

user 2h

ВИДЕОВОЗВРАТЫ В VIBER



ИНСТРУМЕНТЫ ДЛЯ ВИДЕОВОЗВРАТА



Смартфон с
видеокамеро
й



Приложение
Viber



Интернет

Создавай свою историю!





ПОРЯДОК ДЕЙСТВИЙ ПРИ ОФОРМЛЕНИИ 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

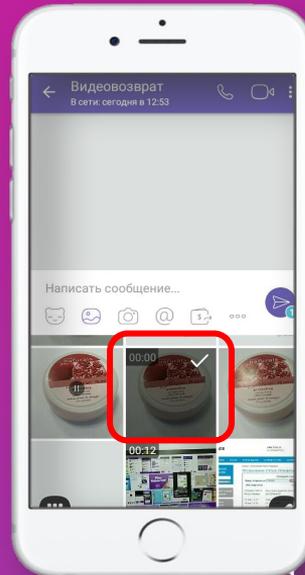
ЗАПИСЬ РОЛИКА И ОТПРАВКА ЧЕРЕЗ VIBER



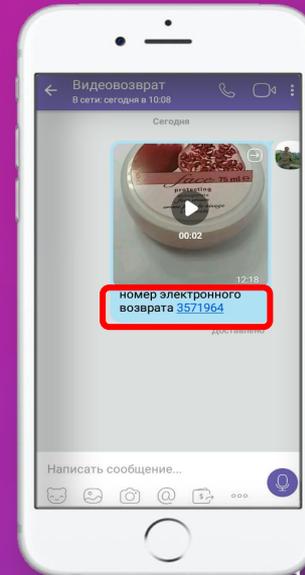
Нажмите символ
камеры на
смартфоне



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».

Создавай свою историю!

УСЛОВИЯ ОФОРМЛЕНИЯ ВИДЕОВОЗВРАТА

Создавай озою

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»

ВИДОВОЗВРАТУ 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

Отсутствует или неверно оформлен электронный возврат ▶

Видео не соответствует требованиям ▶

Не соблюдены условия: сроки, стоимость и т.п. ▶

Утилизирован товар, не подлежащий видеовозврату ▶

Рекомендованные действия

Правильно оформить электронный возврат на сайте www.avon.ru (раздел «Меню – Мои заказы – Оформить возврат»)

Устранить недостатки согласно рекомендациям оператора Группы возвратов

Отправить возврат в Avon обычным способом (порядок действий на сайте www.avon.ru в разделе «Помощь – Возврат и обмен»)

Отправить возврат в Avon обычным способом (порядок действий на сайте www.avon.ru в разделе «Помощь – Возврат и обмен»)