



Интернет-заказы

Презентация включает в себя:

1. Как правильно работать с интернет заказами в нестандартных ситуациях
2. Работа с медтехникой
3. Обозначения на термоэтикетке
4. СМС о доставке
5. Рекламные материалы для аптек-партнеров

Делая заказ на сайте, пользователь не покупает у сервиса Apteka.ru лекарство, а отправляет информацию о своем желании купить товар в Вашей аптеке. То есть, товар продает аптека в рамках заключенного дополнительного соглашения к договору поставки.

*В соответствии со ст. 495 ГК РФ, продавец должен предоставить покупателю необходимую и достоверную информацию о товаре, а покупатель вправе до оплаты осмотреть товар, заказанный посредством сервиса Apteka.ru, для чего необходимо **вскрыть транспортную упаковку.***

Право покупателя на получение необходимой достоверной информации о товаре и на осмотр предлагаемого к продаже товара содержится так же в п.п. 11, 17 Правил продажи отдельных видов товаров, утверждённых Постановлением Правительства РФ от 19.01.1998г. №55 (далее-Правила продажи).

*Согласно пункту 75 Правил продажи, лекарственные средства и медицинские изделия до подачи в торговый зал **должны пройти предпродажную подготовку.***

Что делать , если.....

1. Видимый бой внутри пакета с интернет заказом

Сотрудник принимающий товар обязан сделать отметку в **Маршрутном листе водителя.**

2. Покупатель просит вскрыть пакет с заказом, перед тем как его выкупить.

Покупатель имеет право на вскрытие пакета с заказом, перед тем как его оплатить.

3. Покупатель просит частичный выкуп заказа.

Покупатель имеет право на частичный выкуп.

•Позиции, от которых клиент отказался, подаются на возврат по возвратной накладной в КАТРЕН, либо продаются самостоятельно, подать информацию возможно через личный кабинет <http://client2.katren.ru/>

4. Товар не соответствующего вида (мятая, рваная, грязная упаковка и т.д.).

Покупатель может отказаться от этих позиций.

Аптека заявляет их на возврат, подать информацию возможно через личный кабинет <http://client2.katren.ru/>

5. В заказе отсутствует позиция.

Покупателю продается заказ без этой позиции.

Аптека заявляет претензию в КАТРЕН, подать информацию возможно через личный кабинет <http://client2.katren.ru/>

6. В заказе перепутаны позиции (пересорт)

Покупателю предлагается выкупить заказ без этой позиции.

Написать в КАТРЕН претензию по этому заказу, подать информацию возможно через личный кабинет <http://client2.katren.ru/>

7. Продажа заказа по ценам выше, чем цены, указанные на этикетке.

Покупатель имеет право отказаться от заказа.

Или аптека переоценивает заказ и **продает по заявленной цене на сайте**, (Клиент должен оплатить в кассу аптеки сумму, указанную на этикетке заказа).

Работа с медтехникой.

1. В заказе присутствует мед. техника.

□ Аптека проводит **предпродажную подготовку**, ставит отметку в гарантийном талоне.

2. Выявление неисправности медтехники после оплаты покупателем.

□ Данная техника входит в перечень товаров, которые можно вернуть, обнаружив в нем **недостатки** (Постановлением Правительства Р.Ф от 19.01 1998 года №55.).

□ Для более оперативного и качественного разрешения проблемы покупатель самостоятельно обращается в гарантийную службу производителя, где по гарантии ему дадут заключение о неисправности товара.

□ Согласно п. 2 ст.18 Закона Р.Ф аптека примет товар и заявит его на возврат в КАТРЕН, почта для возвратов apteka.ru@msk.katren.ru

Если Покупатель отказывается идти в гарантийную мастерскую, аптека самостоятельно должна сделать эту процедуру.

3. Выявления аптекой брака на этапе предпродажной подготовки.

□ До тех пор пока не пробит чек и не поставлены отметки в гарантийном талоне аптека имеет право заявить мед. технику на возврат (без справки из тех.службы) в КАТРЕН, почта для возвратов apteka.ru@msk.katren.ru

Обозначения на термоэтикетке

 **www.apteka.ru**
Служба Заказа Лекарств
Экономим Ваше время и деньги!
Товар поставляется
компанией Катрен

ИНТЕРНЕТ-ЗАКАЗ № **A-4178816**
Телефон клиента аптека.ru **+79263679158**
Заказ ожидает клиента до **14.04.2016**
Сумма **819.7**

820981 (1/1)-2		Адрес : , Тел: +7 (495) 663-0359	
0 / 070	НАХАБИНО	Место по заявке:	1 из 2
Количество мест	Место №		
1	1		
Отгрузочная ведомость №			
59581 /АВТО/			
Получатель:			
МОСКВА, ООО *Аптечная сеть*Знахарь*			
Адрес:			
с/п Павло-Слободское, с. Павловская Слобода, ул. Ленина, д. 1А			
Осторожно! Медикаменты! НЕ БРОСАТЬ!			

«t°»

«Снежинка»

«t°» - выводится при проставлении метки по товару «Транспортировка в контейнере». Заказ с таким обозначением необходимо убрать в холодильник (+2,+8) до прихода покупателя.

 **www.apteka.ru**
Служба Заказа Лекарств
Экономим Ваше время и деньги!
Товар поставляется
компанией Катрен

ИНТЕРНЕТ-ЗАКАЗ № **A-4627100**
Телефон клиента аптека.ru **+79167174176**
Заказ ожидает клиента до **30.05.2016**
Сумма **104.7**

1195591 (1/1)-9		Адрес : , Тел: +7(495)663-0359	
1 / 000	М НОЧЬ Ц С- ВОСТОК	Место по заявке:	2 из 2
Количество мест	Место №		
1	1		
Отгрузочная ведомость №			
65619 /АВТО/			
Получатель:			
МОСКВА, ООО *ЭСКУЛАП ЦАО*			
Адрес:			
г. Москва, ул. Ладожская, д.7, пом.4			
Осторожно! Медикаменты! НЕ БРОСАТЬ!			

«Снежинка»

«Снежинка» - по товару стоит метка «Холод» «Бойтесь холода», **не замораживать** Место по заявке 1из2 и 2из2 –обозначает, что заказ едет двумя местами, в двух пакетах.

В данном заказе пакет с термопрепаратом будет выглядеть так:



Все обозначения выделены красным цветом.

Выдавая покупателю пакет с интернет заказом, проверьте, все ли места вы отдали.

Другие обозначения



www.apteka.ru

Служба Заказа Лекарств
Экономим Ваше время и деньги!

Товар поставляется
компанией Катрен

ИНТЕРНЕТ-ЗАКАЗ № **A-4200855**
Телефон клиента apteka.ru **+79261366638**
Заказ ожидает клиента до **15.04.2016**
Сумма **1647.9**

836582 (1/1)-9		Адрес : ,	
1 / 020	КУТУЗОВО - ВС	Тел: +7 (495) 663-03-59	
Количество мест	Место №	Место по заявке: 1 из 1	
1	1	SHL13	
Отгрузочная ведомость № 59881 /АВТО/		1	
			
Получатель: МОСКВА, ООО *ЖЕМЧУЖИНА*			
Адрес: г. Подольск, ул. Ленинградская, 22А			
Осторожно! Медикаменты! НЕ БРОСАТЬ!			

• **Градусник (прохладка)** – по товару стоит одна из фактических групп хранения:

- ПРОХЛАДНОЕ БАДы
- ПРОХЛАДНОЕ ЛЕК.СРЕДСТВА
- ПРОХЛАДНОЕ НАРУЖНЫЕ ЛС
- ПРОХЛАДНОЕ ПАРАФАРМАЦЕВТИКА

При получении заказа с такой меткой убрать в прохладное место **(+8 +15)**

СМС о доставке

Текст сообщения

«Артека.RU»

«Ваш заказ № X сумма ... р.

Количество грузовых мест ...

доставлен в аптеку.

Телефон аптеки ...»

Ваш заказ

А-[8788603](#)

сумма 907,

количество

грузовых мест 1

доставлен в

аптеку. Телефон

аптеки

[89035904487](#)

Так же для аптек-партнеров у нас есть бесплатные рекламные материалы

- Визитки
 - Наклейки, с информацией о том, что ваша аптека является партнером сервиса Аптека.Ru
 - Листовки
- ❖ Мы может прислать материалы с нашим водителем . Вам нужно только написать обращение на почту apteka.ru@msk.katren.ru

Благодарим за внимание!

- Мы надеемся , что данная информация будет по-настоящему полезной для Вас.