
Доставка

это организованная передача товаров купленных как в розничном магазине, так и в интернет-магазине, курьерской службой непосредственно покупателю.



Доставка. Типы доставок.



Курьерская доставка



Самовывоз



Продажа по образцу (ППО)



PickPoint



Доставка. Порядок оформления услуги.

- ✓ договор на доставку товара из розничного магазина оформляется на кассе в момент оплаты товара;
- ✓ договор на доставку при покупке через интернет-магазин автоматически формируется при выборе способа получения – «Доставка курьером» или «Экспресс-доставка» (для доставки почтой);
- ✓ стоимость доставки определяется по прейскуранту продавца и зависит от зоны доставки;
- ✓ **доставку нельзя оформить в кредит;**
- ✓ доставка осуществляется как физическим, так и юридическим лицам.

Доставка. Правила доставки товара.

- ✓ Товар будет доставлен в согласованный с клиентом день и определённый временной интервал;
- ✓ Клиент будет предупреждён по телефону за час до доставки;
- ✓ Товар будет доставлен по указанному адресу и занесён на заранее подготовленное место **(в том числе на второй и последующие этажи частного дома)**, за исключением случаев, когда:
 - при выполнении потребуется перестановка мебели или других предметов;
 - при выполнении потребуется снятие с петель дверей в помещения;
 - потребуется снятие любых частей товара с целью уменьшения его габаритных размеров;
 - расстояние между стороной товара и окружающими предметами и частями помещения при перемещении товара составляет менее десяти сантиметров.В этом случае, в зависимости от возникших причин, товар будет передан перед подъездом, дверью или в прихожей квартиры.

Доставка. Курьерская доставка.

Доставка «Город» – осуществляется на следующий день (и последующие дни) после покупки в черте города и в 15 км от него.

Доставка «Область» – осуществляется на следующий день (и последующие дни) после покупки в пределах от 15-150 км (Дальность зависит от региона).

«Срочная» доставка – осуществляется в день покупки, может быть только в черте города, задание исполнителю отправляется не позднее 17:00 часов, местом отгрузки может быть только объект продаж.

«Точная» доставка – осуществляется в 2-х часовой временной интервал на следующий день (и последующие дни), после получения заявки, осуществляется только в черте города, заявка подается Исполнителю вместе с остальными заявками не позднее 20:00 часов дня, предшествующего дню исполнения доставки.

«Вечерняя» доставка – осуществляется в вечерний временной интервал на следующий день (и последующие дни), после получения заявки, осуществляется только в черте города, заявка подается Исполнителю вместе с остальными заявками не позднее 20.00 часов дня, предшествующего дню исполнения доставки.

Доставка. Межгород.

Межгород - доставка интернет-заказов почтой или курьерской службой в регионы, в которых отсутствует интернет-магазин.

Стоимость доставки зависит от региона и веса товара.

Максимальный вес покупки не должен превышать 30 кг.

Заказ выполняется при условии 100% предоплаты на сайте.

После того, как товар привезут в город клиента, курьер свяжется с клиентом и уточнит удобное время доставки.

Товар будет передан покупателю или лицам, указанным в бланке заказа, при предъявлении документа, удостоверяющего личность.



Доставка. Правила передачи товара

Розница

- ✓ Товар будет передан лицу, предъявившему «Заявку на доставку», кассовый и/или товарный чек с отметкой об оплате.

Интернет

Если товар оплачивается курьеру, никаких документов предъявлять не нужно.

Если товар оплачивается онлайн на сайте:

Получатель – владелец карты. При получении клиенту необходимо предъявить банковскую карту, с которой осуществлялась оплата заказа.

Получатель – не владелец карты. В этом случае при оформлении заказа клиент указывает ФИО получателя, а получатель предъявляет курьеру паспорт.

Доставка. Правила передачи товара

Интернет

- ✔ Клиент должен проверить внешний вид и комплектацию товара.
- ✔ Если клиент принимает товар без вскрытия упаковки и проверки комплектации, то в заявке на доставку экспедитор делает отметку, что товар принят без внешнего осмотра и клиент ставит свою подпись.
- ✔ Если доставленный товар имеет видимые внешние повреждения, клиент вправе не принимать его и сделать об этом отметку в заявке на доставку. В этом случае повторная доставка товара будет произведена бесплатно.
- ✔ Наличие царапин, трещин, сколов, вмятин или некомплектность Товара, а также претензии к внешнему виду товара, к работе Службы доставки отмечаются клиентом в разделе «Претензия» Заявки на доставку.

Доставка. Обязанности экипажа при передаче товара Клиенту

Аккуратный, опрятный внешний вид.

2. В осенне-зимне-весенний период (с 15 октября по 15 апреля) необходимо надеть бахилы при передаче Товара Клиенту.
3. Перед Доставкой Товара до указанного Клиентом места в помещении необходимо убедиться, что Клиент находится в помещении. Необходимо уточнить место и возможность Доставки Товара, и только после этого осуществляется подъём Товара в помещение.
 - 3.1. Если габариты Товара в упаковке не позволяют поднять его на лифте, следует сделать это вручную.
 - 3.2. Запрещается снимать упаковку с Товара для того, чтобы поднять его на лифте или вручную. Товар распаковывается только в присутствии Клиента в помещении Клиента.
 - 3.3. В случае, если габариты Товара в упаковке превышают размеры лестничных маршей, площадок и входных дверей экспедитор сообщает Клиенту, что по правилам транспортировки, упаковку разрешается снимать только непосредственно перед окончательной передачей Товара Клиенту. Клиенту будет предложено принять Товар внизу и самостоятельно организовывать подъём Товара на этаж. В случае отказа Клиента, экспедитор связывается с диспетчером.
4. Экипажу недопустимо отзываться отрицательно по какому-либо поводу, в том числе:
 - 4.1. критиковать фирмы-производители и марки техники, продающиеся в «М.Видео» и Товар, купленный Клиентом,
 - 4.2. работу сотрудников «М.Видео»,
 - 4.3. обстановку в помещении Клиента.
5. Экипаж распаковывает Товар.
6. Демонстрирует Товар и попросит Клиента осмотреть Товар после распаковки.
7. Проверяет и демонстрирует Клиенту комплектность Товара (наличие всех частей, инструкции и т.п.) и вручает Клиенту инструкцию по эксплуатации на русском языке.
8. Ставит Товар на место, указанное Клиентом, если это возможно.
9. Получает подпись Клиента на 2-х экземплярах товарного чека, в Маршрутном Листе.
10. Экипаж возвращает один экземпляр Товарного чека Клиенту.
11. Производит денежный расчет и оформляет документы продажи.
12. Если к Товару полагается подарок, то выдает подарок Клиенту.
13. Аккуратно собирает упаковку от Товара и складывает в указанное Клиентом место.
14. При просьбе Клиента Экипаж уносит с собой упаковку и выбрасывает её в специально отведенное для сбора мусора место. В этом случае необходимо предупредить Клиента о том, что он теряет право обмена приобретенного Товара, как Товара надлежащего качества.
15. Экипажу запрещено требовать у Клиента дополнительную плату за оказанную услугу Доставки.
16. Экипажу запрещено предлагать Клиенту услуги каких-либо организаций или частных лиц по сервисному обслуживанию или подключению Товара.

Доставка. Самовывоз.

Это услуга, которая позволяет выбрать, забронировать, и при желании оплатить товар на сайте, а получить его в ближайшем магазине.

С ростом популярности этой услуги растет и покупательский спрос, а, следовательно, и увеличиваются обороты в магазинах.



Доставка. Самовывоз. Как это работает?

Закажи на сайте

- 1) добавьте товар со значком «Забрать в магазине»
- 2) выберите удобный магазин
- 3) дождитесь подтверждения по email и sms
- 4) заказ будет ждать вас 2 дня



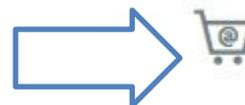
Забери в магазине

- 5) приезжайте в магазин в удобное время
- 6) сообщите сотруднику М.Сервис номер заказа
- 7) воспользуйтесь картой М.Видео-Бонус при оплате



Доставка. Самовывоз. Как доставляется?

1) Товар уже есть в наличии в выбранном магазине



Забрать в магазине

24 часа! м.Алексеевская **Сегодня** ▼

[Информация о магазине](#)

Доступно в магазине — Сегодня

2) Товар привезут в выбранный магазин. Возможна on-line оплата. Для клиента – это «Забрать в магазине завтра или в назначенную дату». Дату система определяет автоматически.



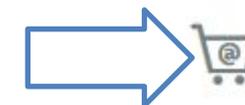
Забрать в магазине

М.Щелковская, ТЦ «Щелково» - **Завтра** ▼

[Информация о магазине](#)

Доступно в магазине — Завтра

3) Товар привезут в выбранный магазин с Центрального Склада Москвы (только on-line оплата сайте, возможно без оплаты через КЦ). Для клиента – это «Забрать в магазине в назначенную дату». Дату система определяет



Забрать в магазине

МО, г.Коломна, ТЦ «Глобус» - **27.10.2014** ▼

[Информация о магазине](#)

Доступно в магазине — 27.10.2014

ВАЖНО: в одном заказе могут быть все варианты доставки товара с типом доставки Самовывоз

Доставка. Самовывоз. Путь Клиента.

- Клиент заходит на сайт компании www.mvideo.ru;
- Находит нужный и желаемый товар;
- Выбирает функцию «Забрать в магазине»;
- Выбирает магазин и способ оплаты;
- Нажимает кнопку оформить.

Адрес	Станция метро	Наличие	Забрать	Режим работы	
 м. «Марьино», ул. Люблинская, д.169 Москва, ул. Люблинская, д. 169	Марьино		Через час	Ежедневно с 10:00 до 22:00	Выбрать
м. «Кузьминки», ТЦ «Будапешт» Москва, ул. Зеленодольская, д. 40, ТЦ «Будапешт»	Кузьминки		Через час	Ежедневно с 10:00 до 22:00	Выбрать
м. «Щёлковская», ТЦ «Щёлково» Москва, Щёлковское ш., д. 100, к. 101, ТЦ «Щёлково»	Щелковская		Через час	Ежедневно с 10:00 до 22:00	Выбрать
м. «Митино», ТК «Ковчег» Москва, ул. Митинская, д. 36, к. 1, стр. 38, ТК «Ковчег»	Митино		Через час	Ежедневно с 10:00 до 22:00	Выбрать



Холодильник с нижней морозильной камерой Samsung RB33J3301SA

★★★★☆ (43)

41990р.



Онлайн-кредит от 1 236 руб./мес.

 Доставка на дом 490р.
Завтра и позже

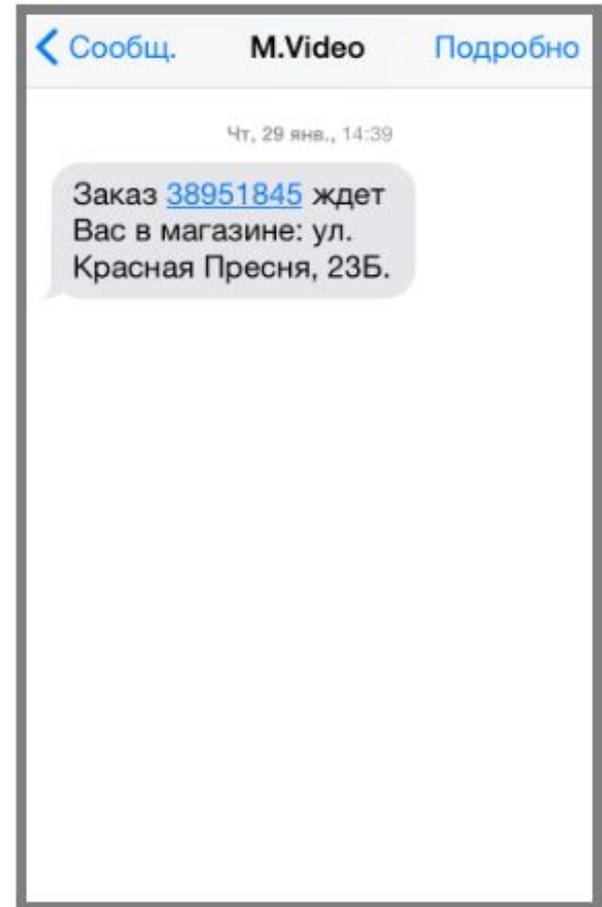
 Забрать в магазине **Бесплатно**
Через час **Промокод 500р.**

 Скидка 5%

Подтверждение заказа в магазине

Только после того, как все позиции в заказе переведены в статус «Подтвержден магазином» клиенту направляются СМС и e-mail уведомления о подтверждении заказа.

Пример СМС сообщения клиенту изображен на рисунке справа.



Доставка. Самовывоз. Сроки резерва.

- **Без online оплаты**

5 дней /120 часов с момента подтверждения заказа в магазине

**ОПЛАТА ЗАКАЗА
ПРИ ПОЛУЧЕНИИ**



- **Online оплата**

30 дней с момента подтверждения заказа в магазине



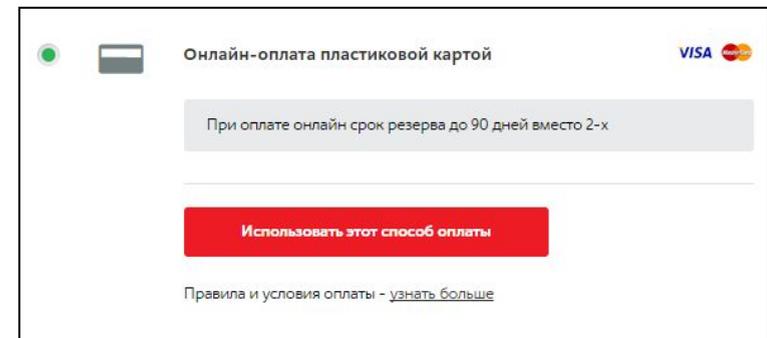
(в случае если заказ не будет получен Клиентом заявка аннулируется денежные средства возвращаются Клиенту)

Товар только по предоплате

Существует небольшое количество групп товаров, на которые заказ Самовывоз возможен только при условии предоплаты на сайте. Список таких групп регулярно обновляется.

Подобные ограничения могут действовать в зависимости от федеральных акций или иных решений.

Информация для клиента будет предоставляться на сайте www.mvideo.ru при оформлении заказа.



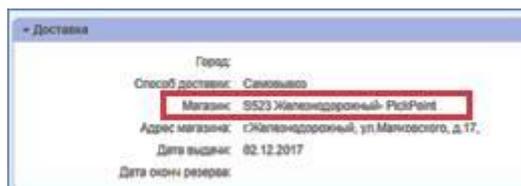
PickPoint

При покупке определенных товаров на сайте, выдача товаров будет осуществляться через постаматы PickPoint:

Путь Клиента:

- Клиент самостоятельно оформляет заказ на сайте, выбирает способ оплаты и один из пунктов выдачи.

Информация в SAP CRM о доставке – примечание **PickPoint**



- Клиенту поступает стандартное смс о создании заказа.
- После поступления заказа в постамат PickPoint Клиенту направляется смс о том что заказ доставлен а так же код от постамата.
- Клиент в постамате вводит код, направленный ранее:
 - Если покупка уже была оплачена –забирает товар
 - Если попка не была оплачена – оплачивает.

PickPoint

По процессу:

1. Даты доставки: **+2** дня с даты создания заказа.
2. Способы оплаты: наличные, банковские карты, онлайн на сайте (образцы чеков, выдаваемых в ПВЗ, во вложении).
3. Оформить в кредит такой товар невозможно.

Особенности:

- ПК, АПК, бонусы и другие скидочные средства при оплате при получении **не принимаются (Это постамат PickPoint)**
- **Возвраты** отправлений возможно **проводить только через магазины**
М.видео
- Претензионная деятельность – в случае претензии от клиентов создаем в рамках стандартной работе с обращениями

Доставка. Продажа по образцу. (ППО)

Способ, при котором Клиент заказывает доставку товара, которого нет в наличии в магазине и оплачивает 100% стоимости товара.

Доставка товара осуществляется в магазин, где заказ был оформлен, при желании Клиент после доставки товара может оформить доставку на дом.

