wybierz któr z opcji poniej i nacinij na "Czciowy zwrot".

Gdy określisz produkt jako zwrócony lub do refundacji, pojawi się 4 opcje do wyboru:

- **Dostarczone produkty.** Gdy zaznaczona, PrestaShop uzna, że produkty zwrócone są znów dostępne do sprzedaży i dlatego podniesie stan magazynowy produktu. Nie powinno tego zaznaczać, jeśli zwrot nastąpi ze względu na fakt, że produkt był uszkodzony.
- **Generuj potwierdzenie zwrotu.** Gdy zaznaczona, zostanie wygenerowane potwierdzenie zwrotu, które stanowi zapewnienie ze strony sklepu, że produkt został zwrócony, za sklep zwróci pieniądze. Klient będzie mógł z tego skorzystać podczas kolejnego zakupu.
- **Generuj kupon.** Gdy zaznaczona, zostanie wygenerowany kupon na kwotę zwróconych produktów. Kupon przyjmuje formę rabatowego, z którego klient może skorzystać podczas procesu zamówienia. Możesz edytować istniejące kupony klienta, odwiedzając jego stronę: na stronie zamówienia naciśnij na odnośnik pod nazwiskiem klienta w sekcji "Klient", na stronie klienta przejdź do sekcji "Kupony", możesz edytować każdy z nich za pomocą przycisku "Edytuj".
- **Zwrot kosztów wysyłki.** W ramach tego gestu możesz zwrócić koszty przesyłki poniesione przez klienta w procesie zwrotu.

Jeśli klient zapłacił za towar, posługując się kartą kredytową, system płatniczy powinien dokonać zwrotu automatycznie. Jeśli zamówienie zostało zrobione przelewem albo czekiem, musisz samodzielnie dokonać zwrotu, a następnie zaznaczyć w zamówieniu, że zwrot został dokonany ręcznie.