



*«РЕГЛАМЕНТ ОБРАБОТКИ
ПРЕТЕНЗИЙ ПОКУПАТЕЛЕЙ»*

РЕГЛАМЕНТ

- Вступил в силу с 01.02.2019
- Включает изменения в законодательстве
- Включает изменения в структуре отдела
- Обязателен к исполнению

ОБРАБОТКА ОБРАЩЕНИЙ:

- Ознакамливаемся с обращением клиента (входящий звонок)
- Вникаем в суть проблемы, продумываем варианты решения
- Сообщаем решение (при необходимости оставляем обращение на сайте)
- Оформляем заявку в 1С (по необходимости)

ЕСЛИ КЛИЕНТ УЖЕ ОСТАВЛЯЛ ОБРАЩЕНИЕ:

- Уточняем номер телефона клиента, который он оставлял в обращении
- Находим обращение, вникаем в суть претензии
- Уточняем принятое отделом сервиса решение
- По возможности решаем вопрос клиента либо сигнализируем специалистам отдела сервиса о необходимости оперативно решить вопрос клиента



ВАРИАНТЫ ПОСТУПАЮЩИХ ОБРАЩЕНИЙ И ИХ РЕШЕНИЕ

1. ТОВАР НЕ РАБОТАЕТ

Товары следующих производителей мы меняем сразу без заключения сервисного центра:

Endever Odyssey, Aurora, Sinbo, Bradex, Smile, Aresa, Hitt, First Austria, Vesta, Scarlett

Товар должен быть без механических повреждений!

У Scarlett есть Сервисный Центр!

Уважаемые партнеры!

Просим обратить внимание на обновленный список категорий и моделей товаров, подлежащих отправке и обслуживанию в АСЦ с 01.11.17 г.:

1. Планшетные ПК;
2. Смартфоны;
3. Электронные книги;
4. Сотовые телефоны 500-серии;
5. Сотовые телефоны TM-204, TM-B216, TM-304, TM-D327, TM-B330, TM-D328, TM-400, TM-401, TM-402, TM-404, TM-D427, TM-B430

Предпродажный брак и не активированный брак контрагент возвращает Изготовителю (поставщику) без предъявления его в АСЦ.

Не активированный брак – это брак, поступивший Контрагенту от конечного потребителя следующих товарных групп: GPS-навигаторы, Экшн-камеры, Радар-детекторы, Видеорегистраторы, Мобильные телефоны, MP-3 плееры, Цифровые фоторамки, Радиотелефоны, Проводные телефоны, Портативное аудио, Аксессуары. Для этой категории брака документом, подтверждающим наличие неисправности в продукции, является документ возврата аппарата конечным Потребителем Контрагенту.

Курьер не проверил товар при доставке, и он не работает

- *Извиняемся перед клиентом.*
- *Создаем заявку на забор товара в ремонт в 1 С.*
- *Оставляем за клиента обращение на сайте, указываем, что курьер не проверил товар.*
- *Фиксируем номер заявки на возврат товара от клиента*

При этом отдел сервиса:

- Звонит курьеру и уточняет факт проверки товара
- Если товар не проверяли - постановка штрафа курьеру
- Предлагает клиенту скидку за неудобства (до 30 руб)

Если клиент пользовался товаром, и он перестал работать, при этом стоимость товара менее 50 руб:

- ✓ Такой товар не должен иметь механических повреждений.
- ✓ Если клиент живет в Минске либо в городе, где есть ПВЗ - меняем на ПВЗ (в комментарии пишем, чтобы проверили на наличие брака перед заменой)
- ✓ Если клиент живет в регионе, высылаем клиенту новый товар бесплатно по почте, с учетом того, что клиент пришлет видео уничтожения старого товара (на вайбер 447887351) либо отправит товар + гарантийный талон по адресу: 220033, г. Минск, ул.Тростенецкая, д. 17.
В таком случае оставляем обращение клиента на сайте с пометкой, что клиент уничтожит товар, указываем, с какого номера он пришлет фото/видео.
- ✓ Для отправки нового товара, в таком случае, ставим задачу в Битрикс на Старшую смены отдела сервиса. В задаче указываем почтовый адрес клиента, ФИО, индекс, № телефона клиента, № старого заказа, номенклатуру товара.

Новая задача

Ш

Постановщик задачи был автоматически заменен на текущего пользователя

БОНЕВИЧ БЕСПЛАТНО ОТПРАВИТЬ ПОЧТОЙ

Это

- 1.товар который отправляем и кол-во
- 2.Фио клиента
- 3.мобильный телефон
- 4.Адрес

    Чек-лист

Ответственный

Боневич Елена × + Добавить еще

Постановщик Соисполнители Наблюдатели

Соисполнители

Боневич Елена × Таболич Елена × + Добавить еще

Наблюдатели

Барковская Наталья × Юденко Юлия × Манцевич Екатерина × Плисюк Полина ×
Джураева (Лагунович) Алёна × Емельянова Анастасия × Петлицкая Алена × Бадеева Валентина ×
Карабухина Виктория × Таболич Елена × Гузаревич Вероника × Каминская Анастасия ×

Если клиент пользовался товаром, и он перестал работать, при этом стоимость товара выше 50 руб:

- Выяснить, какой ГТ у клиента (оригинальный от производителя либо 21vek.by

Гарантийный талон

BOSCH
Разработано для жизни

В
Адреса и телефоны авторизованных сервисных центров приведены в гарантийном талоне, а также в Интернете: <http://www.bsh-service.ru>
Рекомендуем Вам пользоваться услугами только авторизованных сервисных центров.

ОТМЕТКА О ПРОДАЖЕ

Малый бытовой прибор _____
Модель _____
Заводской номер FD _____
Дата покупки _____
Подпись продавца _____

СВЕДЕНИЯ О РЕМОНТЕ
(заполняется Службой Сервиса)

Штамп магазина _____
Подпись покупателя _____

Счет/акт выполненных работ _____
Счет/акт выполненных работ _____
Счет/акт выполненных работ _____

Адреса авторизованных сервисных центров в Республике Беларусь

МИНСК	МОГИЛЕВ	БРЕСТ	ГОМЕЛЬ
«ДЭТ Сервис» 220113, ул. Я. Коласа, 52 Тел.: (017) 262-66-71 (017) 262-95-50	«Система Сервис» ЧТУП ул. Ленинская, 23А Тел./факс: (0222) 31-05-98	ОДЮ «Эпоха» 224070, пр. Машерова, 17А Тел.: (0162) 51-12-12	ЧТУП «Техноспин» 246050, ул. Гагарина, 20 Тел.: (0232) 74-90-71 (0232) 51-90-71
«Лайдо Сервис» 220096, ул. Ташкентская, 7 Тел./факс: (017) 345-45-88 (017) 340-36-67	«Эксперт Сервис» 215025, ул. Фрунзенского, 2 Тел.: (022) 523-41-17 (022) 523-60-95 (029) 822-93-94	УЧЕРТ «Р-Плюс» 210015, ул. Челюдова, 3 Тел.: (0212) 88-78-35 (029) 621-78-35 (029) 621-78-35	246000, ул. Советская, 119 Тел.: (0232) 87-19-48
			ГРОДНО ЧТУП «Салби Плюс» 230009, ул. Гарибальди, 72-507 Тел./факс: (0152) 41-41-47 Факс: (0152) 41-79-99

Гарантийный талон



21vek.by
онлайн-гипермаркет

Тип изделия _____

Модель _____

Серийный номер _____

Дата продажи _____

Срок гарантии _____

Штамп
организации-продавца

Сведения о продавце _____

Подпись и расшифровка подписи продавца

Сведения о покупателе _____

Товар получен в исправном состоянии, претензий по комплектации, внешнему виду изделия не имею. С условиями гарантии ознакомлен и согласен.

Подпись и расшифровка подписи покупателя

Дополнительные отметки _____

♥ 3-021-021 ☐ 2-021-021 📠 5-021-021 📞 2-021-02

Если клиент пользовался товаром, и он перестал работать, при этом стоимость товара **свыше 50 руб:**

Ориентируем клиента на ремонт

Если товар мене 5 кг

1. Через СЦ/ПВЗ
2. При их отсутствии - курьером

Если товар более 5 кг

1. Ищем выездной ремонт (сц, гл)
2. При их отсутствии - курьером

Отключить
пароли/аккаунты

Извлечь
флеш/сим-карты

Не забываем про
номер заявки на гл

Без согласования
не забираем
отдельные
элементы

Оставляем
обращение на
сайте



Hotpoint Indesit Whirlpool	8 820 007 300 15	любая техника, кроме водонагревателей
LG	8 820 007 111 11	Любое КБТ
Samsung	8 108 005 005 5500	Любая техника более 5 кг
Philips	8 820 001 100 68	Потреб. товары, свет, телефоны GSM
Philips	8 108 002 000 0004	Телевизоры
Beko Grundig	8 820 007 123 56	Любая техника
Sony	8 820 007 176 67	Любое КБТ
Panasonic	8 820 007 121 00	
BBK	8 820 007 311 11	
HAIER	8 108 002 000 1706	
Bosch	8 820 0071 29 61 или на сайте www.bosch-home.by в разделе «Сервис»	КБТ

ПОДМЕННЫЙ ФОНД

(ПОСТАНОВЛЕНИЕ СОВЕТА МИНИСТРОВ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ 22 ДЕКАБРЯ 2018 Г. № 935) :

1. Предоставляется на время устранения недостатков и в течение 3х дней
2. На следующие товары не предоставляется:
 - Автомобили, тракторы, прицепы, мотовелотовары и т.д.
 - Кузова, кабины, шасси, рамы, двигатели к автомобилям, тракторам
 - Прогулочные суда и другие плавучие средства бытового назначения
 - Мебель
 - Электробытовые приборы, используемые как предметы туалета и в медицинских целях
 - Электробытовые приборы, используемые для термической обработки продуктов и приготовления пищи
 - **Бытовая газовая аппаратура (плиты, водонагреватели)**
 - Гражданское оружие и составные части к нему.
 - Игрушки
 - **Электротовары бытовые (посудомоечные и стиральные машины, духовые шкафы)**
 - **Телевизоры, видеоаппаратура, комбинированная радиоэлектронная аппаратура, обладающая двумя и более функциями**

Если клиент предъявляет требование о подменном фонде и он ИМЕЕТ НА НЕГО ПРАВО, то:

1. Создаем заявку в 1С на забор товара в ремонт
2. Оставляем обращение от клиента на сайте
3. Делаем отметку о том, что клиент требует подменный фонд
4. Оставляем в комментариях номер заявки на забор товара в 1С

** после того, как найдут подменный фонд, будет создано поручение на его довоз*

ВНИМАНИЕ: если есть заявка на возврат, поручение все равно создается. ЗВ и Поручение доставляются до клиента вместе.

В комментариях к ЗВ прописывается «ВЕЗТИ ВМЕСТЕ С ПОДМЕНКОЙ ПОРУЧ /номер/».

Если клиент предъявляет требование о подменном фонде и он НЕ ИМЕЕТ НА НЕГО ПРАВО,
то:

1. Создаем заявку в 1С на забор товара в ремонт
2. Сообщаем клиенту о невозможности предоставить ему подменный фонд

2. ЗАКЛЮЧЕНИЕ СЦ

Действительное заключение должно содержать следующую информацию:

- **Дата продажи товара** (должна совпадать с гарантийным талоном)
- **Модель** (должна совпадать с гарантийным талоном)
- **Серийный номер** (если установлен производителем, должен совпадать с гарантийным талоном)
- **Печать и подпись**
- **Срок действия акта** (если установлен, проверить актуальность)
- **Описание выявленного дефекта, результат диагностики и/или**

ремонта

002U14L27E67

Всего 16: 01-2018

СЦ «КНОПКА»
ДЛЯ ДОКУМЕНТОВ

Справка о неремонтопригодности Продукции

Дата выписки: 30.11.2018	Исполнитель: ОДО «Ресурс-плюс»
Клиент: Казакевич В.В.	Телефон (код города): (37533) 3341240
Индекс, адрес: Минск, Селицкого 75-111	Торговая марка: Scarlett
Наименование изделия: пылесос с технологией	Гарантийный талон:
Модель: SC-VC80C03	Серийный №: SC2621HK002396
Дата покупки: 13.07.2018	Заявленный дефект со слов клиента: заискрился и задымился
Фактический дефект: мотор	Дополнительная информация: 99518
Нарушение условий гарантии: нет	Причина выписки Справки: з/ч не поставляется
Отметка о местонахождении изделия:	

Выдан на руки покупателю

Справку составил	Главный инженер	Гончарик Николай Александрович (И.О.З.)
Руководитель	Директор ОДО «Ресурс-плюс»	Гридо А.В. (И.О.З.)

Потребитель с текстом Справки ознакомлен и согласен, копию в Службу Клиентского Центра не имеет.

Потребитель _____ (И.О.З.) _____ (И.О.З.)

Настоящая Справка свидетельствует о наличии в изделии недостатка, признанного существенным. Справка действительна для предъявления Потребителем в Торговую Организацию в течение 30 календарных дней с даты ее выписки. Потребитель вправе обратиться в Торговую Организацию по месту приобретения изделия с целью удовлетворения своих законных требований. При этом Потребителю необходимо предоставить следующие: 1. данную Справку; 2. заполненный Гарантийный Талон Производителя, иные доказательства совершения покупки Потребителем. Для получения компенсации Продавец (дистрибутор) должен предоставить данную Справку Производителю (уполномоченной организации) не позднее 90 календарных дней с даты выписки данной Справки.

КЛИЕНТ ПЕРВЫЙ РАЗ СООБЩАЕТ О НАЛИЧИИ АКТА:

- Информлируем клиента, что нам необходимо ознакомиться с актом/заключением/справкой
- Просим оставить обращение на сайте и обязательно прикрепить фото/скан данного документа.
- Клиент также может предоставить фото на вайбер. Тогда самостоятельно оставляем обращение от клиента, указываем, что будет фото и с какого номера телефона

СУЩЕСТВЕННЫЙ НЕДОСТАТОК

ДОРОГО
○

30%
ОТ СТОИМОСТИ ТОВАРА И БОЛЕЕ

ДОЛГО

14 ДНЕЙ И БОЛЕЕ

ЧАСТО

ОДИН И ТОТ ЖЕ ДЕФЕКТ
ПРОЯВЛЯЕТСЯ НЕСКОЛЬКО РАЗ

КАК ПРИНЯТЬ РЕШЕНИЕ?

30 дней с даты продажи

не прошло

прошло

Клиент имеет право на замену/возврат любого товара не зависимо от сложности дефекта

Клиент имеет право на замену/возврат товаров из Перечня только при наличии существенного недостатка, остальные – при наличии любого недостатка

При отсутствии дефекта, отказе в гарантии либо выполненном ремонте отказываем в замене/возврате

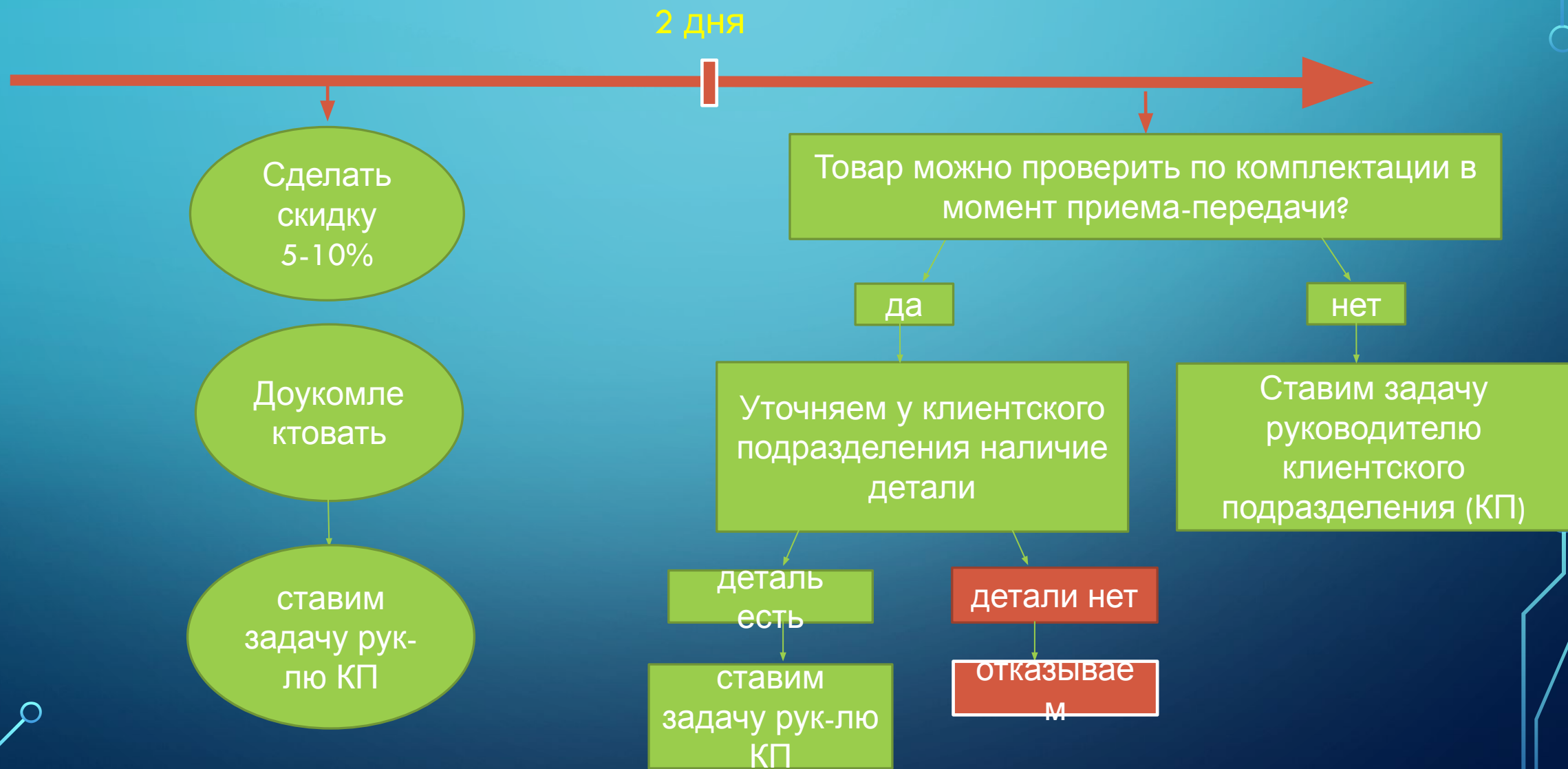
ПЕРЕЧЕНЬ ТОВАРОВ:

- 1. Автомобили, тракторы, прицепы, **мотовелотовары** (мопеды, мотовелосипеды, мотоциклы, мотороллеры, снегоходы, квадроциклы и иная подобная мототехника с электрическим или бензиновым приводом).
- 2. Кузова, кабины, шасси, рамы, двигатели к автомобилям, тракторам.
- 3. Прогулочные суда и другие плавучие средства бытового назначения.
- 4. **Средства малой механизации садово-огородного применения.**
- 5. Мебель с механизмами трансформации, приводимыми в движение электроприводом.
- 6. **Электробытовые товары** (холодильники, морозильники, стиральные машины автоматические и полуавтоматические, посудомоечные машины, варочные панели, электроплиты с духовым шкафом, электрошкафы жарочные автоматические или с элементами программного управления).
- 7. Телевизоры, видеомониторы, видеоаппаратура, комбинированная радиоэлектронная аппаратура, обладающая двумя и более функциями.
- 8. Компьютеры персональные, планшеты, ноутбуки и периферийные устройства к ним.
- 9. **Отопительное оборудование** (котлы и аппараты отопительные автоматические или с элементами программного управления).
- 10. **Телекоммуникационное оборудование бытового назначения, обладающее двумя и более функциями и имеющее сенсорный экран или элементы программного управления.**
- 11. **Фотоаппараты и фотокамеры цифровые**

3. НЕКОМПЛЕКТ



3. НЕКОМПЛЕКТ



СКИДКА?

Если клиент согласился на скидку, то можем предоставить её следующими способами:

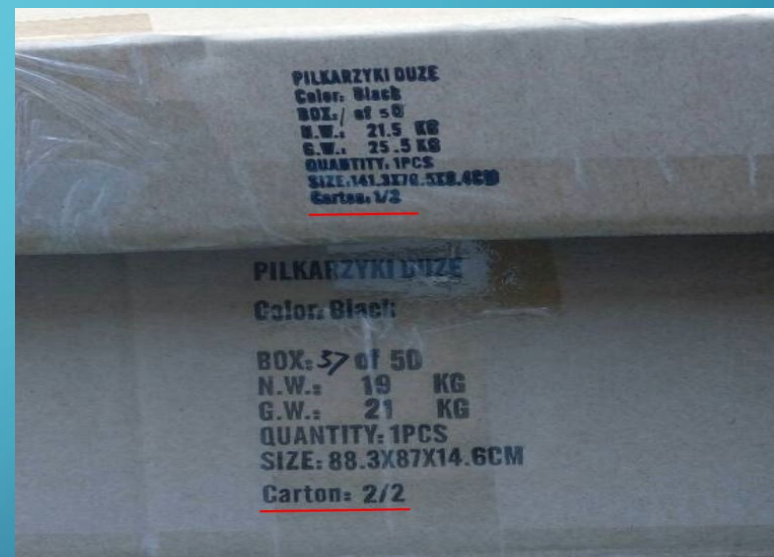
- Бонусный счет (идеально)
- Почтовый перевод (задача на руководителей)
- Webpay (при условии оплаты заказа данным способом)

4. НЕКОМПЛЕКТ/ПЕРЕСОРТ КОРОБОК

1. Запросить у клиента фотографии маркировок на коробках. Как наших складских, так и заводских



Складская маркировка




Заводская маркировка

2. Клиенту необходимо самостоятельно оформить обращение

5. У КЛИЕНТА НЕ ТОТ ТОВАР, КОТОРЫЙ ОН ЗАКАЗЫВАЛ



Запросить фото шильды



Необходимо сравнить товар из
заказа с шильдой

Шильда? Нет, не слышал...

BEKO
Made in Turkey

Hermetically sealed
Contains fluorinated greenhouse gases covered by the Kyoto Protocol

MANUFACTURED

Serial Number: 081001430

PRODUCT NUMBER	7218848715	VOLTAGE	230 V ~
MODEL NO	GNE 15906	FREQUENCY	50 Hz
CLASS	SN-T	WATTAGE	130 W
TYPE	I	CURRENT	0.65 A
TOTAL GROSS VOLUME	586 l	DEFROST POWER	285 W
FRIDGE COMP. NET.VOL.	383 l	REFRIGERANT TYPE	R 134 a
FREEZER COMP. NET.VOL.	179 l	REFRIGERANT CHARGE	0.180 kg
FROZEN FOOD COMP. NET.VOL.	---		
FREEZING CAPACITY	13 kg/ 24h		

Model **ENB34933X**

Type **CBFF340 EL**

Prod.No. **925033680 - 01**

Ser.No. **04230009**

Electrolux

Refrigerator - freezer

Gross volume	340 l	Storage vol. of refr.	245 l
Freezer compartment	78 l	Refrigerant R 600a	52 g
Compressor	230 V ~	50 Hz 0,7 A	215 W
Freezing capacity	10 kg/24 h	Class	SN/N/ST
Max. pressure ratio Ls/Hs 1,5/4,0 MPa			

Version: EV

Если модель товара в заказе не совпадает с шильдой, то необходимо проверить отгрузку на курьера

Заказ 201.171.424 от 01.03.2018 0:06:38 (Закрыт) на сумму 416,52 BYN
SMS от 01.03.2018 (Здравствуйте! Ваш заказ)
Задание 00-00006081 от 01.03.2018 Рак Анатолий Николаевич (Закрыт)
Отгрузка на курьера 0000-011711 от 01.03.2018 20:55:15
Расходный ордер на товары 00-00035659 от 01.03.2018 21:11:53
Отбор (размещение) товаров 00-00117666 от 01.03.2018 23:37:09
Отбор (размещение) товаров 00-00117677 от 01.03.2018 23:43:17
Отбор (размещение) товаров 00-00117688 от 02.03.2018 0:51:49
Отбор (размещение) товаров 00-00117719 от 02.03.2018 2:30:36
Отбор (размещение) товаров 00-00117731 от 02.03.2018 2:45:39
Отбор (размещение) товаров 00-00117741 от 02.03.2018 3:05:18
Расходный ордер на товары 00-00035670 от 01.03.2018 21:22:49
Отбор (размещение) товаров 00-00117712 от 02.03.2018 1:38:34
ТТН 0000-027577 от 02.03.2018 10:50:00 (Триовист ООО)



Если товары перепутал курьер, значит есть ещё один клиент, который получил что-то не то...

Если модели в заказе и у клиента совпадают, но он получил не тот товар, который хотел

Ошибка отдела продаж

Прослушать разговоры, проверить чат

Ставим штраф специалисту, товар меняем

Ошибка на сайте

Проверить инфо на сайте, оставить заявку в [aggregator](#)

Скидка либо замена товара

Ошибка поставщика

Проверить номенклатуру в заказах поставщикам, сообщить об ошибке закупщику

Скидка либо замена товара

6. ПРИОБРЕТЕННЫЙ ТОВАР ИМЕЕТ ВНЕШНИЕ ДЕФЕКТЫ

У вас 2
дня...

1. Объяснить клиенту, что прием товара по внешнему виду и комплектности проводится в присутствии курьера
2. Сообщить клиенту о необходимости оформить обращение на сайте, запросить фото дефекта, фото гарантийного талона



Нам важна удовлетворенность клиентов, совершенными у нас покупками, поэтому мы со своей стороны можем предложить:

1. Скидку:
- | | | |
|-----|---|--------------------------------------|
| 15% | → | при стоимости изделия более 100 руб. |
| 40% | → | при стоимости изделия менее 100 руб. |

2. Также отдел сервиса имеет возможность заменить поврежденный элемент, если его можно заказать через сервисный центр или у поставщика

3. Замена товара происходит только в том случае, если клиент не мог сам повредить товар, от скидки он отказывается, а дефектную деталь заменить нельзя.

ПРИ ЭТОМ!

Дефект – не дефект

Утяжина - это характеристика отливки в виде углубления с закругленными краями на поверхности отливки, образовавшегося вследствие усадки металла при затвердевании.

Утяжины образуются обычно в массивных частях отливки вследствие усадки металла



7. КЛИЕНТ ТРЕБУЕТ ЗАМЕНУ ИЛИ ВОЗВРАТ ТОВАРА НАДЛЕЖАЩЕГО КАЧЕСТВА В ТЕЧЕНИИ 14 ДНЕЙ

- *Такие замены рекомендуется проводить на ПВЗС.
- *В случае, если клиент настаивает на доставке, такая доставка будет платной

Согласно статье п. 28 ЗОЗПП потребитель вправе в течении 14 дней с момента покупки обменять либо вернуть денежные средства за товар надлежащего качества. Под данное правило попадают товары которые не прописаны в “перечне непродуктованных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену и возврату”

Постановление Совета Министров Республики Беларусь от 22 декабря 2018 г. № 935

О некоторых мерах по защите прав потребителей

Требование потребителя об обмене либо возврате товара подлежит удовлетворению, если товар не был в употреблении, сохранены его потребительские свойства и имеются доказательства приобретения его у данного продавца. **В случае обмена либо возврата товара потребитель обязан вернуть товар в потребительской упаковке.**

8. КЛИЕНТ ТРЕБУЕТ ЗАМЕНУ ИЛИ ВОЗВРАТ ТЕХНИЧЕСКИ СЛОЖНОГО ТОВАРА НАДЛЕЖАЩЕГО КАЧЕСТВА:

**ТАКИЕ ЗАМЕНЫ РЕКОМЕНДУЕТСЯ ПРОВОДИТЬ НА ПВЗС.*

**В СЛУЧАЕ, ЕСЛИ КЛИЕНТ НАСТАИВАЕТ НА ДОСТАВКЕ, ТАКАЯ ДОСТАВКА БУДЕТ ПЛАТНОЙ
14 дней с даты продажи*



**Если клиент не может выбрать замену – предлагаем замену на подарочный сертификат*

САМОСТОЯТЕЛЬНО ПРИНИМАЕМ РЕШЕНИЯ ПО ТОВАРАМ:

- Новые в потребительской упаковке
- Любые МБТ
- КБТ В КАРТОНЕ
стиральные машины: Samsung, GORENJE, LG, beko
плиты: Bosch, Electrolux, whirlpool

В остальных случаях – клиент оставляет обращение на сайте, если есть сомнения насчет упаковки, можно запросить фото

ЕСЛИ У КЛИЕНТА ГТ 21 ВЕК И ОН ПРОСИТ ВЫСЛАТЬ ЕМУ ОРИГИНАЛЬНЫЙ:
СПИСОК ТОВАРОВ, НА КОТОРЫЕ ЕСТЬ ГАРАНТИЙНЫЕ ТАЛОНЫ НА СКЛАДЕ
ОТДЕЛЬНО:

Bosch (инструмент)	Elica	Sturm	Sturn	Hyundai
Bosch(КБТ)	Einhel	Karcher	Skiper	Liebherr
Bosch(МБТ)	ECO	Brother	Ves	Jetair
Siemens	Gunter	Singer	Ryobi	Jetair
Beko(КБТ)	Ecotern	Janome	Pyramida	Atlantic
Zanussi	Fermer	Jaguar	Fiskars	Cata
DWT	Toptul	ETA	Hitachi	Miele
Makita	Prostartul	Eurohoff	Husqvarna	Backer
Vegas	Solaris	Fagor	Zigmund	Skil
Smeg	Vortex	Boneco	Фиолент	Beurer

