

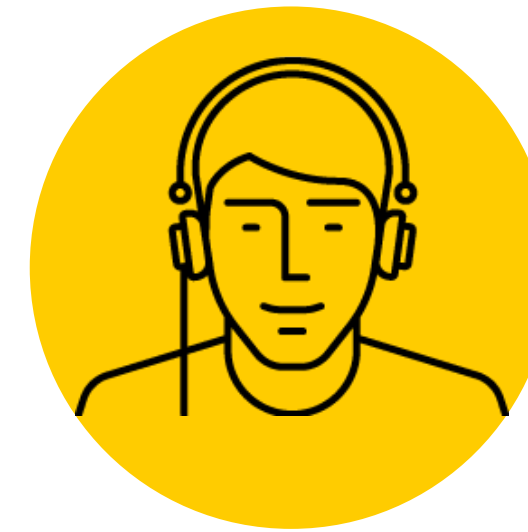
Отмена и изменение заказа

Причины отмены заказа



По инициативе клиента

- › Передумал
- › Нашёл дешевле
- › Не захотел ждать доставки
- › Любая другая причина



По нашей инициативе

- › Не можем доставить заказ (например, опасный груз или слишком большой заказ)
- › Не можем отгрузить заказ со склада (не оказалось товара или другая проблема)
- › Мы потеряли заказ клиента в службе доставки
- › Отмена из-за несоответствия цены на сайте (например, продавец загрузил iPhone за 1 рубль)
- › Отмена по причине фрода со стороны клиента

Отмена клиентом

Зайти в личный кабинет

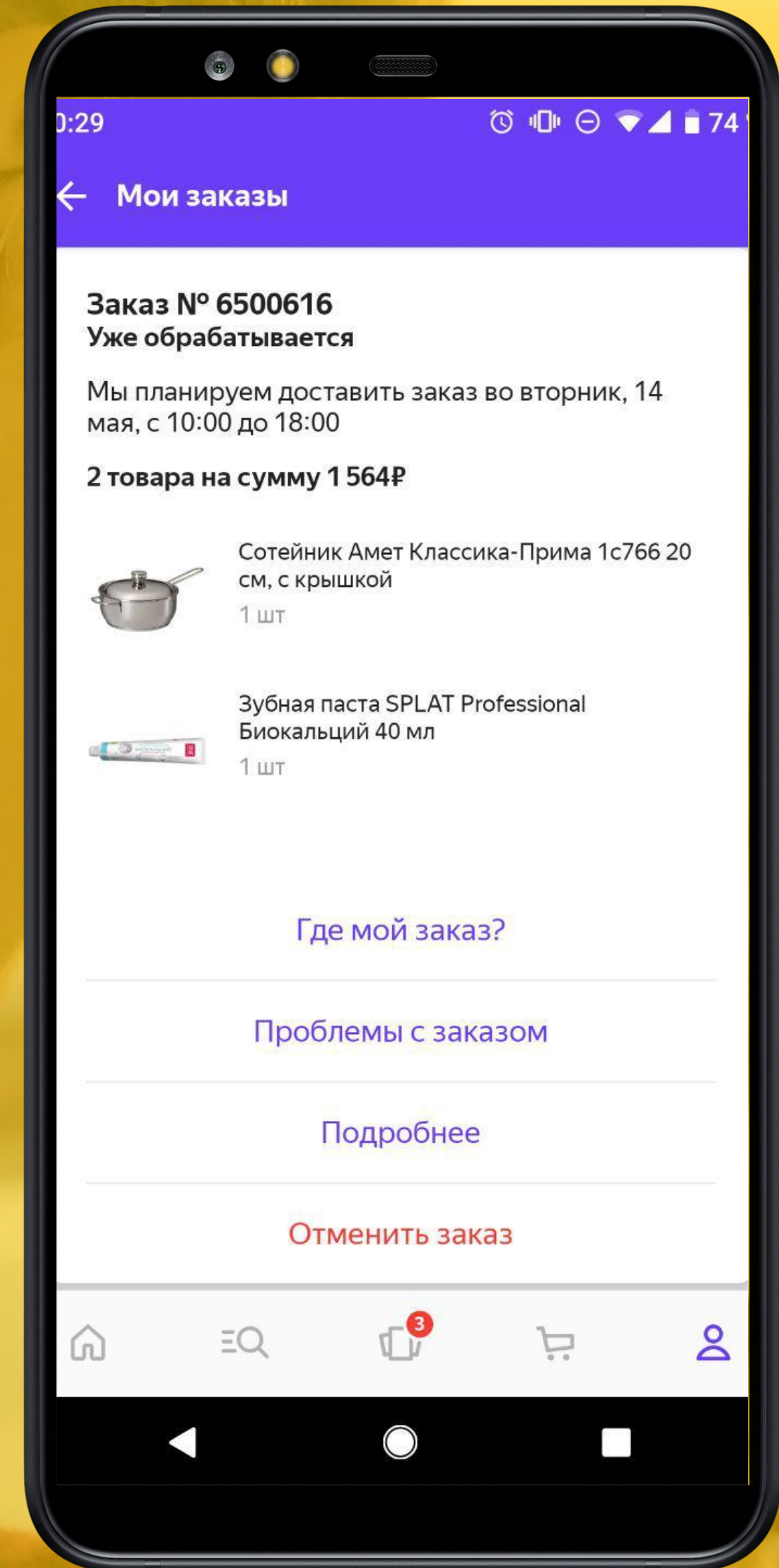
Выбрать «Мои заказы»

Найти заказ

Нажать «Отменить»

Выбрать причину отмены

Дождаться обработки отмены заказа



Если клиент просит нас отменить заказ



1

Если заказ доставляется Почтой России, отменить его можно только в статусе «Ожидает подтверждения». В остальных случаях нужно ждать доставки до отделения и отправки обратно. Можем рекомендовать клиенту дойти до отделения и отказаться уже там

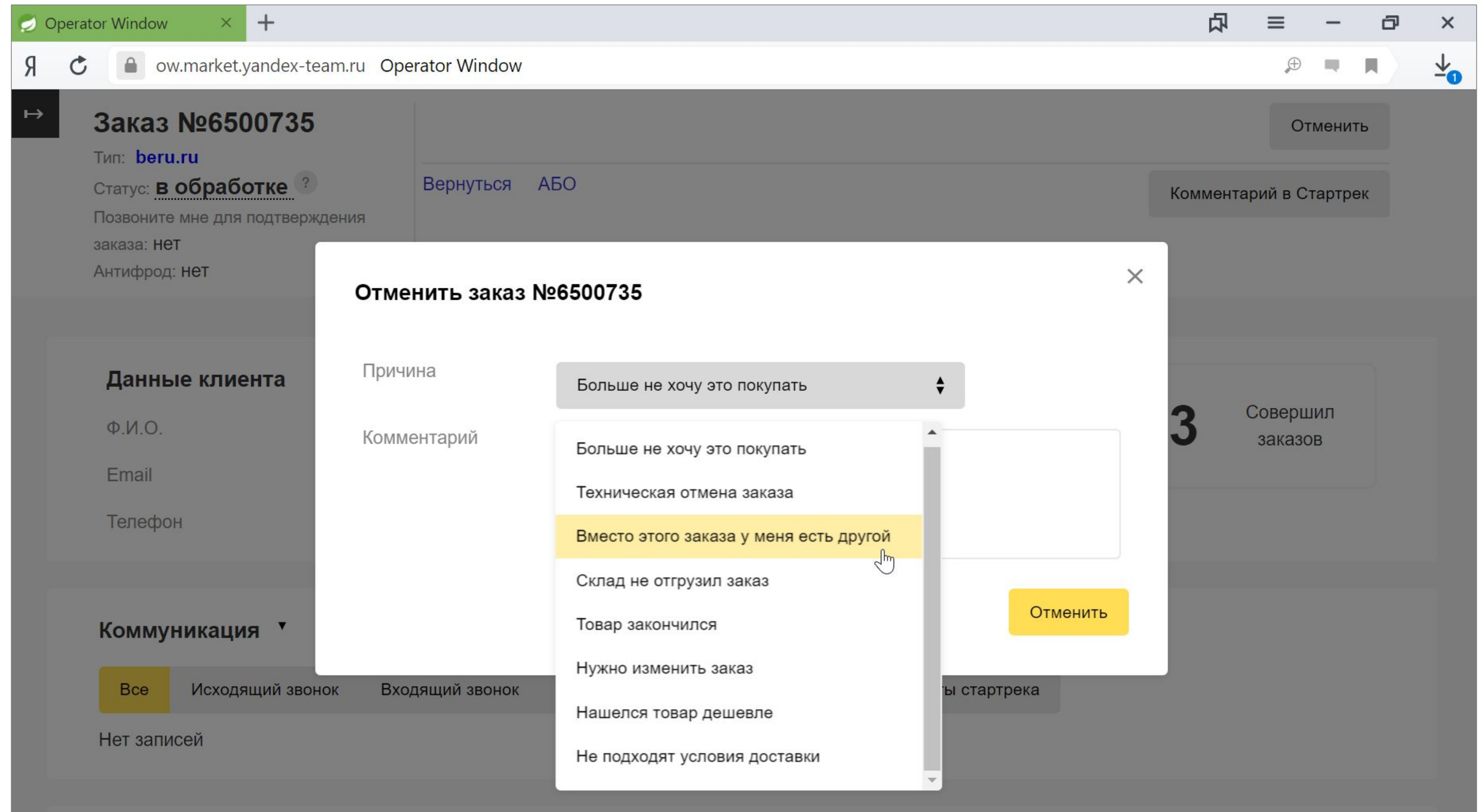
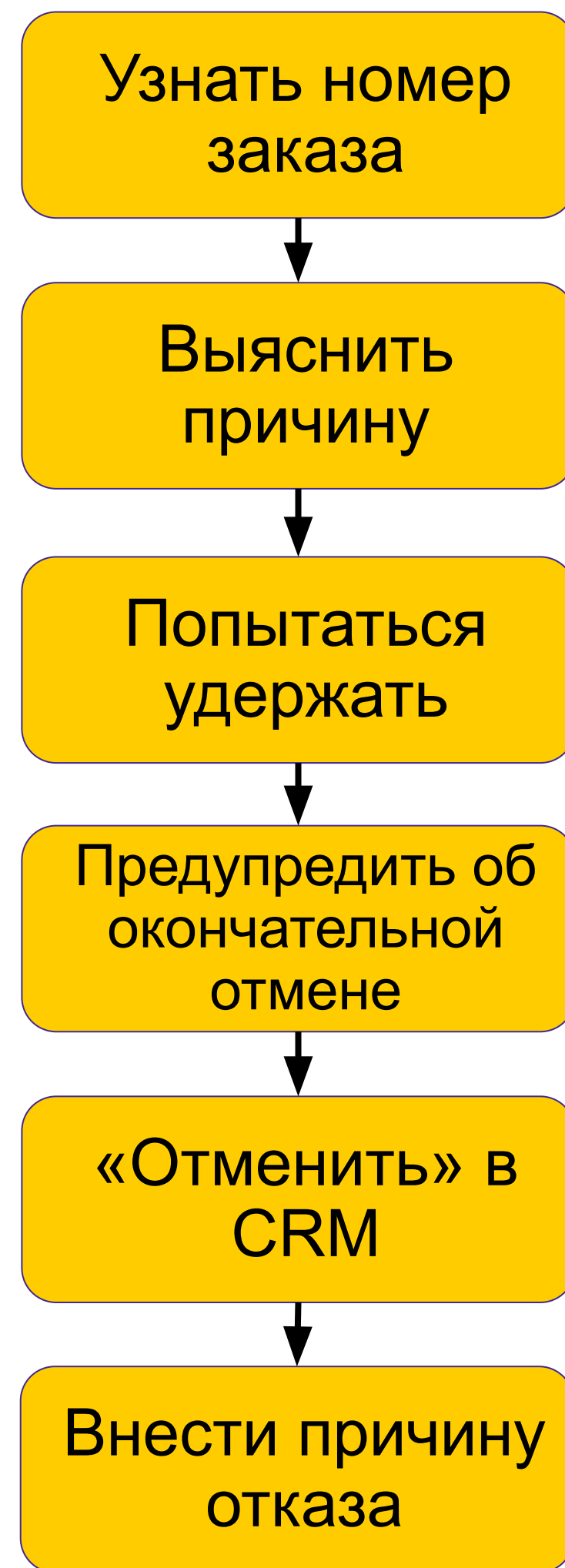
2

Если заказ уже у курьера, то, возможно, курьер позвонит, потому что отмена заказа проводится не моментально. Предупредите об этом клиента.

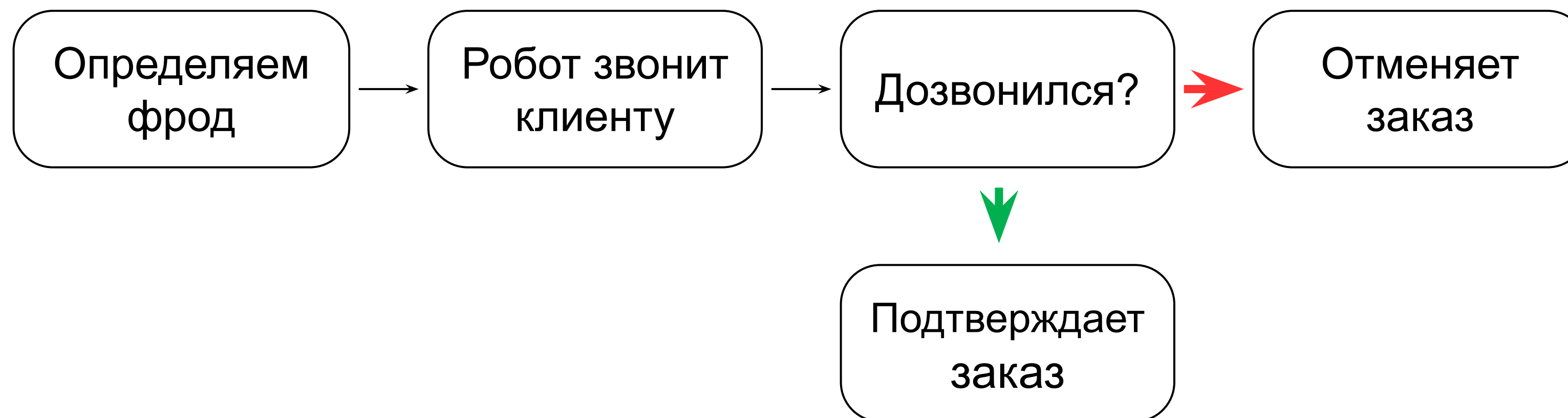
3

Если клиент говорит, что отменяет заказ из-за неудовлетворённости сервисом (доставкой, сроками, характеристиками товара и т.д.), ему нужно предложить помощь в решении этих проблем до отмены заказа (проанализировать проблему и подсказать, как пользоваться сервисом, чтобы не испытывать этих неудобств)

Если клиент просит нас отменить заказ



Отмена по нашей инициативе: подозрение на фрод



Заказ №4172017

Тип: [beru.ru](#)

Статус: **отменен** ?

Подстатус: Заказ отменен Маркетом из-за срабатывания антифрода ?

Позвоните мне для подтверждения заказа: **НЕТ**

Антифрод: **да**

Не подтверждаем (кроме ситуаций, когда клиент звонит с номера из заказа)

Не перезаказываем за клиента

Не выдаём сорри-купоны за отмену заказа

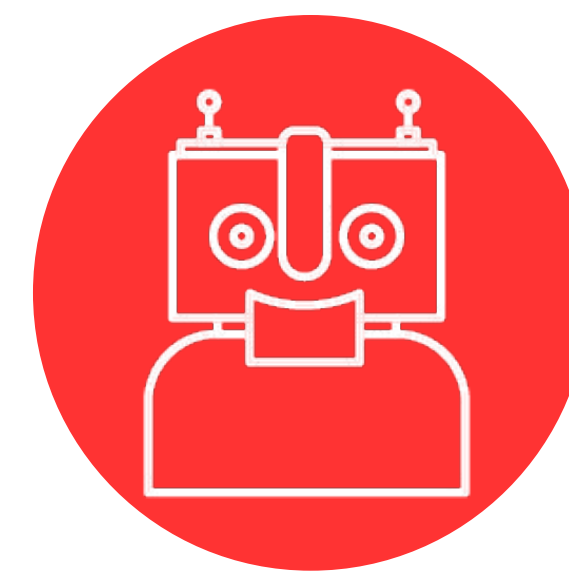
Отмена по нашей инициативе: другая причина



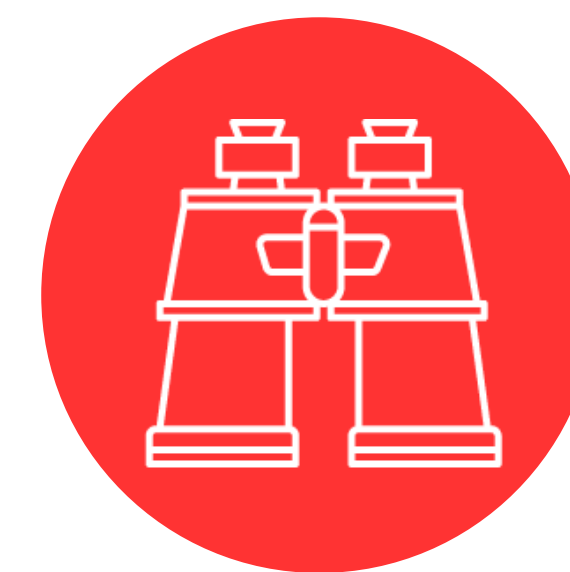
**Опасный
груз**



**Товар
закончился**



**Техническая
отмена**



**Потеряли
заказ**

**Пересоздать заказ с
учётом причины отмены**

› Перезаказать без товаров, отмеченных как опасный груз

› Разбить заказ на несколько посылок

**Пересоздать заказ, если
клиент согласен**

› Если стоимость изменилась,
компенсировать её промокодом

Возврат денег и бонусов при отмене заказа



**Бонусы:
1-2 часа**



**Промокод:
1-2 часа**



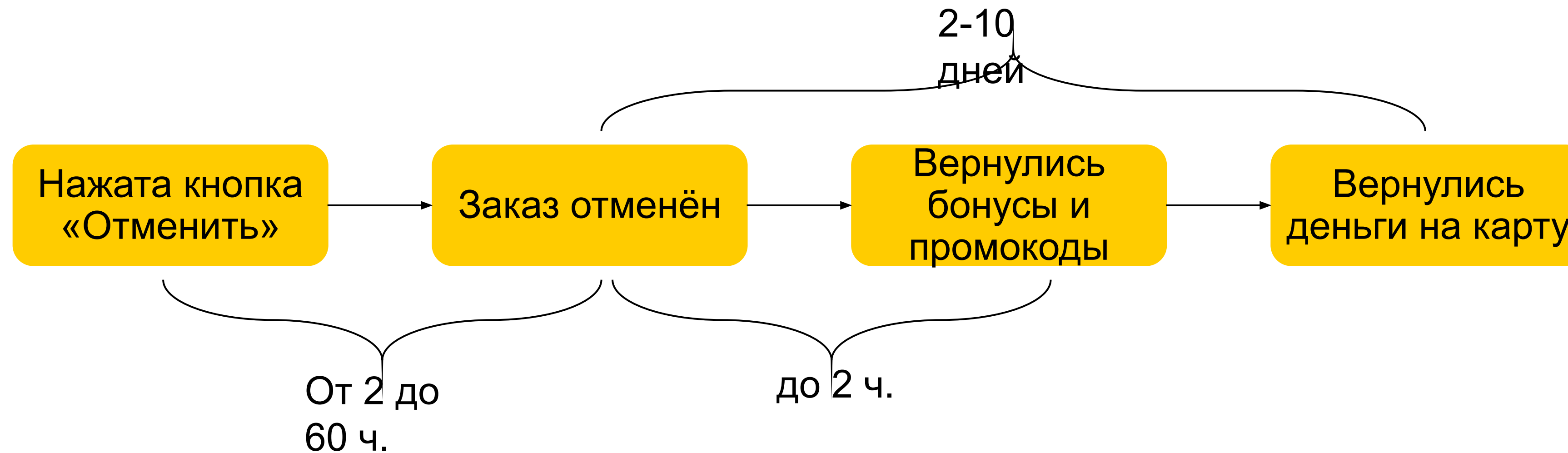
**Деньги в
«Ожидает
подтверждения»:
1-2 часа**



Деньги в других статусах:

- **Ожидает подтверждения** - В течение 2 часов мы вернём деньги в банк клиента. Зачисление на карту клиента зависит от сроков банка (2-3 рабочих дня);
- **В обработке** - В течение 2-3 дней мы вернём деньги в банк клиента. Зачисление на карту клиента зависит от сроков банка (30 дней);
- **Передан в доставку** - В течение 2-3 рабочих дней мы вернём деньги в банк клиента. Зачисление на карту клиента зависит от сроков банка (не больше 30 дней)

Если не вернулись деньги, что делать?



Убедиться, что сроки прошли

Проверить статус возврата в чеке в CRM

- › В CRM всё ок – отправляем клиента в банк
- › В CRM проблемы – отправляем заявку на 2Л

Возврат бонусов и денег при отмене части мультизаказа

ББ восстановится, если он был применён только к отменённой части заказа

Если хоть одна часть мультизаказа доедет до клиента, ББ не восстановятся

Мы вернем деньги за отмененную часть мультизаказа



Бонус 10% на еду

Бонус 500 р. на фен

Изменения в заказе: Что меняем?

- Дату доставки заказа курьером не больше, чем на 4 дня вперёд
- ФИО получателя для доставки в курьером или в ПВЗ, где заказы выдаёт человек, если предоплата
- Номер телефона получателя
- Адрес при доставке курьером в пределах города. Если это Москва, то изменения возможны в пределах Московской области (то есть с города на область и наоборот), кроме служб доставки КСЭ, КСЭ-МСК, DHL-МСК, VoxberryKD. Если это Санкт-Петербург, то изменения возможны в пределах Ленинградской области (то есть с города на область и наоборот). Если это другой населённый пункт, изменения адреса возможны только в пределах этого населённого пункта.



- ПВЗ на ПВЗ в пределах города и службы доставки
- Для почты России не меняем **ничего**. Отменить заказ мы можем лишь после того как он доберётся до почтового отделения и вернётся обратно

Изменения в заказе: как меняем?

Если заказ в доставке, смотрим на время.

- Клиент звонит ДО РДД (*РДД завтра, звонит сегодня до 15:00*) – доставка будет в РДД, сдвига сроков не будет
- Клиент звонит позднее (*РДД завтра, звонит сегодня после 15:00, или звонит в день доставки*): сдвиг срока доставки на 1 день

