

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?

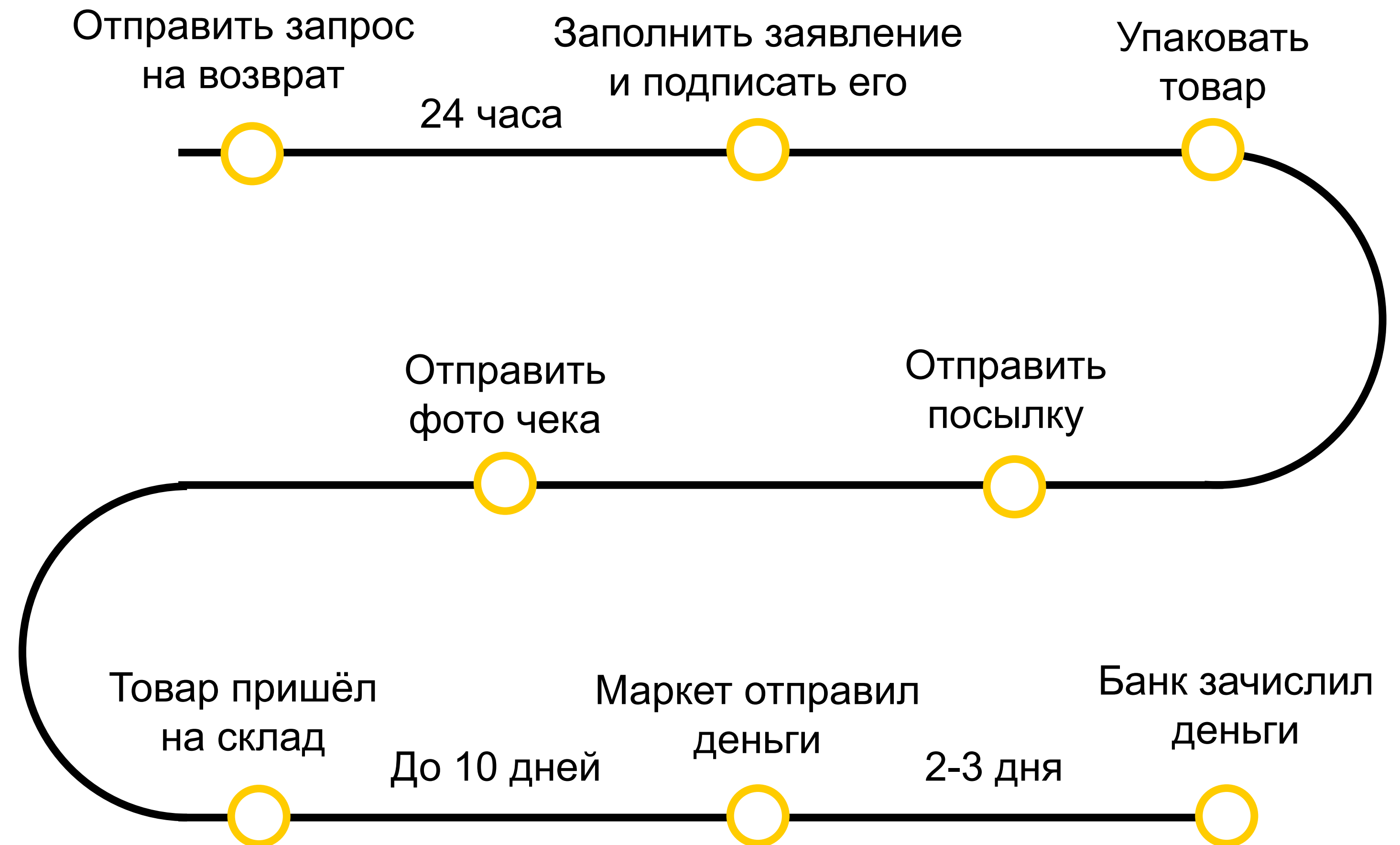
Товары Click & Collect возвращаются в ту же точку продаж, где проводился выкуп товара, если сам товар вообще можно вернуть по закону.

Тип товара	1P	3P/кроссдок	Дропшип/dsbs
<i>Товар надлежащего качества (ТНК)</i>	в течение 7 дней с даты покупки на склад Маркета	в течение 7 дней с даты покупки на склад Маркета	в течение 7 дней с даты покупки на склад дропшип/dsbs-партнёра
<i>Товар ненадлежащего качества (ТННК)</i>	В течение всего срока гарантии на склад Маркета	В течение 15 дней с даты покупки на склад Маркета После 16 дней с даты покупки – 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, 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 и компенсации если ТННК
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 на склад Маркета	в течение 7 дней с даты покупки на склад Маркета	в течение 7 дней с даты покупки на склад дропшип-партнёра

Как вернутся деньги при возврате ТНК?

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

	Картой	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

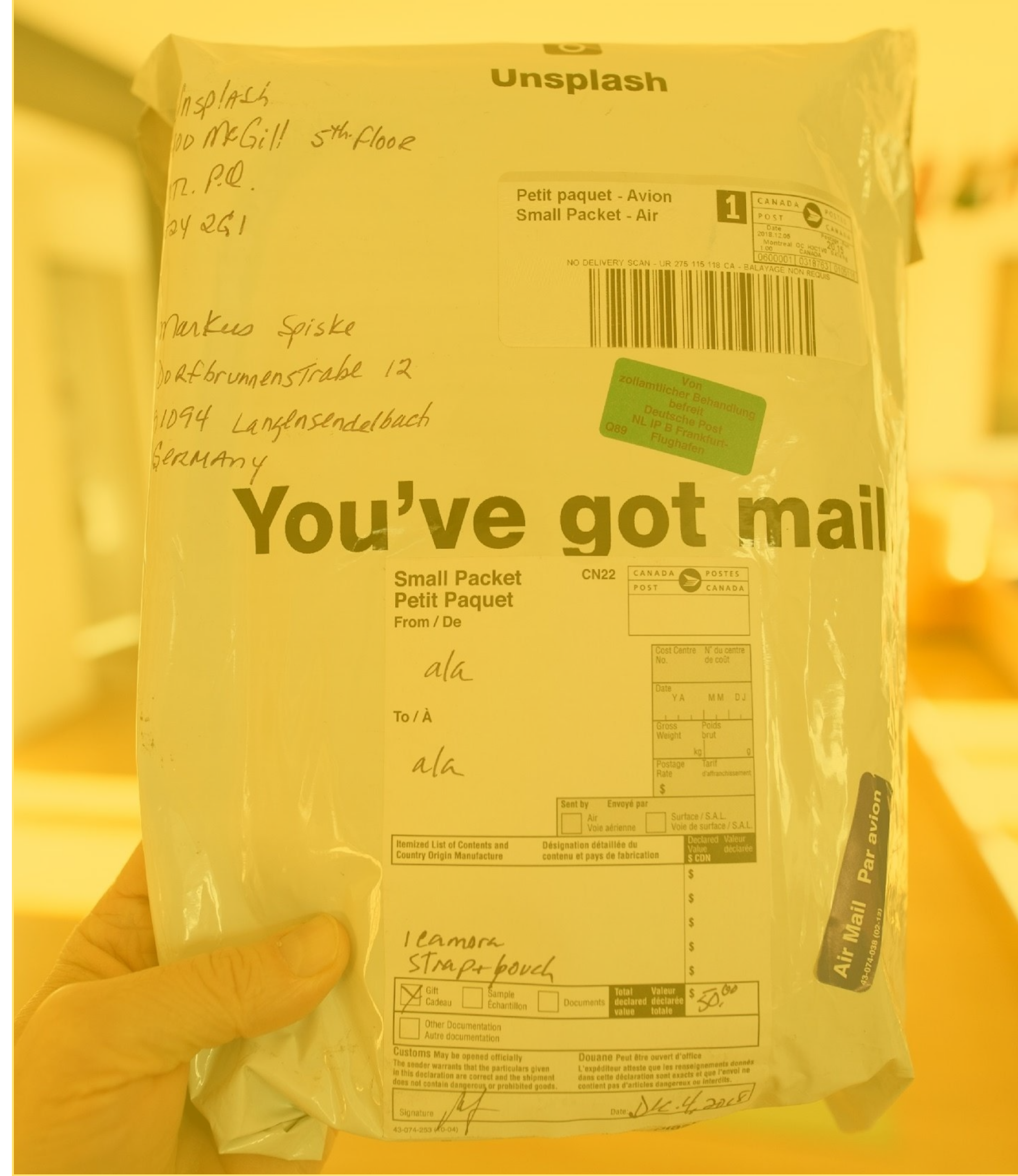
- Пришёл вообще не тот товар или товар не того цвета/размера
Пересорт
- Пришёл товар без части деталей (сковородка без ручки)
Некомплект
- Часть товаров в заказе отсутствует
Недовложение
- Товар повреждён при доставке (сколы, замятия, трещины)
Бой и повреждения
- Товар работает не так или не работает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

	Картой	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**



**Промокод:
не возвращаем**



**Деньги за
товар:
возвращаем
всегда**



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