

Guide de Suivi et Gestion des Colis Shein : De l'Entrepôt à la Livraison

Comprendre le statut 'International Warehouse'

- Le statut 'International Warehouse' signifie que votre colis est en cours de traitement ou de préparation dans l'un des centres logistiques principaux de Shein.
- Ce n'est pas un blocage, mais une étape normale avant l'expédition internationale vers votre pays.
- Le délai moyen pour cette étape varie généralement entre 2 et 5 jours ouvrés.

Checklist de suivi de votre commande

- Vérifiez quotidiennement le statut via l'application Shein ou le site web dans la section 'Mes Commandes'.
- Utilisez le numéro de suivi fourni sur des sites de tracking universels (comme 17Track ou ParcelsApp) pour une vue plus détaillée.
- Notez la date de livraison estimée affichée par Shein pour anticiper toute réception.
- Assurez-vous que vos coordonnées de livraison sont correctes dans votre profil client.

Que faire en cas de blocage prolongé ?

- Si le statut ne change pas après 7 jours ouvrés, contactez le service client via le chat en direct sur l'application.
- Préparez votre numéro de commande et une capture d'écran du suivi pour accélérer la prise en charge.
- Vérifiez vos e-mails (y compris les spams) pour voir si un transporteur local a demandé des informations complémentaires ou des frais de douane.
- Si le colis est marqué comme 'perdu' ou 'retourné à l'expéditeur', demandez immédiatement un remboursement ou une réexpédition via le support Shein.

Conseils pour une réception sereine

- Activez les notifications push sur l'application Shein pour recevoir les mises à jour en temps réel.
- Si vous êtes absent, vérifiez si le transporteur a déposé un avis de passage ou a laissé le colis en point relais.
- Ne validez la réception de la commande qu'une fois le colis physiquement en votre possession et vérifié.