

# ShopReturnService

## La solution de retour pour l'Europe de Swiss Post GLS

Vous expédiez vers l'Europe et souhaitez offrir à votre clientèle une solution de retour simple, pratique et gratuite? Si tel est le cas, le ShopReturnService de Swiss Post GLS est la solution idéale pour vous.

Le ShopReturnService de Swiss Post GLS vous offre la possibilité de réexpédier en Allemagne les retours provenant de divers pays de l'Union européenne (UE) déposés par votre clientèle. Les retours sont gratuits pour vos clients et le dépôt peut s'effectuer dans n'importe lequel des 17 000 GLS ParcelShops existants. Pour vous, le conditionnement des retours se fait en toute simplicité et nous pouvons vous proposer des conditions avantageuses.

Voici les pays de l'UE qui sont actuellement membres du service international ShopReturnService:

- Belgique
- Danemark
- Allemagne
- Finlande
- Irlande
- Italie
- Luxembourg
- Pays-Bas
- Autriche
- Pologne
- Slovaquie
- Espagne
- Tchéquie
- Hongrie

Les retours de vos clients peuvent être renvoyés vers l'Allemagne à partir de tous les pays mentionnés ci-dessus. Sont également possibles les retours strictement nationaux, renvoyés à partir de l'Allemagne en Allemagne.

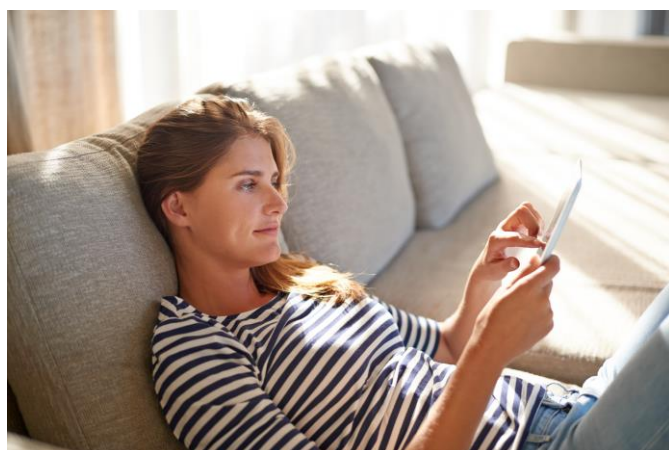
### Vos avantages

#### Contrôle de vos retours

Vous décidez dans quels cas votre clientèle recevra une étiquette pour le renvoi gratuit. Vous avez donc en main les cartes du processus de retour et des coûts.

#### Conditions avantageuses et transparence totale des coûts

La participation de votre clientèle au processus de retour nous permet de vous proposer des prix avantageux. Des coûts ne sont engendrés que lorsque les retours sont également déposés dans un GLS ParcelShop.



#### Pratique: une multitude de points de dépôt

Votre clientèle peut déposer ses retours en toute commodité dans l'un des quelques 17 000 GLS ParcelShops faciles d'accès en Europe.

#### Transparence du suivi des envois

Le suivi des envois de vos retours est toujours continu et transparent.

#### Simplicité du conditionnement

L'outil de gestion des retours YourGLS vous permet de conditionner les retours de manière simple, claire et intuitive.

#### YourGLS: votre outil pour la gestion des retours

Pour gérer les retours de vos envois, vous avez à votre disposition l'outil GLS YourGLS. Vous pouvez créer avec lui des étiquettes retour et les faire parvenir à votre clientèle par voie électronique. Grâce au suivi des envois intégré à cet outil, vous avez accès à toutes les informations sur vos retours, du dépôt jusqu'à la distribution.

**LA POSTE** 

### Comment le processus de retours fonctionne-t-il?

1. Votre clientèle enregistre un retour auprès de vos services
2. Vous lui faites parvenir l'étiquette retour
3. Elle dépose le retour, préaffranchi et sans aucun frais pour eux, dans une GLS ParcelShop

### Comment ma clientèle reçoit-elle son étiquette retour?

Après avoir créé l'étiquette retour dans YourGLS, vous pouvez l'envoyer à votre clientèle:

1. Par voie électronique **sous forme de lien dans un e-mail**
2. Par voie électronique **sous forme de document PDF dans un e-mail**
3. Par voie postale **sous forme de document**, après avoir imprimé l'étiquette retour

### Conditions et prix

La facturation est mensuelle. Pour le ShopReturnService, nous vous proposons les conditions suivantes:

- **ShopReturnService** (Commission de service):  
**CHF 2.00/colis**
- **Envoi de colis avec ShopReturnService:** sur demande, selon le pays expéditeur et le poids

Si vous êtes intéressé, veuillez-vous adresser à votre conseillère ou conseiller de Vente Poste CH SA ou nous contacter par téléphone au +41 848 458 458 ou par e-mail à l'adresse [logistique.internationale@poste.ch](mailto:logistique.internationale@poste.ch).

### Association avec la solution pour les renvois provenant de l'UE

Vous avez la possibilité d'associer le ShopReturnService à la solution de retour Swiss Post GLS pour les renvois en dehors de l'UE. Grâce à cette solution, vos colis provenant de plusieurs pays de l'UE peuvent être rassemblés, préparés et réexpédiés vers la Suisse, en envoi groupé dans un carton de groupage, de manière simple, rapide et économique.

### Le saviez-vous?

GLS fait figure de pionnière pour les relais-colis en Europe. C'est sous son impulsion que le premier ParcelShop ouvrit en Allemagne, en 1997.