

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?

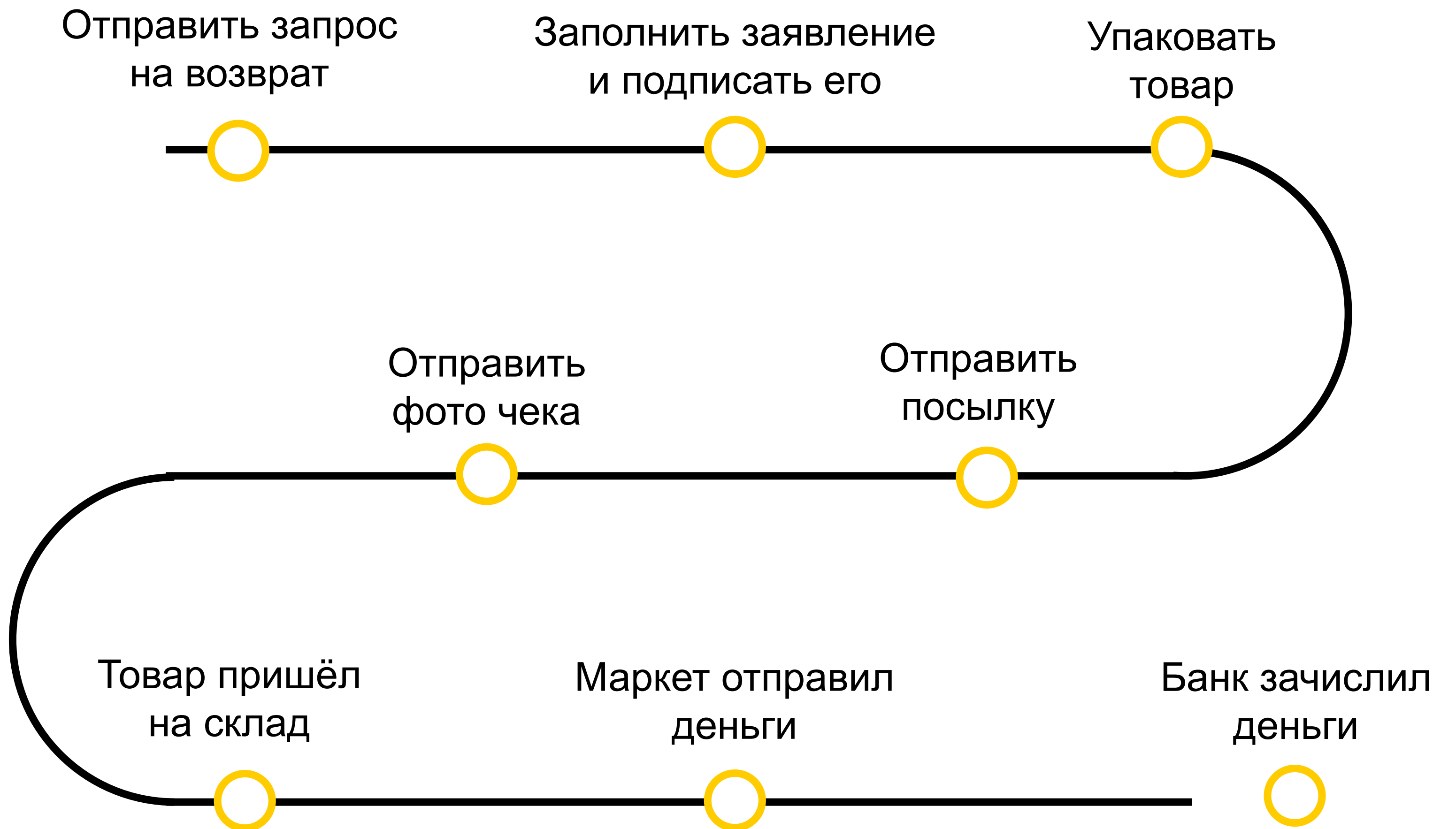
Товары Click & Collect возвращаются в ту же точку продаж, где проводился выкуп товара, если сам товар вообще можно вернуть по закону.

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

Как вернутся деньги при возврате ТНК?

Денги возвращаются в течение 2-3 дней (но не позднее 30 дней) с момента поступления товара на склад. Бонусы и промокоды **не возвращаем**, но конфликтным можем компенсировать сорри-купоном

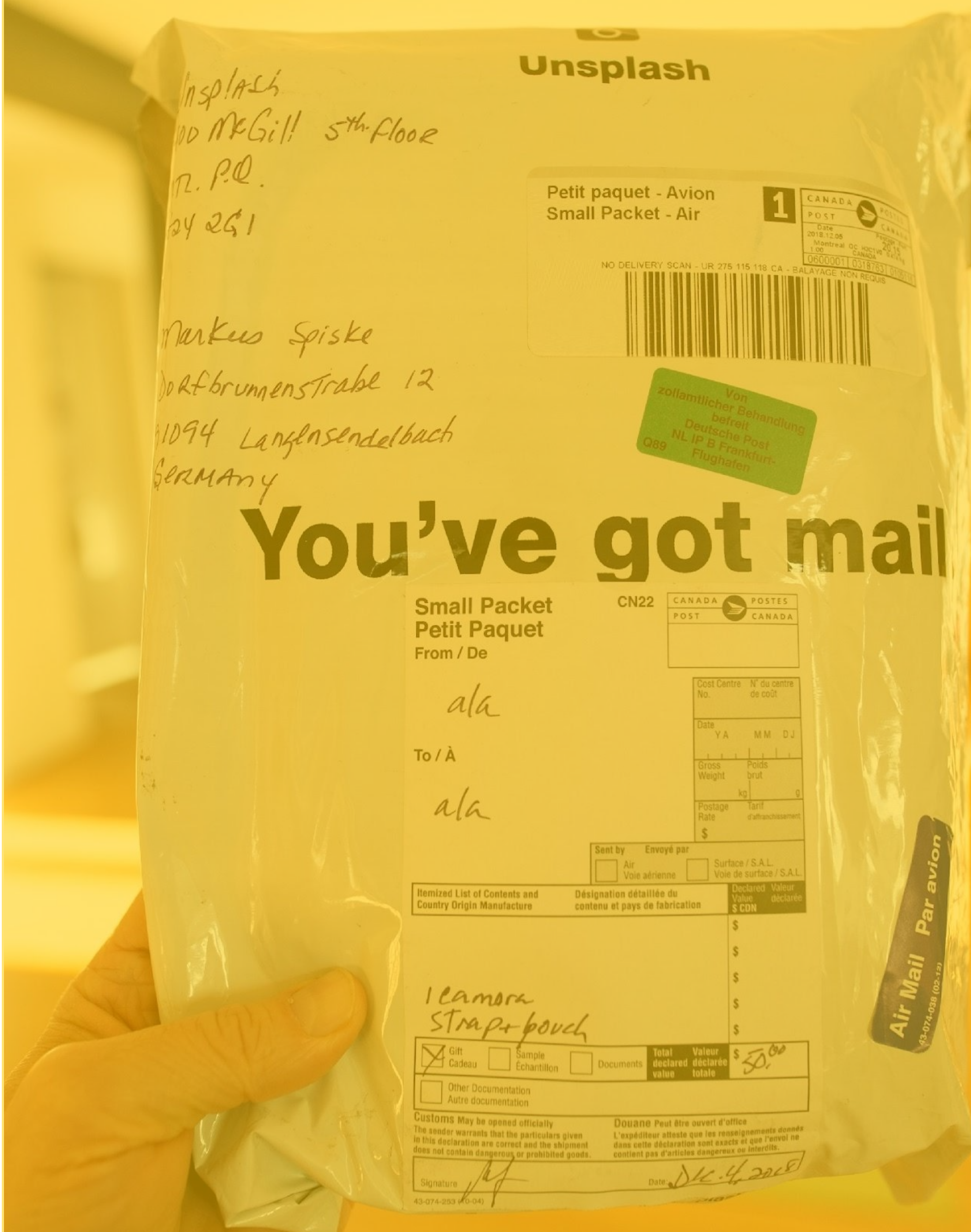
	Онлайн	При получении
За товар	На карту, с которой проводилась оплата.	По реквизитам счёта из заявления
За пересылку	Не возвращаем	Не возвращаем

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 БЗ)**



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

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/DSBS
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?

Деньги возвращаются в течение 2-3 дней (но не позднее 30 дней) с момента поступления товара на склад. Бонусы и промокоды **не возвращаем**, но конфликтным можем компенсировать сорри-купоном

	Онлайн	При получении
За товар	На карту, с которой проводилась оплата.	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 бонусов при возврате товара



**Бонусы: не
возвращаем
. только
негативным**



**Промокод:
не
возвращаем.
только
негативным**



**Деньги за
товар:
возвращаем
всегда**



**Деньги за
обратную
пересылку:
возвращаем, если
ТННК**