

**Возврат товара**

# Почему клиент возвращает товар?



## По своей инициативе

- › Передумал
- › Понял, что товар не подходит
- › Это был неудачный подарок
- › Любая другая причина

Возврат товара надлежащего качества



## Из-за проблем с товаром

- › Товар повреждён при доставке
- › Вместо одного товара положили другой
- › Товар неполный (не вложили значимую деталь)
- › Товар не работает или работает не так
- ›

Возврат товара ненадлежащего качества

# Куда можно вернуть товар?

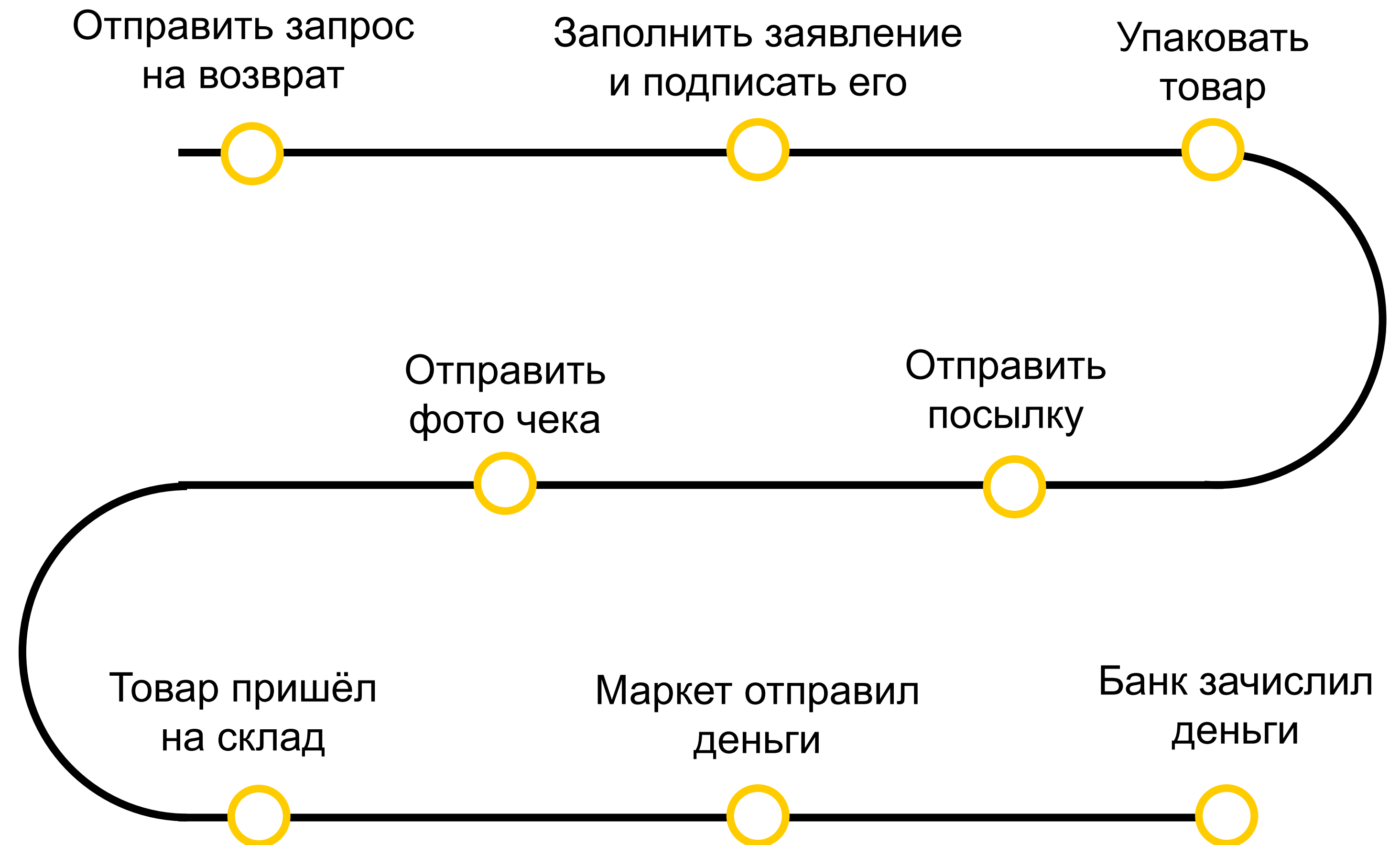
Товары Click & Collect возвращаются в ту же точку продаж, где проводился выкуп товара, если сам товар вообще можно вернуть по закону.

Тип товара	1Р	3Р/кроссдок	Дропшип
<i>Товар надлежащего качества (ТНК)</i>	в течение 7 дней с даты покупки <b>на склад Маркета</b>	в течение 7 дней с даты покупки <b>на склад Маркета</b>	в течение 7 дней с даты покупки <b>на склад дропшип-партнёра</b>
<i>Товар ненадлежащего качества (ТННК)</i>	В течение всего срока гарантии <b>на склад Маркета</b>	В течение 15 дней с даты покупки <b>на склад Маркета</b>  После 16 дней с даты покупки – к поставщику/продавцу	В течение 15 дней с даты покупки <b>на склад дропшип-партнёра (мы сопроводим возврат)</b>  После 16 дней с даты покупки – к поставщику/продавцу

# Возврат денег и возврат товара

**Для возврата товара клиенту нужно сделать следующее:**

1. Отправить запрос на возврат через ЛК
2. Распечатать, заполнить и подписать заявление
3. Вложить заявление в коробку с отправлением
4. Отправить посылку на склад Маркета или партнёра
5. Отправить фото чека об обратной пересылке для отслеживания
6. Дождаться поступления товара на склад
7. Дождаться возврата денег



# Возврат товара надлежащего качества

Возврат товара надлежащего качества (с товаром всё в порядке) возможен только при **сохранении товарного вида** (нет следов использования, не нарушены заводские пломбы, упаковка сохранена)

Тип товара	1Р	3Р/кроссдок	Дропшип
<i>Еда (еда для детей, еда для взрослых, еда для животных, еда для спортсменов, алкоголь)</i>	нельзя вернуть по закону	нельзя вернуть по закону	нельзя вернуть по закону
<i>Лекарственные препараты</i>	-	нельзя вернуть по закону	нельзя вернуть по закону
<i>Ювелирные изделия</i>	-	нельзя вернуть по закону	нельзя вернуть по закону
<i>Все остальные товары</i>	в течение 7 дней с даты покупки <b>на склад Маркета</b>	в течение 7 дней с даты покупки <b>на склад Маркета</b>	в течение 7 дней с даты покупки <b>на склад дропшип-партнёра</b>

# Как вернутся деньги при возврате ТНК?

Денги возвращаются в течение 2-3 рабочих дней (но не позднее 30 дней) с

момента поступления товара на склад. Купоны и промокоды **не**

**возвращаем**, но конфликтным можем компенсировать сорри-купоном

**Картой онлайн**

**При получении**

За товар	На карту, с которой проводилась оплата. Бонусы возвращаются на 3 дня дольше денег	По реквизитам счёта из заявления
За пересылку	Не возвращаем	Не возвращаем

# Возврат товара ненадлежащего качества

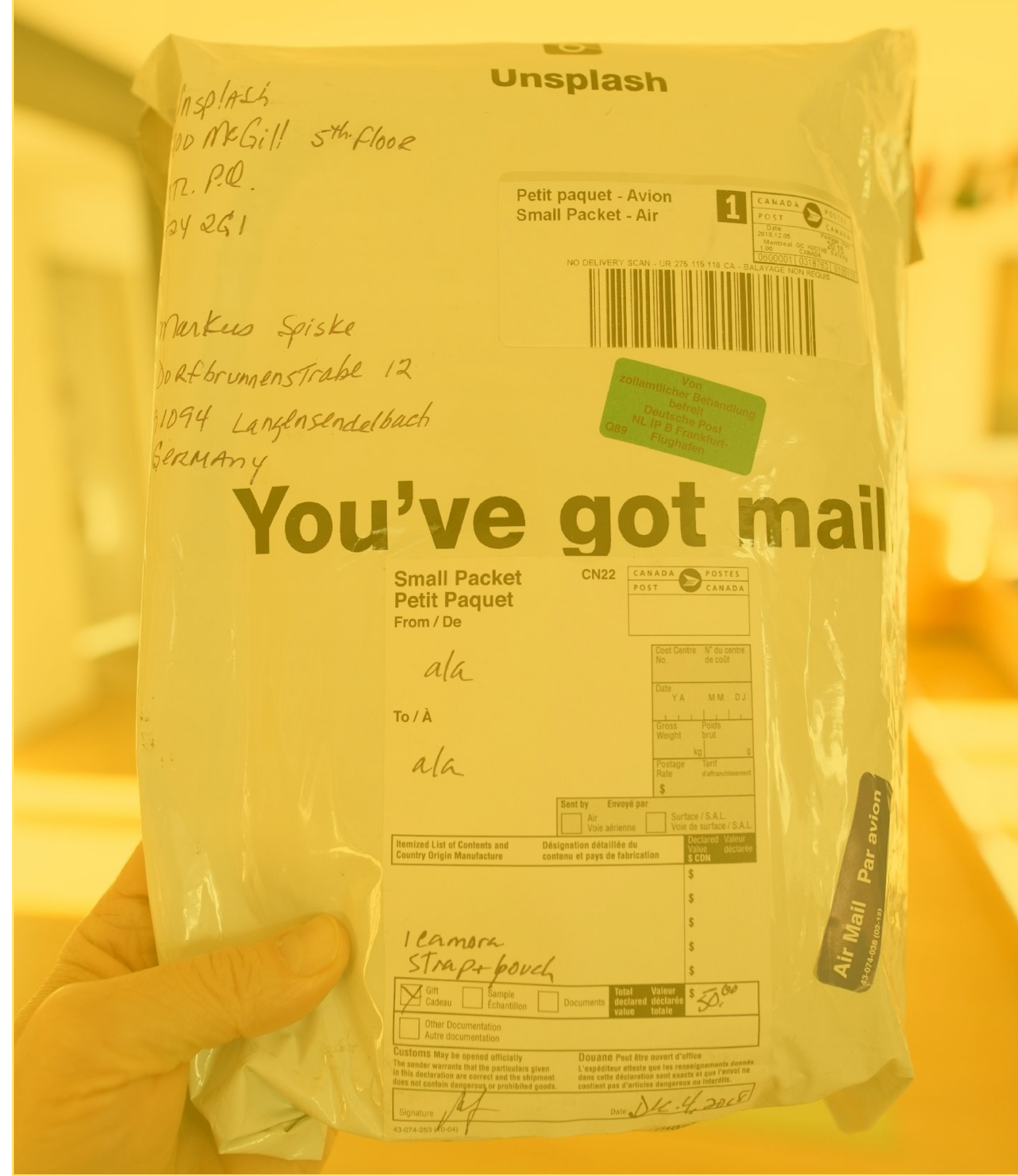
- Пришёл вообще не тот товар или товар не того цвета/размера  
Пересорт
- Пришёл товар без части деталей (сковородка без ручки)  
Некомплект
- Часть товаров в заказе отсутствует  
Недовложение
- Товар повреждён при доставке (сколы, замятия, трещины)  
Бой и повреждения
- Товар работает не так или не работает вообще  
Брак

# Подозрение на брак

Пытаемся подтвердить поломку/брак

- › Узнать у клиента, что конкретно не работает, как именно выявлен гипотетический брак/поломка
- › Сверить характеристики на сайте Маркета и сайте производителя с тем, что говорит клиент
- › Прочитать инструкцию вместе с клиентом при необходимости

Отправляем клиента в сервисный центр (адрес есть в Помощи)





# Возврат Брака: СЦ нет в городе клиента

Если товар дешёвый (до 2000 р.), то возвращать его будет дороже, чем компенсировать стоимость промокодом. Предлагаем клиенту промокод

Тип товара	1P	3P/кроссдок	Дропшип
Ювелирные изделия, лекарства	-	Нельзя вернуть нам, нужно сразу обращаться к партнёру	
Прочие товары	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Сначала отправляем в СЦ</li> <li>2. Если настаивает на возврате: может вернуть <b>на склад Маркета</b> в течение <b>всего срока гарантии</b>.</li> <li>3. После окончания срока гарантии возврат невозможен</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Сначала отправляем в СЦ</li> <li>2. Если настаивает на возврате: может вернуть <b>на склад Маркета</b> в течение <b>15 дней с даты покупки</b>.</li> <li>3. С 16-го дня до окончания срока гарантии: направляем клиента к поставщику</li> <li>4. После окончания срока гарантии возврат невозможен</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Сначала отправляем в СЦ</li> <li>2. Если настаивает на возврате: может вернуть <b>на склад дропшип-партнёра</b> в течение <b>15 дней с даты покупки</b>. (Мы сопровождаем возврат)</li> <li>3. С 16-го дня до окончания срока гарантии: направляем клиента к поставщику (поставщик сопровождает возврат)</li> <li>4. После окончания срока гарантии возврат невозможен</li> </ol>

# Возврат Брака: уже был в СЦ, есть акт НРП

**Акт НРП** – это акт о неремонтопригодности товара. Его выдают в СЦ в качестве заключения с подтверждением заводского брака. По этому акту можно вернуть деньги клиенту без возврата самого товара.

Срок	1Р	3Р/Кроссдок	Дропшип
До 15 дней с даты покупки	Нужно отправить оригинал акта и заявления, сформированного через ЛК, в офис Маркета		
Больше 15 дней, но до конца гарантийного срока	Нужно отправить оригинал акта и заявления в офис Маркета Заявление отправляет сотрудник поддержки	Отправляем клиента напрямую к поставщику (это закон)	Отправляем клиента напрямую к поставщику (это закон)
Гарантийный срок прошёл	Не возвращаем ничего		

# Как вернуться деньги при возврате ТННК?

Денги возвращаются в течение 2-3 рабочих дней (но не позднее 30 дней) с

момента поступления товара на склад. Купоны и промокоды **не**

**возвращаем**, но конфликтным можем компенсировать сорри-купоном  
**Картой онлайн/Баллами Я+** **При получении**

За товар

На карту, с которой проводилась  
оплата + бонусы на счет

По реквизитам счёта из заявления

За  
пересылку

По реквизитам счёта из заявления

По реквизитам счёта из заявления  
отдельным платежом

# Другие проблемы с товаром

Вне зависимости от типа товара мы рассматриваем обращения по этим проблемам только в течение **15 дней с даты получения заказа.**

Если прошло больше времени, отказываем клиенту в компенсации полной стоимости товара. Действуем как в

ситуации с сервлетским браком

Пересорт

Некомплект

Недовложение

Бой и повреждения

Просроченная еда

# Возврат денег и купонов при возврате товара



**Купоны: не  
возвращаем**



**Промокод:  
не возвращаем**



**Деньги за  
товар:  
возвращаем  
всегда**



**Деньги за  
обратную  
пересылку:  
ТННК –  
компенсируем;  
ТНК – не  
компенсируем**

# Возврат DSBS (DBS)

Направляем клиента в ЛК заполнять заявление и ждать ответа от РО. Если клиент не зарегистрирован, или не может сделать запрос на возврат, формируем запрос в РО через ФОС.

**Сорри-купоны тут не предлагаем!!!!**

