Éviter les litiges et les oppositions au paiement.

Un problème peut parfois venir perturber le bon déroulement d'une commande.
Nous avons rédigé ce guide pratique pour vous aider à éviter toute situation de litige ou d'opposition au paiement.

PayPal

Plusieurs types de problèmes peuvent se présenter à vous.

- **Objet non reçu**
  Un acheteur a payé un objet mais ne l'a jamais reçu.

- **Objet ne correspondant pas à sa description**
  Un acheteur a reçu un objet radicalement différent de celui présenté dans la description du vendeur au moment de l'achat.

- **Transaction non autorisée**
  Un achat a été effectué sans le consentement du titulaire du compte.

Voici les conséquences que cela peut avoir pour vous.

Fraude

Dans de rares cas, ces problèmes peuvent être signe de fraude. Pour identifier et éviter la fraude, consultez tous les conseils disponibles dans notre guide de prévention des commandes frauduleuses.

Opposition au paiement

Un acheteur peut demander à l'émetteur de sa carte d'annuler son paiement. On parlera alors d'opposition au paiement. L'acheteur pourra ensuite demander un remboursement à sa banque, sans impliquer le vendeur.

Réclamation

Si aucun accord n'est trouvé, chacune des parties peut transformer le litige en réclamation dans un délai de 20 jours. PayPal est alors directement impliqué et prendra une décision à l'aide des informations disponibles.

Litige

Si un client a payé un objet mais ne l'a pas reçu ou s'il a reçu un objet complètement différent de celui qu'il avait commandé, il pourra ouvrir un litige dans son Gestionnaire de litiges.
Les problèmes de ce type adviennent généralement suite à un simple malentendu ou à une erreur humaine.

PayPal

Comment éviter les litiges et les oppositions au paiement ?

1

Envoyez vos coordonnées

Les acheteurs sont susceptibles de renoncer à ouvrir un litige ou à faire opposition au paiement s'ils réussissent à vous contacter pour vous parler de leur problème. Indiquez clairement une adresse email ou un numéro de téléphone où vous joindre ou appelez directement vos acheteurs si vous vendez des biens à forte valeur ajoutée.

2

Soyez réactif

Personne n'aime attendre. Répondez donc rapidement et de manière professionnelle à toutes les demandes de vos acheteurs.

3

Proposez une solution au litige

Si un client vous informe qu'il va faire opposition au paiement auprès de l'émetteur de sa carte, proposez-lui plutôt d'ouvrir un litige dans le Gestionnaire de litiges. Vous et l'acheteur pourrez ainsi résoudre le problème en question plus simplement.

4

Indiquez votre règlement concernant le renvoi d'objets

Vérifiez que votre règlement sur les retours et les remboursements est clair et facile à trouver.

Évitez les litiges et minimisez vos pertes en suivant ces conseils.

1 Objet non reçu

Indiquez des dates de livraison réalistes

Des dates de livraison réalistes peuvent empêcher vos clients d'ouvrir un litige ou de faire opposition au paiement de manière précipitée.

Expédiez les commandes avec un suivi en ligne

Les bordereaux de livraison classiques ne peuvent vous servir qu'à prouver l'envoi d'un objet. C'est pourquoi nous vous recommandons de faire appel à un service de livraison proposant un suivi en ligne. Ce service vous permettra de confirmer que les objets ont bien été livrés.

Si le total d'une vente s'élève à 750 € ou plus, choisissez l'envoi avec accusé de réception. Grâce à cette solution, vous pourrez être sûr que votre client a bien reçu sa commande, et la valeur de l'objet envoyé justifie bien cette dépense.

Assurance sur la livraison d'une commande

Des incidents peuvent parfois se produire pendant le transit de l'objet envoyé. Nous vous conseillons donc de souscrire à une assurance sur la livraison pour l'envoi d'objets fragiles ou de grande valeur.

L'assurance sur la livraison répond à un double objectif :

- Elle assure l'objet en cas de perte ou de dommage.
- Elle fournit des informations relatives au suivi et à la livraison de l'objet envoyé. Elle permet à l'acheteur de savoir si sa commande est en route et vous informe de la livraison du colis.

En cas de problème de livraison, déposez une réclamation auprès de la société de livraison. Vous, votre client ou la société de livraison pouvez tous déposer une réclamation. Pour obtenir plus d'informations sur la procédure de réclamation, contactez votre société de livraison.

PayPal

Attention aux exceptions non couvertes par votre assurance de livraison

Le type de colis, la valeur déclarée ou la société de livraison choisie peuvent limiter la responsabilité en cas de perte ou de dommage. Pour vous assurer que vous bénéficiez de la couverture maximale, contactez votre société de livraison.

N'envoyez pas immédiatement les commandes à risque élevé

Méfiez-vous lorsqu'on vous demande une livraison express. Les fraudeurs réclament souvent ce type de livraison afin de revendre un objet de valeur le plus rapidement possible. Nous vous recommandons donc de retarder la livraison des commandes au montant élevé et des objets en forte demande de 24 à 48 heures, surtout s'il s'agit d'une livraison à l'étranger.

Faites appel à votre propre service de livraison

N'utilisez pas la société de livraison de votre client pour l'envoi de sa commande. Souvent, les fraudeurs réexpédient les colis à d'autres adresses une fois reçus, ce qui annule la couverture de la Protection des Marchands.

Restez vigilant en cas de « drop shipping »

Comme vous êtes responsable de la livraison de sa commande à votre client, choisissez un fournisseur ou « drop shipper » digne de confiance pour éviter tout risque de perte. Méfiez-vous des fournisseurs implantés dans des pays à risque. Si vous êtes vous-même « drop shipper », mettez en place une procédure de contrôle pour tous vos fournisseurs. Celle-ci doit inclure une gestion des stocks et des garanties pour les produits. Ceci vous permettra de garantir la disponibilité des objets en stock et la livraison de vos objets à forte valeur ajoutée.

Remboursez rapidement les objets et informez vos clients des ruptures de stock

Si un objet est en rupture de stock, mettez immédiatement à jour votre annonce. Annoncez à vos acheteurs la date de réapprovisionnement prévue et indiquez-leur qu'acheter un produit en rupture de stock revient à faire une précommande.

2 Objet ne correspondant pas à sa description

Accompagnez vos articles de photos et d'un descriptif détaillé

Publiez des photos de vos objets vus sous différents angles. Décrivez-les en détail pour que les clients n'aient aucune mauvaise surprise au moment de la réception de leur achat.

Donnez des informations précises

Indiquez clairement et précisément tout défaut fonctionnel ou dommage d'ordre esthétique des objets mis en vente.

Répondez rapidement et clairement aux questions posées

Si vous avez connaissance d'un problème susceptible de gêner vos clients, n'hésitez pas à les en informer. Par exemple, si vous savez que vos livraisons auront du retard en raison d'intempéries, précisez-le dans votre annonce. Vos clients pourront ainsi trouver réponse à leurs questions sans même avoir à ouvrir de litige.

Si un acheteur vous contacte en cas de problème, soyez à son écoute et montrez-vous rassurant pour éviter d'aggraver la situation.

3 Transactions non autorisées

Vérifiez que le nom de votre entreprise apparaît sur vos factures

Si le nom de votre entreprise est indiqué clairement sur vos factures, vos clients pourront vous identifier plus facilement.

Contactez vos clients avant la livraison de leur commande

Contactez vos clients pour confirmer leurs informations de livraison.

PayPal

Copyright © 2017 PayPal. Tous droits réservés.