

Приложение № 5,2

Регламент работы с браком возвратом

Приложение №5.1

GARTI

РАБОТА С БРАКОМ

Брак подразделяется:

- производственный (проблемы с логотипом (яркость надписи, претензии к шрифту не принимаются, так как это фирменный стиль), углубления на поверхности, неустойчивость подставки, шероховатости, отсутствие глянца) - подлежит незамедлительному обмену товара за счет компании.
- не производственный (сколы, трещины, царапины, полученные при транспортировке) - подлежит обмену товара за счет компании в случае предоставления фото/видео поврежденной упаковки.

Любая претензия клиента относительно качества товара (не описанная выше) – индивидуальный разбор (обязательное условие – товар не был в употреблении и сохранена упаковка товара).

Алгоритм действий:

- Клиент после получения товара и обнаружение тех или иных недостатков, может обратиться к менеджеру с претензией по качеству товара. Менеджер совместно со старшим менеджером определяют вид брака для дальнейших действий (срок определения: не более 1 рабочей смены), при необходимости подключить РОПа и склад (отдел ОТК);
- Обязательно у клиента необходимо запросить фото и/или видео брака!
- При производственном браке или повреждении при транспортировке – замена брака за счет компании, логисту необходимо оформить возврат брака на склад, менеджеру необходимо создать новый заказ (с задачей на РОПа на обнуление) и отгрузить сразу как брак будет передан в транспортную компанию.
- При спорной ситуации решение принимается индивидуально, вышестоящим руководством (срок предоставления ответа: не более 24 часов).

РАБОТА С ВОЗВРАТАМИ

Работа с возвратами является важной составляющей в работе менеджера.

Менеджеру необходимо использовать все возможные инструменты, чтобы минимизировать возвраты.

По закону РФ потребитель вправе **отказаться от товара в любое время до его передачи**, а после передачи товара - **в течение семи дней** (обязательное условие – товар не был в употреблении и сохранена упаковка товара).

1. **Возврат товара БЕЗ возврата денег (груз находится в ПВЗ, товар не оплачен)**

Груз находится на ПВЗ, клиент не выходит на связь по телефону, необходимо написать на электронную почту (если есть), и/или написать sms.

Крайние инструменты влияния:

- бесплатная доставка (доставка за счет компании),
- скидка 10-15%

Алгоритм действий:

- сообщить логисту о необходимости вернуть груз
- поставить статус bad в сrm системе клиенту (в следующий раз заказ не может быть отправлен такому клиенту без предоплаты)
- поставить комментарий к статусу bad в сrm системе

2. **Возврат денег (груз со склада не отгружался, товар оплачен онлайн)**

Возврат одобрен, алгоритм действий:

1. Клиенту можно вернуть денежные средства через сrm систему через бухгалтера БЕЗ документов. Необходимо поставить задачу в сrm системе на группу бухгалтер. Контроль возврата менеджером в течение 1 рабочей смены.
2. Заказ необходимо отправить в ошибку, чтобы склад не произвел отгрузку.

3. **Возврат денег (груз в пути, товар оплачен)**

Возврат одобрен, алгоритм действий:

1. Сообщить логисту о необходимости вернуть груз на склад. При подтверждении движения груза на склад необходимо вернуть деньги клиенту.
2. Для возврата ДС в файле в сrm в заказе должны быть – копия (фото/скан) паспорта, чек об оплате заказа, заявление на возврат ДС с указанием причины возврата (полного или частичного), шаблон заявления можно отправить письмом из сrm из заказа (шаблон письма «возврат денежных средств»).

3. Менеджер должен проверить корректность заполнения заявления (заполнены все поля, указана причина, корректна сумма возврата (транспортные расходы возлагаются на клиента)).
4. Статус в сrm "В ожидании возврата оплаты", обязательна задача на бухгалтера о необходимости возврата ДС (группа "бухгалтер").
5. Контроль выполнения – до 3х рабочих дней.

4. **Возврат товара и возврат денег (груз у клиента, товар оплачен, товар не был в употреблении)**

Возврат одобрен, алгоритм действий:

1. Сообщить логисту о необходимости забрать товар у клиента. Только после подтверждение состояния груза от склада можно осуществлять возврат ДС.
2. Для возврата ДС в файле в сrm в заказе должны быть – копия (фото/скан) паспорта, чек об оплате заказа, заявление на возврат ДС с указанием причины возврата (полного или частичного), шаблон заявления можно отправить письмом из сrm из заказа (шаблон письма «возврат денежных средств»).
3. Менеджер должен проверить корректность заполнения заявления (заполнены все поля, указана причина, корректна сумма возврата (транспортные расходы возлагаются на клиента)).
4. Статус в сrm "В ожидании возврата оплаты", обязательна задача на бухгалтера о необходимости возврата ДС (группа "бухгалтер").
5. Контроль выполнения – до 3х рабочих дней.

5. **Возврат товара и возврат денег (груз у клиента, товар оплачен, товар был в употреблении)**

Возврат одобрен (по согласованию со ст менеджером или РОПом), алгоритм действий:

1. Сообщить логисту о необходимости забрать товар у клиента. Только после подтверждение состояния груза от склада можно осуществлять возврат ДС.
2. Клиента необходимо уведомить о том, что транспортные расходы возлагаются на него!
3. Для возврата ДС в файле в сrm в заказе должны быть – копия (фото/скан) паспорта, чек об оплате заказа, заявление на возврат ДС с указанием причины возврата (полного или частичного), шаблон заявления можно отправить письмом из сrm из заказа (шаблон письма «возврат денежных средств»).
4. Менеджер должен проверить корректность заполнения заявления (заполнены все поля, указана причина, корректна сумма возврата ДС (транспортные расходы возлагаются на клиента)).
5. Статус в сrm "В ожидании возврата оплаты", обязательна задача на бухгалтера о необходимости возврата ДС (группа "бухгалтер").

6. Контроль выполнения – до 3х рабочих дней.

В возврате может быть отказано! Индивидуальные случаи, хамство со стороны клиента, угрозы и прочее, можно ответить словами юриста:

Здравствуйте ИМЯ!

В соответствии с [Законом](#) Российской Федерации "О защите прав потребителей" Постановлением Правительства РФ от 19 января 1998 г. № 55 утвержден перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации.

Пунктом 6 указанного Постановления к перечню непродовольственных товаров

надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену отнесены изделия и материалы, полностью или частично изготовленные из полимерных материалов и контактирующие с пищевыми продуктами (посуда и принадлежности столовые и кухонные, емкости и упаковочные материалы для хранения и транспортирования пищевых продуктов, в том числе для разового использования).

Кухонные доски GARTI выполнены из акрилового камня. Акриловый камень — это современный полимер, состоящий из минеральных частиц, красящих пигментов и акриловых смол. Учитывая сказанное, кухонные доски GARTI надлежащего качества обмену и возврату не подлежат.

Revision #1

Created 14 January 2022 08:10:59 by Вячеслав Усов

Updated 14 January 2022 08:15:20 by Вячеслав Усов