

ЭКСПРЕСС-ВОЗВРАТ инструкция для пункта выдачи



 **Hermes**

Важная информация при оказании услуги «Экспресс-возврат».

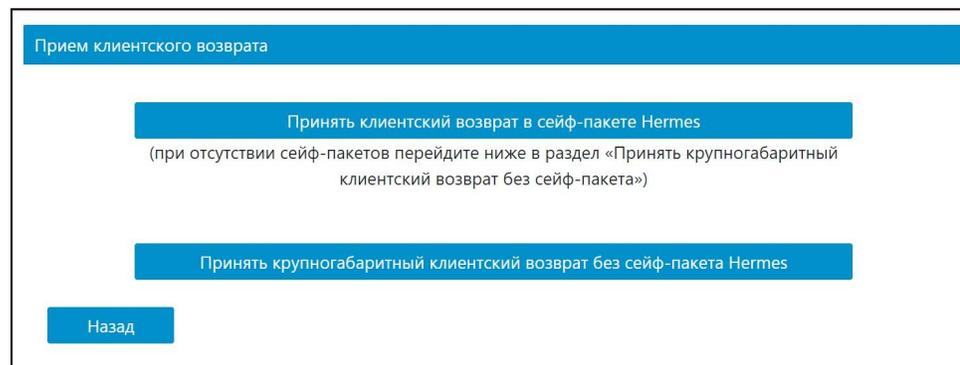
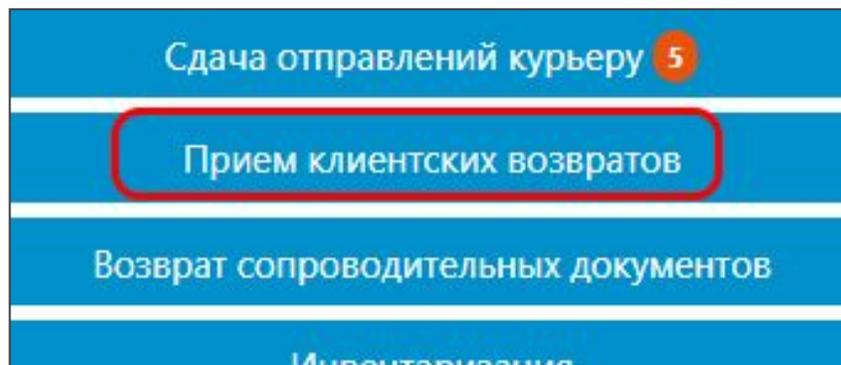
Оказание услуги «Экспресс-возврат» возможно только для Интернет-магазинов, указанных в списке ПК.

Для приема возврата от клиента:

- В ПВЗ должны быть в наличии: фирменные пакеты Hermes (размер А2 и А4), фирменные Акты Hermes, весы или безмен для взвешивания отправления, брендированный скотч Hermes;
- При отсутствии возможности взвешивания, вводится вес указанный отправителем в акте, но не более 30 кг на 1 отправление;
- Если пакеты, акты и скотч заканчиваются, обратитесь к курирующему менеджеру для пополнения остатков;
- Не принимаются на возврат товары, если вес одного отправления будет превышать 30 кг;
- Если отправление не помещается в один сейф пакет или тару ПВЗ, производится упаковка в несколько сейф – пакетов или иную тару ПВЗ и формируется нескольких возвратных отправок с уникальными номерами. Предварительно необходимо получить согласие отправителя при возможности разделения вложений. Если возврат платный – оплачивается каждое отправление;
- Если габариты возвращаемого товара превышают размеры сейф - пакета или при их отсутствии, товар необходимо упаковать в иную тару (короб) и прикрепить штрих-код сформированный в партнерском кабинете (Раздел «Принять крупногабаритный клиентский возврат без сейф-пакета HERMES»).

Прием возврата.

1. Выбрать услугу для приема клиентского возврата в партнерском кабинете (ПК):



2. Проверить наличие названия интернет-магазина в партнерском кабинете (ПК):

ВАЖНО! Если интернет-магазина **НЕТ** в списке, то возврат **НЕ** принимается.



3. Упаковать возвращаемый товар в пакет («экспресс-возврат»Hermes) или тару ПВЗ и произвести взвешивание.

***При отсутствии возможности взвешивания, вводится вес указанный отправителем в акте, но не более 30 кг на 1 отправление.**

Регистрация возврата в ПК – «Принять клиентский возврат в сейф-пакете HERMES».

4. Заполнить в ПК следующие поля:

- Штрих-код отправления всегда начинается на 3333... и состоит из 14 цифр. Каждый пакет или этикетка имеет свой уникальный номер. По данному номеру, отправитель сможет отследить свой возврат на сайте www.hermesrussia.ru.
- Вес отправления – общий вес товаров, которые будут упакованы в пакет или в тару ПВЗ указывается в ГРАММАХ.
- Оценочная стоимость – эту сумму указывает отправитель, не рекомендуется указывать 0 (ноль) рублей. Т.к. это ещё и сумма страховки, в случае потери отправления. Округляется до рублей в большую сторону.
- Номер заявления на возврат – при наличии у отправителя заявления из интернет-магазина, при отсутствии данного заявления, введите номер сейф-пакета или этикетки еще раз.
- **Стоимость услуги для отправителя – если указана сумма к оплате больше 0 руб., необходимо принять оплату от отправителя. Выбить чек.**

После заполнения всех полей нажимаете «Оформить возврат»

Информация по отправлению

Интернет-магазин*	<input type="text" value="Выберите интернет-магазин из списка"/>
Штрих-код отправления*	<input type="text"/>
Вес отправления, гр.*	<input type="text"/>
Оценочная стоимость возвращаемых товаров*	<input type="text"/>
Номер из заявления на возврат товара*	<input type="text"/>
Стоимость услуги для отправителя	<input type="text" value="0"/> руб.

Внимание!
Если отправление не помещается в пакет, нажмите «Назад» и оформите возврат в разделе «Крупногабаритный клиентский возврат без сейф-пакета».

Регистрация возврата в ПК – «Принять крупногабаритный клиентский возврат без сейф-пакета HERMES»

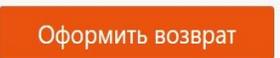
Если габариты возвращаемого товара превышают размеры сейф-пакета или при их отсутствии:

- Товар необходимо упаковать в тару ПВЗ, провести оклейку брендированным скотчем HERMES;
- Сформировать ш/к в Partnerском кабинете и наклеить Отправление.

Проверьте заполненные поля и распечатайте штрих-код

Интернет-магазин*	Skarmanov
Вес отправления, гр.*	11
Оценочная стоимость возвращаемых товаров*	22
Стоимость услуги для отправителя	305.09 руб.
Номер из заявления на возврат товара*	2222

Внимание!
Упаковка должна быть прочной, необходимо исключить доступ к содержимому отправления.
Убедитесь, что на упаковке нет штрих-кодов или иных наклеек, кроме этикетки с ШК, распечатанной из партнерского кабинета.

Назад  Распечатать ШК  Оформить возврат

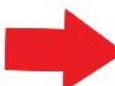
Печать 1 лист бумаги

Принтер  Kyocera TASKalfa 350

Страницы Все

Копии 1

Дополнительные настройки

 Печать 



Требование к упаковке отправления в таре ПВЗ:

- упаковка должна быть прочной, исключать доступ к содержимому отправления;
- на упаковке должно быть место для наклеивания этикетки с ШК распечатанной из партнерского кабинета;
- скотч или упаковочная пленка не должны перекрывать штрих-код;
- на упаковке не должно быть штрих-кодов или иных наклеек кроме этикетки с ШК распечатанной из партнерского кабинета.

Заполнение акта.

5. Заполнить самокопирующий бланк Акта на возврат (3 экземпляра):

- 1-й экземпляр Оригинал для Отправителя;
- 2-й экземпляр на посылку: укладывается в прозрачный карман на фирменном пакете Hermes или в тару ПВЗ;
- 3-й экземпляр для Пункта выдачи заказов;

На всех 3-х экземплярах сотрудник Пункта выдачи ставит подпись и печать.

ВАЖНО! № Акта на бланке всегда должен соответствовать номеру штрих-кода на сейф-пакете Экспресс-возврата или этикетке сформированной в ПК:

Отправитель:		Исполнитель:	
заполняется отправителем		заполняется исполнителем	
Ф.И.О.: <u>ИВАНОВ ИВАН</u> <u>ИВАНОВИЧ</u>		Код представителя Исполнителя (номер ПВЗ): <u>901206</u>	
Адрес: индекс <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> регион <u>Новосибирский</u>		ООО «Гермес Раша» ИНН 7716649825 Адрес: 117246, г. Москва, Научный проезд, д.19	
населенный пункт <u>СНТ</u>		Вес отправления: <input type="checkbox"/> <u>1234</u> гр.	
ул. <u>Толка</u>		Оплата за услуги Исполнителя: <input checked="" type="checkbox"/> Отправитель <input type="checkbox"/> Получатель	
дом <u>3</u> корпус <u>2</u> кв. <u>144</u>		Стоимость услуги** <u>226</u> руб. <u>00</u> коп., в т.ч. НДС	
Телефон: (<u>999</u>) <u>1234455</u>		Подпись представителя Исполнителя <u>[Подпись]</u>	
E-mail:		Расшифровка подписи: <u>Иванов И.И.</u>	
Объявленная ценность: <input type="checkbox"/> <u>4327</u> руб. <u>56</u> коп.		ПЕЧАТЬ	
Получатель: Интернет-магазин: <u>Atlas For Men</u>			
Номер заказа Интернет-магазина*: <u>—</u>			
Подпись Отправителя: <u>[Подпись]</u>			
Расшифровка подписи: <u>ИВАНОВ</u> (Ф.И.О.)			

Контакты поддержки

Если возникли сомнения в приеме возвратов, НЕ отказывайте клиенту, позвоните вашему курирующему менеджеру:

Тихонова Анна

Тел: +7 (495) 135 22 55 доб. 2028

С 8:00 до 17:00 (мск) пн - пт

или на горячую линию поддержки партнеров: **8-800-350-95-49**

Ежедневно с 09:00 до 21:00 (мск)

