

# **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?

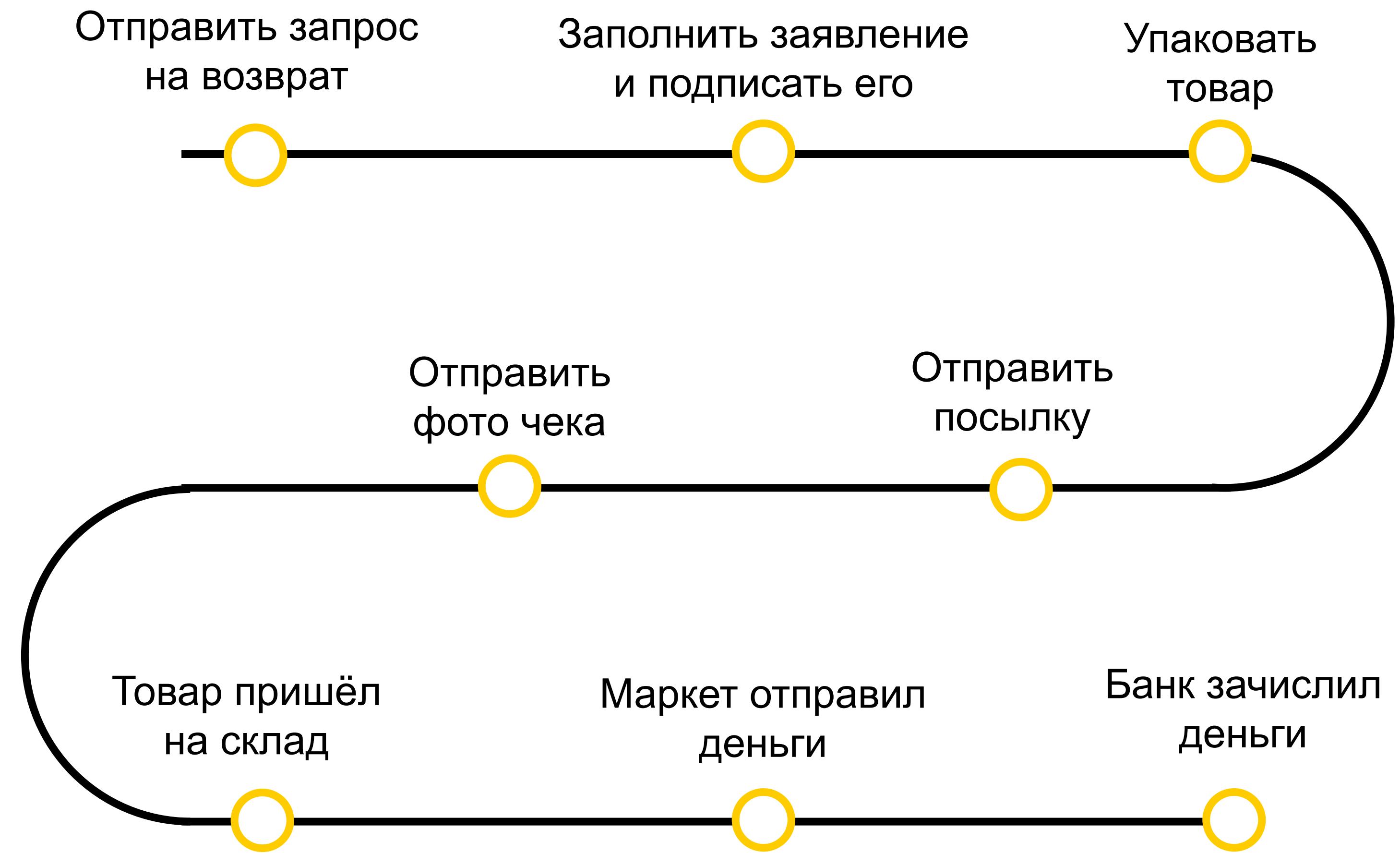
Товары Click & Collect возвращаются в ту же точку продаж, где проводился выкуп товара, если сам товар вообще можно вернуть по закону.

Тип товара	1Р	3Р/кроссдок	Дропшип
<b>Товар надлежащего качества (ТНК)</b>	в течение 7 дней с даты покупки <b>на склад Маркета</b>	в течение 7 дней с даты покупки <b>на склад Маркета</b>	в течение 7 дней с даты покупки <b>на склад дропшип-партнёра</b>
<b>Товар ненадлежащего качества (ТННК)</b>	В течение всего срока гарантии <b>на склад Маркета</b>	В течение 15 дней с даты покупки <b>на склад Маркета</b> После 16 дней с даты покупки – к поставщику/продавцу	В течение 15 дней с даты покупки <b>на склад дропшип-партнёра (мы сопроводим возврат)</b> 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
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	ЗР/кроссдок	Дропшип
Еда (еда для детей, еда для взрослых, еда для животных, еда для спортсменов, алкоголь)	нельзя вернуть по закону	нельзя вернуть по закону	нельзя вернуть по закону
Лекарственные препараты	-	нельзя вернуть по закону	нельзя вернуть по закону
Ювелирные изделия	-	нельзя вернуть по закону	нельзя вернуть по закону
Все остальные товары	в течение 7 дней с даты покупки <b>на склад Маркета</b>	в течение 7 дней с даты покупки <b>на склад Маркета</b>	в течение 7 дней с даты покупки <b>на склад дропшип-партнёра</b>

# 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

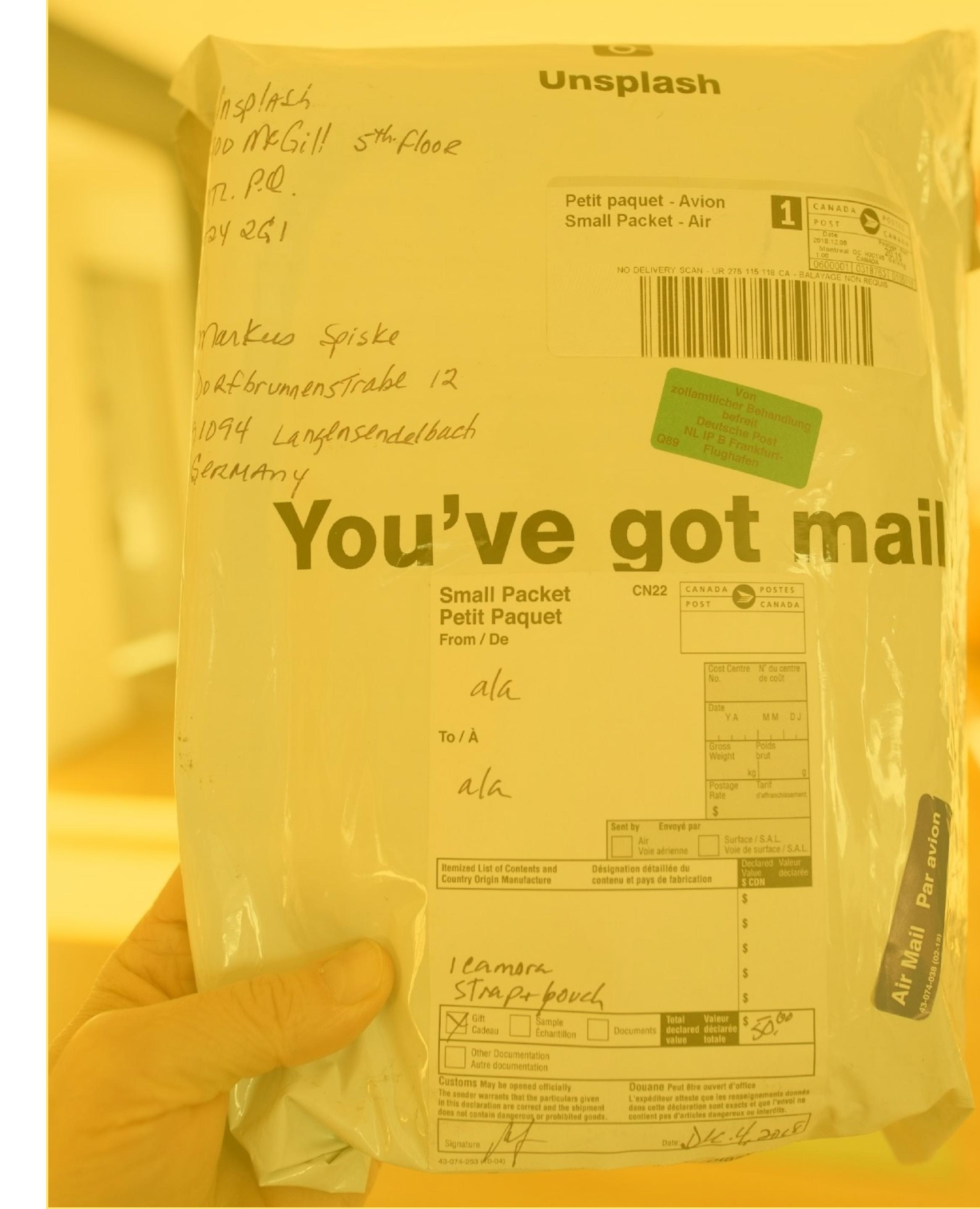
- | Пришёл вообще не тот товар или товар не того цвета/размера Пересорт
- | Пришёл товар без части деталей (сковородка без ручки) Некомплект
- | Часть товаров в заказе отсутствует Недовложение
- | Товар повреждён при доставке (сколы, замятия, трещины) Бой и повреждения
- | Товар работает не так или не 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	1Р	3Р/кроссдок	Дропшип
<i>Ювелирные изделия, лекарства</i>	-	Нельзя вернуть нам, нужно сразу обращаться к партнёру	
<i>Прочие товары</i>	<ol style="list-style-type: none"><li>Сначала отправляем в СЦ</li><li>Если настаивает на возврате: может вернуть <b>на склад Маркета</b> в течение <b>всего срока гарантии</b>.</li><li>После окончания срока гарантии возврат невозможен</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>Сначала отправляем в СЦ</li><li>Если настаивает на возврате: может вернуть <b>на склад Маркета</b> в течение <b>15 дней с даты покупки</b>.</li><li>С 16-го дня до окончания срока гарантии: направляем клиента к поставщику</li><li>После окончания срока гарантии возврат невозможен</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>Сначала отправляем в СЦ</li><li>Если настаивает на возврате: может вернуть <b>на склад дропшиппинг-партнёра</b> в течение <b>15 дней с даты покупки</b>. (Мы сопровождаем возврат)</li><li>С 16-го дня до окончания срока гарантии: направляем клиента к поставщику (поставщик сопровождает возврат)</li><li>После окончания срока гарантии возврат невозможен</li></ol>

# 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	ЗР/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.**

Пересорт

Некомплект

Недовложение

Бой и повреждения

Просроченная еда

| Если прошло больше времени,  
| отказываем клиенту в  
| компенсации полной стоимости  
| товара. Действуем как в  
| ситуациях с залогами, браком,

# Возврат денег и бонусов при возврате товара



**Бонусы: не  
возвращаем**



**Промокод:  
не возвращаем**



**Деньги за  
товар:  
возвращаем  
всегда**



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