user 2h

ВИДЕОВОЗВРАТЫ В VIBER

ИНСТРУМЕНТЫ ДЛЯ ВИДЕОВОЗВРАТА

Смартфон с видеокамерой

Приложение Viber

Интернет

Создавай свою историю!

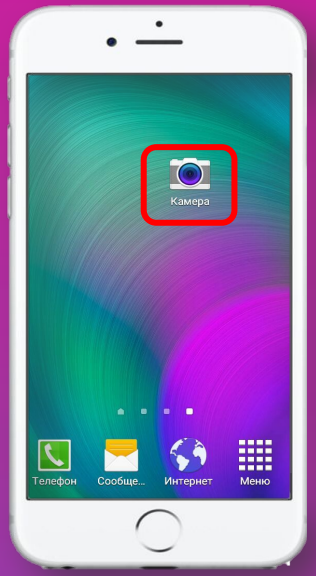
ПОРЯДОК ДЕЙСТВИЙ ПРИ ОФОРМЛЕНИИ ВИДЕОВОЗВРАТА

1. Заполнить электронную Форму возврата на сайте www.avon.ru и отправить в компанию
2. В Viber связаться с Отделом возвратов по номеру +7 913 489 13 48
3. Снять видео утилизации продукции
4. Отправить видео и номер электронного возврата
5. Получить подтверждение о приеме видеовозврата

- Электронная Форма возврата представлена в разделе сайта Представителя «Меню – Мои заказы – Оформить возврат». Важно! Электронная форма возврата должна содержать информацию только по товарам, которые будут возвращены через сервис «Видеовозврат».
- Видео необходимо для фиксирования факта невозможности дальнейшего использования продукта, заявленного на видеовозврат, путем его утилизации в бытовых условиях.
- Утилизация – это приведение товара в состояние, подтверждающее невозможность его дальнейшего использования или продажи.

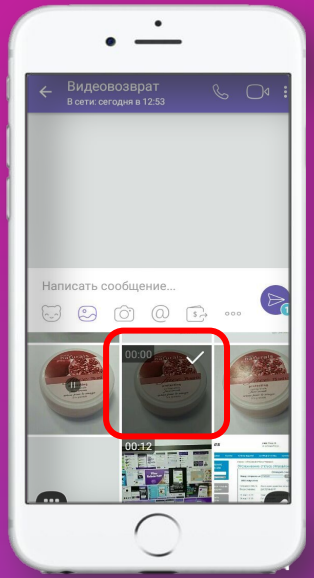
ПРОСТО, БЫСТРО, БЕСПЛАТНО

ЗАПИСЬ РОЛИКА И ОТПРАВКА ЧЕРЕЗ VIBER

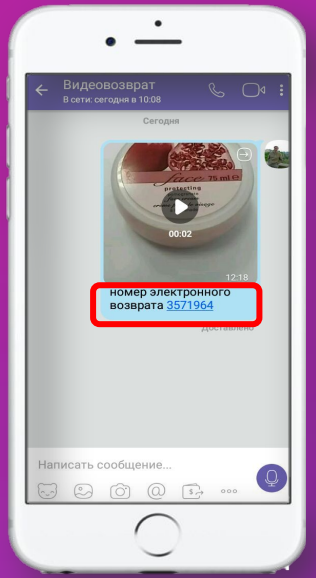


Нажмите символ камеры на смартфоне

Сделайте запись видео



Откройте Viber и прикрепите файл с видео



Отправьте видео, указав номер электронного возврата

ТРЕБОВАНИЯ В ВИДЕО

- Полностью и четко снять сам продукт, его название и штрих-код;
- При возврата по причине «Брак» обязательным является изображение повреждения;
- Процесс утилизации снят полностью;
- Продолжительность записи составляет не более 1 минуты;
- Имя файла с видеороликом – это номер электронного возврата, оформленного на сайте www.avon.ru.

Пример видеоролика с объяснением порядка действий представлен на сайте www.avon.ru в разделе «Помощь – Возврат и обмен».

УСЛОВИЯ ОФОРМЛЕНИЯ ВИДЕОВОЗВРАТА

Видеовозврат можно оформить по двум причинам – «Брак» или «Отказ Клиента»

Причина «Брак»

- Сервисом можно воспользоваться один раз в 21 день.
- Максимальная стоимость продукции – 1599 руб. по ценам счета-фактуры.
- При оформлении возврата бракованной продукции укажите код* возврата – 57, 58, 59 или 60.

Причина «Отказ Клиента»

- Сервисом можно воспользоваться один раз в 3 месяца.
- Максимальная стоимость продукции – 200 руб. по ценам каталога.
- При оформлении возврата по причине «отказ» укажите код* возврата – 50, 51, 52, 53, 54, 55 или 56.

* Расшифровка кодов представлена на сайте www.avon.ru в разделе «Помощь – Возврат и обмен»

ВИДЕОВОЗВРАТУ НЕ ПОДЛЕЖАТ

1. Товары, утилизация которых в бытовых условиях затруднена:
   - Все некосметические товары;
   - Парфюмерная или туалетная вода;
   - Дезодоранты, спреи и продукты, находящиеся в упаковке под давлением;
   - Продукция в стеклянной банке или флаконе (например, лак для ногтей, тон и т.п.);
   - Шариковые дезодоранты.
2. Товары, которые не подлежат возврату согласно общим правилам* приема возвратов.

* Информация о таких товарах представлена на сайте www.avon.ru в разделе «Помощь – Возврат и обмен»

ВАЖНЫЕ МОМЕНТЫ

- Viber чат «Видеовозвраты» действует только для пересылки видео и сообщений, не доступен для звонков.
- Оператор дает консультацию только по видеовозвратам.
- При съемке видео не снимайте людей, документы и посторонние предметы. Озвучивать ролик не требуется
- Обработка видеовозвратов производится с 4:00 до 12:00 по московском времени. Обработка сообщений – в течение 1 рабочего дня
- Видеоролик и правила использования сервиса «Видеовозврат» представлены на сайте www.avon.ru в разделе «Помощь – Возврат и обмен».

ДЕЙСТВИЯ В СЛУЧАЕ ОТКАЗА В ПРИЕМЕ ВИДЕОВОЗВРАТА

Возможная причина отказа	Рекомендованные действия
Отсутствует или неверно оформлен электронный возврат	Правильно оформить электронный возврат на сайте www.avon.ru (раздел «Меню – Мои заказы – Оформить возврат»
Видео не соответствует требования	Устранить недостатки согласно рекомендациям оператора Группы возвратов
Не соблюдены условия: сроки, стоимость и т.п.	Отправить возврат в Avon обычным способом (порядок действий на сайте www.avon.ru в разделе «Помощь – Возврат и обмен»)
Утилизирован товар, не подлежащий видеовозврату	Отправить возврат в Avon обычным способом (порядок действий на сайте www.avon.ru в разделе «Помощь – Возврат и обмен»)