


# איך מחזירים חבילה או פריט ללא אקספרס בחינם? המדריך המלא

ישנן 2 אפשרויות להחזיר מוצר לעליאקספרס, נדבר על שניהם באריכות!

- האפשרות הראשונה היא להחזיר במסגרת "החזר פריט מכל סיבה תוך 15 ימים"
- האפשרות השנייה היא להחזיר לאור זאת שהמוצר תקול או שאתם לא מרוצים כחלק מדספיוט.

## החזרת מוצר במסגרת "החזרת פריט מכל סיבה תוך 15 ימים"

החזר מוצר בחינם לעלי אקספרס, תקף רק לגבי מוצרים שיש להם את האפשרות ל"FREE RETURN". בכל מוצר בחלקו התחתון ניתן לראות האם האפשרות זמינה (ראו תמונה).

Free Return   
החזירו פריטים מכל סיבה שהיא תוך 15 ימים

קיבלתם מוצר והוא פגום? המוצר לא מוצא חן בעיניכם? המוצר לא כפי שחשבתם? תוכלו להחזיר את המוצר בחינם לעליאקספרס ולקבל את הכסף בחזרה!

## שלב ראשון:

פתיחת מחלוקת- לאחר שנפתחה המחלוקת עליכם למלא שאלון בו תסבירו מדוע אתם מעוניינים בהחזרת הפריט שהגיע אליכם. המוכר יקבל את הבקשה למחלוקת, ובתוך מספר ימים יצור קשר עידי הבעיה שבגינה הגשתם בקשה להחזר.

מלידה והמוכר מאשר את ההחזרה, יופיע בתחתית הדף של המחלוקת ריבוע אדום שכתוב בו "View return label", לאחר לחיצה עליו תקבלו ברקוד ההחזרה (תמונה מצורפת).



ניגודיות גבוהה

ספיה

מונוכרום

ביטול הבהובים

ניווט מקלדת

סגירה

תיאור קבוע

הצגת תיאור

הדגשת קישורים

הדגשת כותרות

היפוך צבעים

שחור צהוב

סמן גדול

הקטנת מסך

הגדלת מסך

הקטנת גופן

הגדלת גופן

גופן קריא

מצב קריאה

סמן שחור


מופעל על ידי



דיווח הפרה

הצהרת נגישות

איפוס הגדרות

Zip Code: 1201022	
Tel/ M: 0526272600	
To: IL- AE	
Address: Airport City	
Zip Code: 7010000	ISRAEL
Tel/ M:	IL
AE202201373434967	
** Please ensure to stick this AE label on the outer parcel packaging to avoid rejection.	
Ali Express Free Return Parcel	



של דואר ישו או לכן דצוי / צלם את החבילה עם המסר מעקב.

איימל ליצירת קשר : [cs1.runnerexpress@gmail.com](mailto:cs1.runnerexpress@gmail.com) ( לא זמינים בשבת וראשון וכמובן לכתוב באנגלית, הם עונים מאוד מהר)

### שלב רביעי:

לאחר שהמוצר מגיע למחסן ונסרק במערכת, המידע מתעדכן במערכת עלי אקספרס. כך שתקבלו את הכסף שלכם חזרה בתוך ימים בודדים ועד שבועיים (הכל יתעדכן באתר עלי אקספרס בדספיוט שפתחתם)

שימו ♥ –

הדואר לא מספק אישור שמסרתם להם את החבילה, כך שאם קורה מצב שמסרתם להם את החבילה יום לפני שנגמר תאריך המקסימלי שאלי אקספרס נתנו להחזרת המוצר, והמוצר לא מגיע אליהם בזמן – אין לכם הוכחה שמסרתם את החבילה בזמן. לכן בצעו את ההחזרה כמה שיותר מהר, בנוסף ניתן לדבר עם נציג מאלי אקספרס והם יאמרו לכם שבעיות כאלה קורות כל הזמן ושאין מה לדאוג ושאחרי בירור קצר הם מחזירים את הכסף גם במקרים כאלו.

שאלות ותשובות :



מי הם ראנר אקספרס ?

ראנר אקספרס זו חברת המספקת שירותים לעלי אקספרס בנושא החזרת טובין. לאחר שהחבילה

מועבר למחסן ושלהם רישור על מסירתה לרשות עם המוצר ולהעלות חמונים למערכת עלי

כמה זמן יש לי להחזיר פויט בשביל לקבל זיכוי כספי?

בדרך כלל הטווח הוא בין שבוע לשלושה שבועות, אך כאשר המוצר מגיע למחסן בישראל ונסרק זה נקרא שהחזרתם, כך שאין לכם מה לדאוג, פשוט פעלו בהקדם להחזרת המוצר מרגע אישור החזרת המוצר.

**לאחר שכבר שלחתי את החבילה שלי אל המחסן, זמן המחלוקת שלי פג, מה עלי לעשות במידה והמוכר מבקש ממני לשלוח לו הוכחה שאכן שלחתי אותה בזמן?**

במידה וזמן המחלוקת פג בגלל עיכוב שלכם (הלקוח), ראנר אקספרס לא תוכל לעזור לכם בעניין. במידה וזמן המחלוקת פג בגלל עיכוב לוגיסטי שלהם (ראנר אקספרס), ראנר אקספרס יצרו קשר בשבילכם עם עלי אקספרס בכדי לשלוח להם את ההוכחה שהחבילה אכן התקבלה. כאשר מקרה זה קורה אנא תשלחו את מספר ברקוד ההחזרה שלכם למייל המצורף כדי שיוכלו לעזור לכם במקרה הצורך, מייל ליצירת קשר : [cs1.runnerexpress@gmail.com](mailto:cs1.runnerexpress@gmail.com) ( לא זמינים בשבת וראשון וכמובן לכתוב באנגלית, הם עונים מאוד מהר).

**למה אחרי ששלחתי את החבילה עלי אקספרס דחו את הבקשה שלי לזיכוי כספי?**  
במידה ונגרם נזק כלשהו על ידכם (הקונה), ישנם חלקים שחסרים או שומש בצורה שמשפיעה על אופציית מכירה מחדש, עלי אקספרס יכולה להחליט שלא להעניק זיכוי כספי. במידה וזה קורה אתם תקבלו מייל ישירות מיהם.

**לא מסכים עם התוצאה של המחלוקת, מה עלי לעשות?**

ישנו באלי אקספרס שירות לקוחות אינטרנטי שעובד על בסיס צ'אט, בנוסף תוכלו להשאיר תגובות היכן שפתחתם את המחלוקת מלכתחילה.

הישיר לשירות לקוחות של עלי אקספרס

ספרות), ככה שלא תצטרכו כל פעם לפרט את הבעיה מחדש לנציגה שמדברת אתכם אלא תוכלו להגיד לה לקרוא את השיחה במספר הנ"ל ולהתעדכן על הבעיה.

### האפשרות השניה להחזיר פריט במסגרת דספיוט - במקרה והמוצר תקול או שאתם לא מרוצים ממנו.

מהניסיון שלנו, ב-99% כאשר פותחים דספיוט עלי אקספרס מבקשים להחזיר את המוצר, אלא אם מדובר במוצר שעולה \$1-2 ואז תקבלו החזר מיידי ללא צורך בלהחזיר את המוצר.

עכשיו השאלה הנשאלת, מי משלם את עלות השילוח ?

**במידה והמוצר לא מוצא חן בעיניכם** ואתם רוצים את הכסף חזרה ואין את ההחזר חינם תוך 15 ימים כמו בתחילת המדריך אז אתם תשלמו את ההחזר (שלרוב לא ישתלם לכם כי השילוחים לסין לרוב יקרים). אלא אם מדובר במוצר ממש יקר שאז משתלם לכם.

במידה והמוצר פגום **והוכחתם זאת** (רצוי לצלם סרטון ולצרף לדספיוט), אז המוכר ישלם את עלות השילוח.

איך המוכר ישלם ? הוא לא יברח כאשר השילוח יגיע אליו ? האם אפשר לסמוך על זה ?

**עלי אקספרס עובדים בצורה מאוד מאוד מסודרת ! ונסביר כיצד :**

כר לא מקבל את הכסף ישירות כאשר אתם קונים אלא כל עוד לא אישרתם את קבלת המוצר ושהמוצר תקין אז הכסף נשאר אצל עלי אקספרס.  
במידה ופתחתם דספיוט הכסף עדיין שמור אצל עלי אקספרס ולכן...



מופעל על ידי

Start

AliExpress steps in

Return item

Finished

### Send items to return

A solution has been reached so please return the item before Mar 11, 11:34 AM IST , otherwise no refund will be processed.

#### Address for return

Mr lin 18124311712  
China Guangdong Province Dongguan Liaobu Town  
Hengkeng Community third floor of Hengdong 1st Road ( warehouse 3 of Hengkeng Changyun Warehouse) goes up to No. 5 cargo elevator on the third floor opposite to No. 16 unloading platform.  
CN 523427 Dongguan Guangdong Province

#### Enter your return tracking number

Return shipping paid by: Seller

Select/enter delivery service

Enter your return tracking number

Submit

#### Request information

RGB MODE

LED Night Light Dinosaur Eggs RGB Pat Li...

Qty:1

remote control CHINA

US \$ 12.74

Reason: Product flaw

ניתן לראות כאן את האישור שקיבלנו מעלי אקספרס שהמוכר ישלם את עלות השילוח, כל שניתן לנו זה לצרף את המס' מעקב של החבילה ששלחנו.

אור שבחרתם דואר ישראל וצירפתם את המס' מעקב עלי אקספרס יהיו במעקב אחר החבילה וככל הנראה תוך כמה ימים תקבלו את הכסף חזרה.



מופעל על ידי

---

