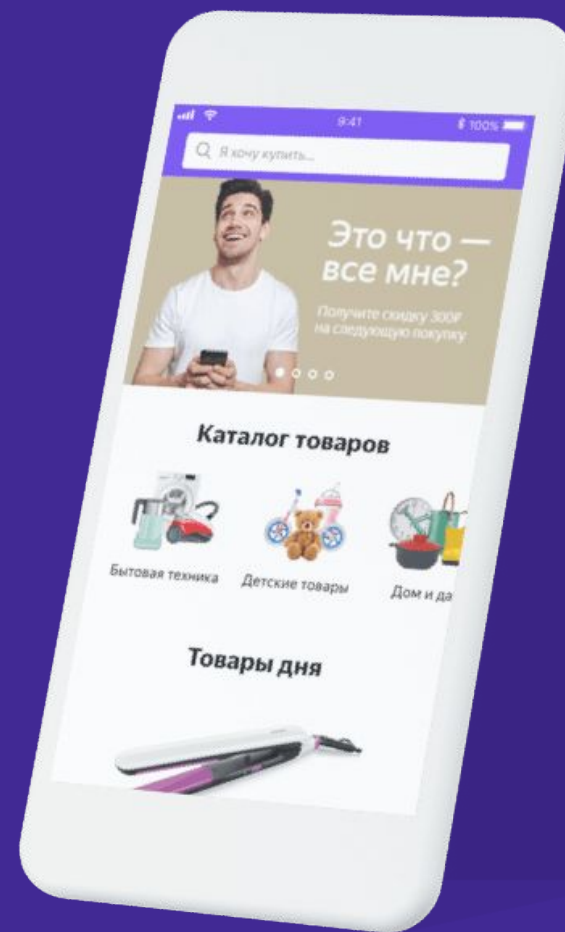


# Типовые вопросы клиентов

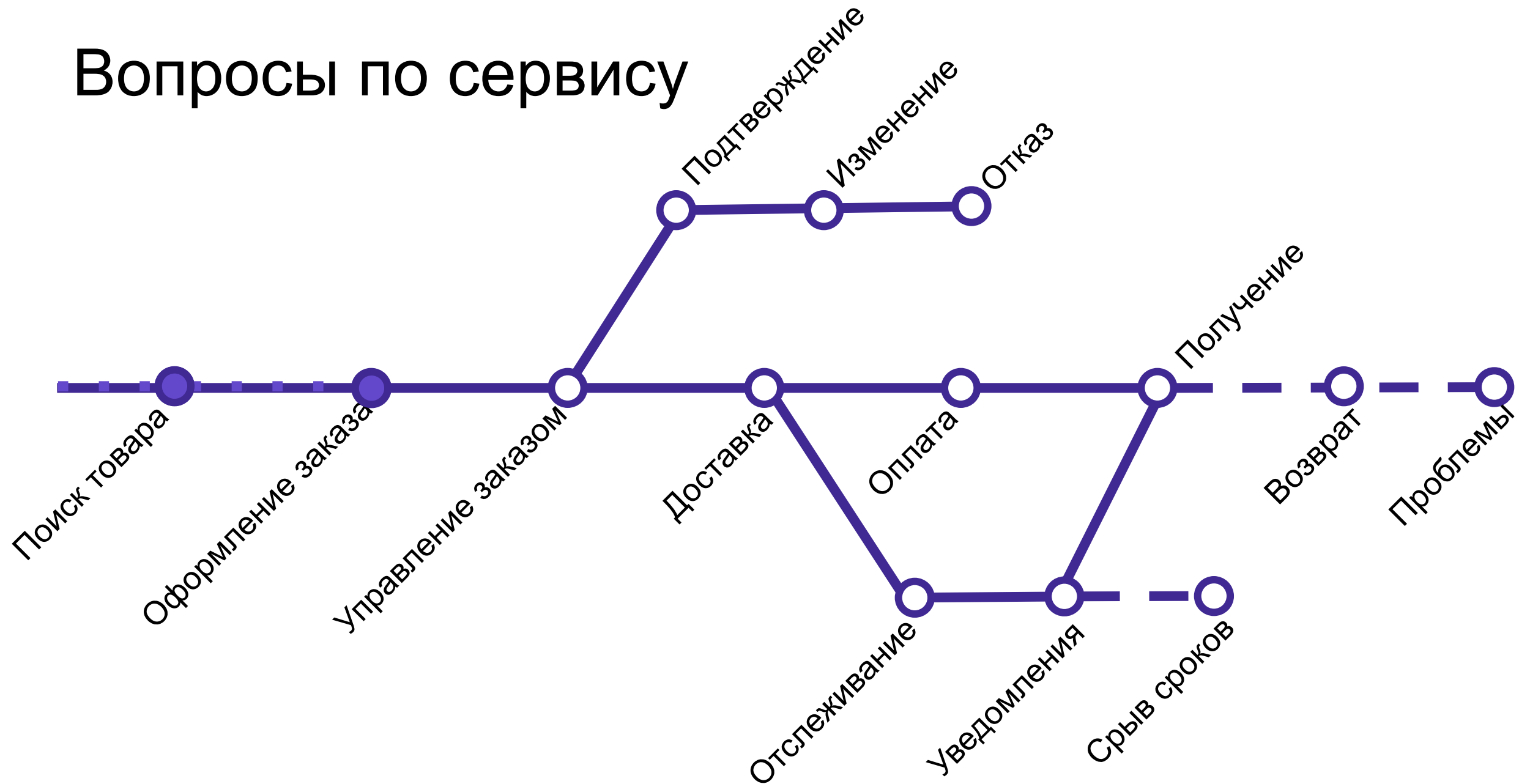
и пути их решения



# Содержание

- 01 | Поиск и оформление заказа
- 02 | Управление заказом
- 03 | Отслеживание и доставка заказа
- 04 | Оплата, купоны и промокоды
- 05 | Проблемы с товаром после получения
- 06 | Возврат товара

# Вопросы по сервису



# Поиск товара – типовые вопросы

## Как найти товар?

- Поиск на сайте
- Дерево категорий
- Просмотр страниц
- Раздел «Скидки»

## Где посмотреть характеристики?

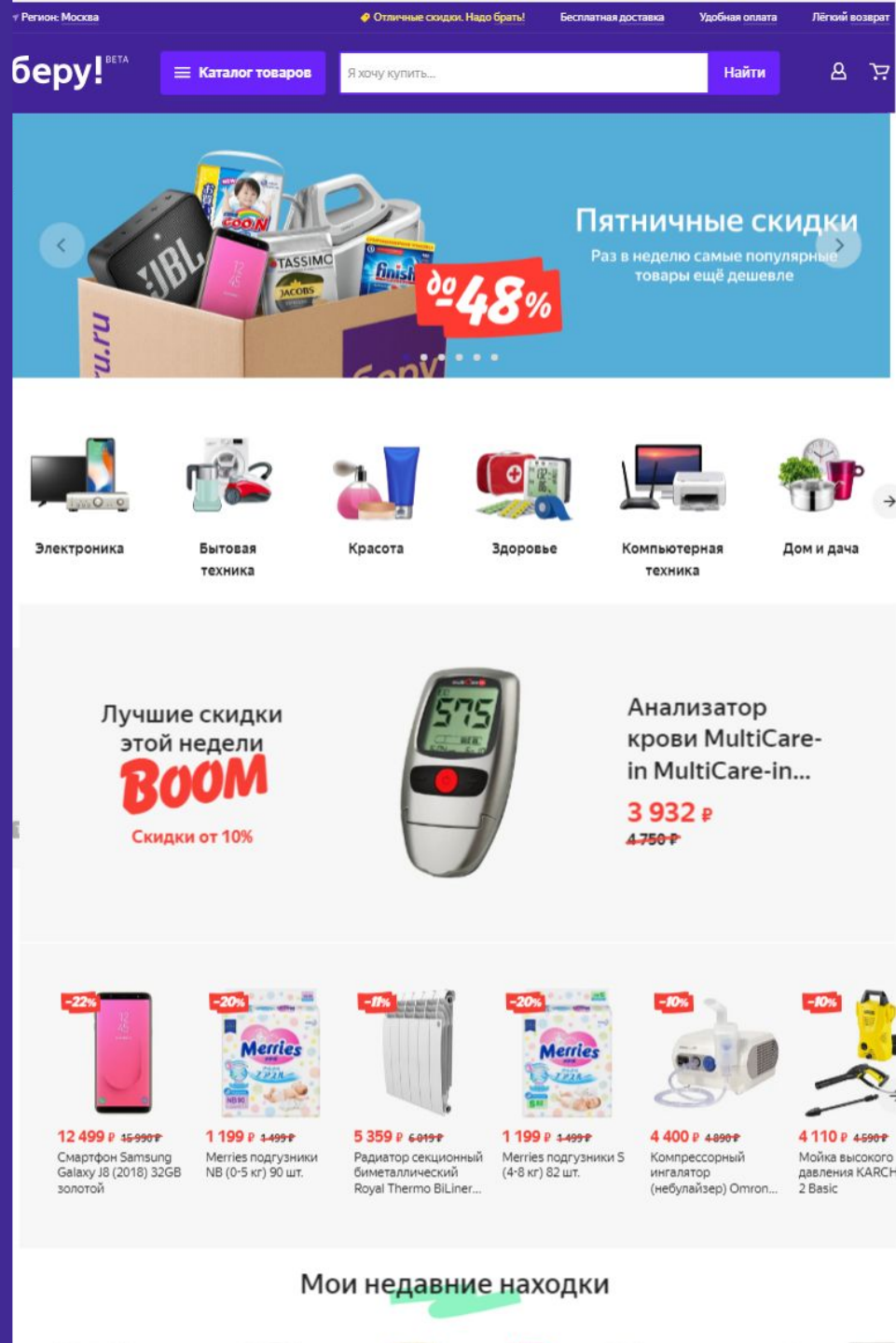
- На карточке товара
- На Я.Маркете
- На странице производителя
- Сделать запрос на уточнение

## А какие гарантии?

- Незаполненные талоны в заказе
- Высылаем по запросу\*
- При обращении достаточно чека

## У меня ошибка при поиске!

- Не воспроизводится – объясняем
- Воспроизводится – делаем заявку



# Оформление заказа

## Нет доставки по указанному адресу

- Превышены вес/Габариты товара
- Редкий или некорректный адрес
- Превышено число акционных товаров

## Ошибка в приложении

- Старая OS на телефоне/планшете  
Android 5 и выше  
IOS 8 и выше

- Неоригинальная OS
- Старая версия приложения

## Проблемы после оформления

- «Опасный груз» – не доставляем
- Многоместные заказы



беру! БЕТА



Я хочу купить...



Поздравляем! Вы получили **бесплатную доставку** на ваш заказ

## В корзине 6 товаров



3 346 ~~4 080~~ ₽

Корм для кошек Hill's (8 кг) Science Plan Feline Sterilised Cat Young Adult Chicken

В наличии на складе

- 1 +



32 ₽

Леденцы Бон Пари Фруктовый микс 75 г

В наличии на складе

- 1 +



118 ₽

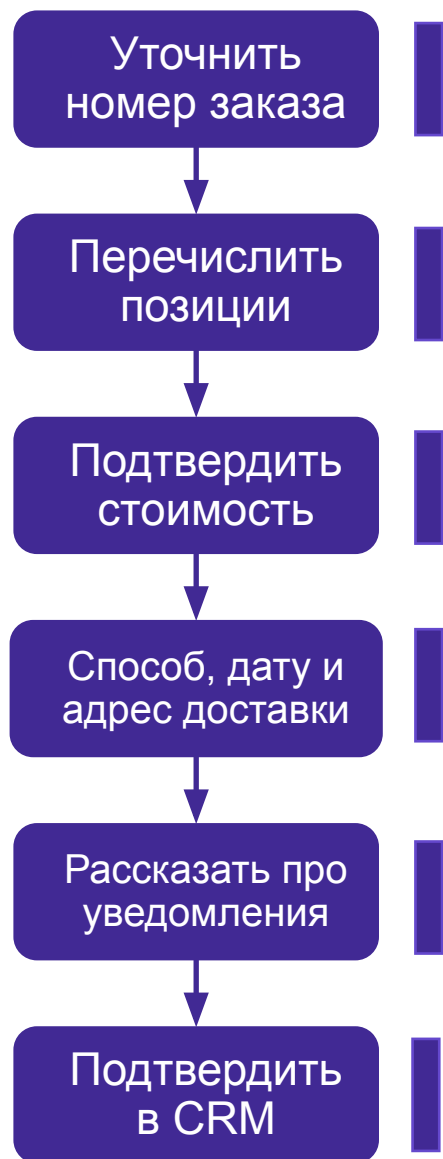
Сухарики Finn Crisp ржаные 200 г

В наличии на складе

# Вопросы по сервису



# Подтверждение на входящем звонке



Узнать номер заказа у клиента или найти  
или e-mail заказчика

Если меньше 3 позиций – перечисляем  
спрашиваем у клиента, надо ли читать в

«Скидка 500 рублей, стоимость доставки  
стоимость заказа – 2 546 рублей»

Ваш заказ мы доставим во вторник 13 н  
адресу улица Ленина дом 1 офис 5

Как клиент узнает, что заказ прибыл (зав  
доставки): курьер – звонок, ПВЗ – SMS, н

извещение  
Перед нажатием «Подтвердить» обяза

**После подтверждения заказ нельзя из**

# Изменение неподтверждённого заказа

Можем менять только:


- Способ доставки
- Адрес доставки
- Данные получателя (ФИО и телефон)

Добавлять товар или увеличивать количество какого либо товара правилам работы нельзя.

Можно удалить лишний товар или уменьшить количество какого либо товара.

Изменение заказа №3885964

Товары в заказе

	Интерактивная мягкая игрушка FurReal Friends Полярный Медвежонок белый	- 1 +	2086.00 руб. С учетом скидки 704.00
---	--	-------	--

Населенный пункт: Москва

Доставка курьером | Самовывоз | Доставка почтой

Условия доставки

14 сентября 2018, 249.00 руб., Доставка | Время доставки

Улица, дом: 11-я Парковая улица, 37 к 1

Квартира: 27

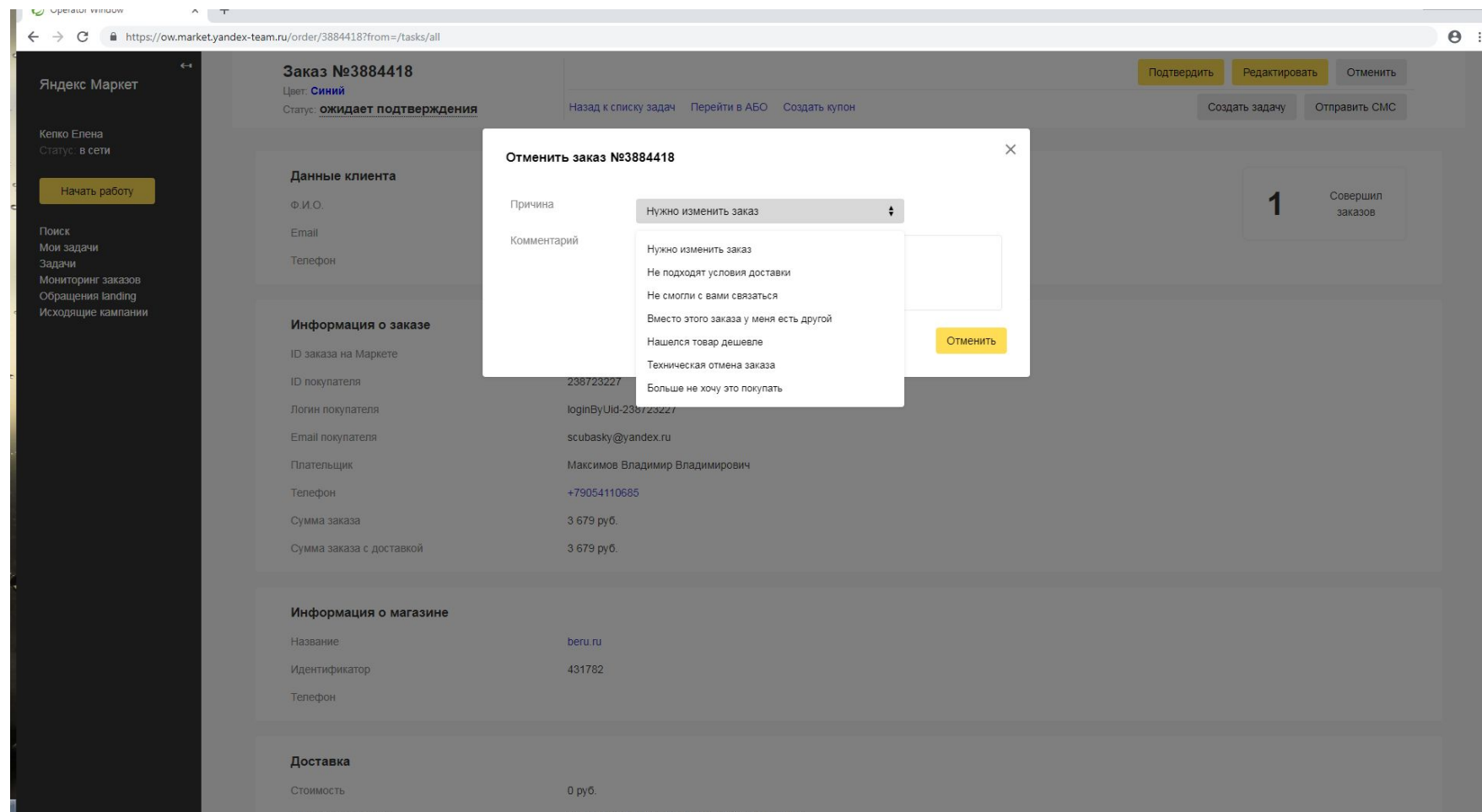
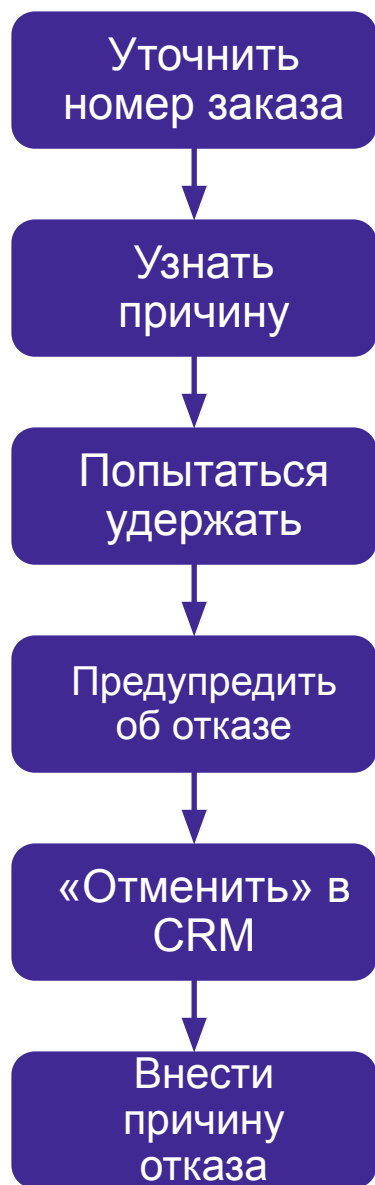
Данные получателя

Получатель: Круглова Валерия

Телефон получателя: +79165003191

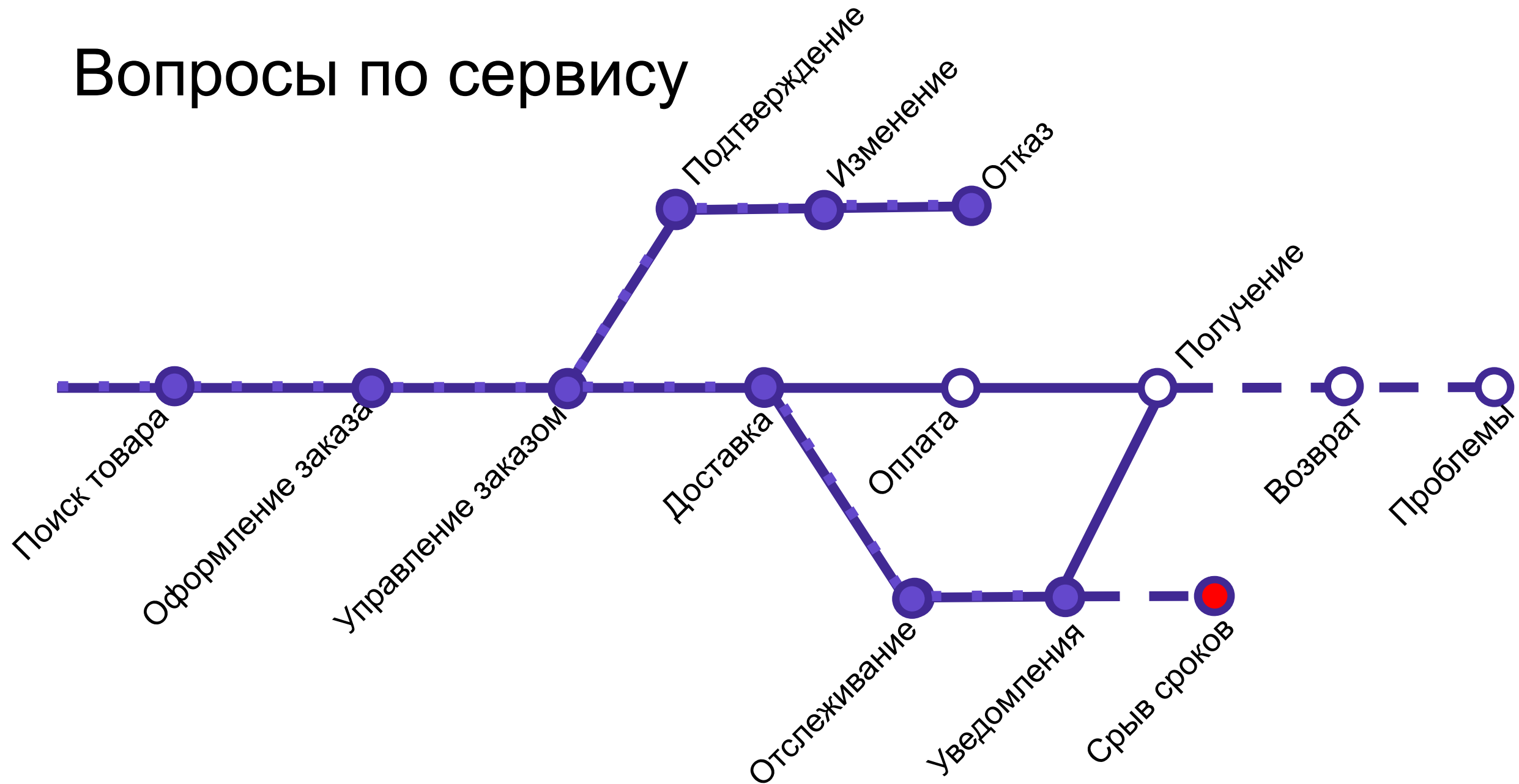


# Отказ от заказа по инициативе клиента

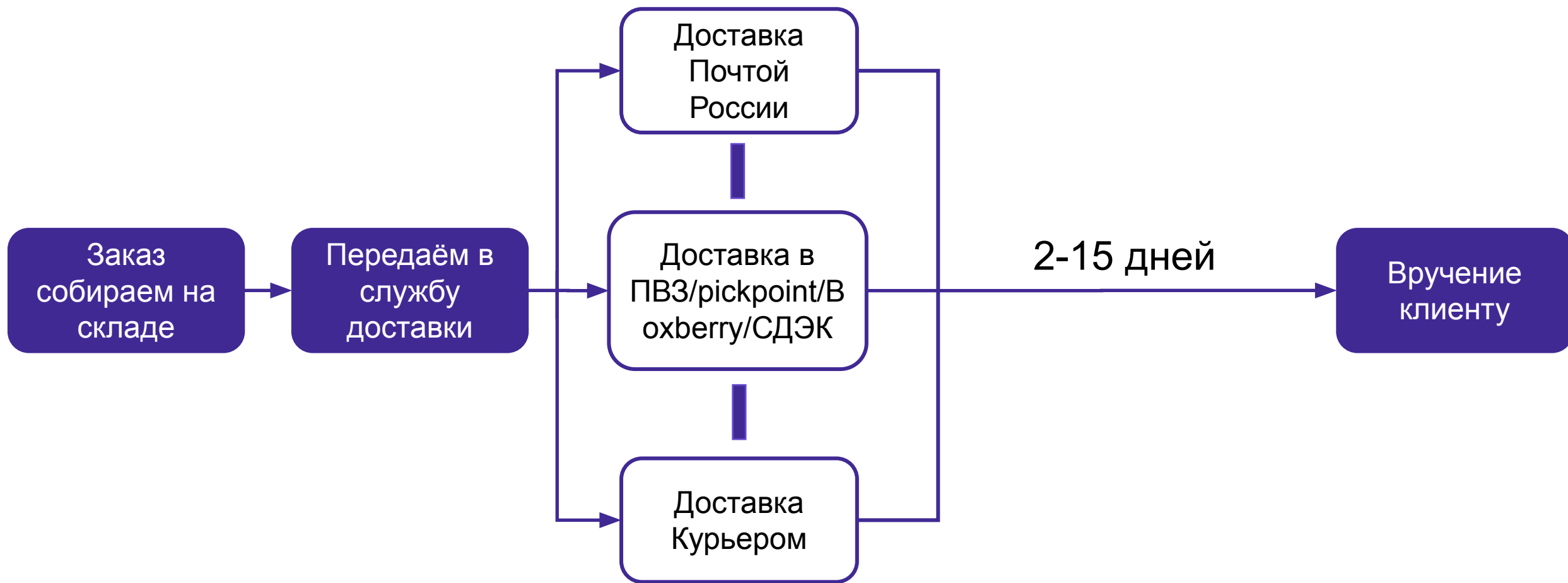


Для предоплаченных заказов – возврат средств на карту в течение 10 дней. В зависимости от статуса. В обработке – 1-2 дня, в отмене – до 10 дней.

# Вопросы по сервису



# Как происходит доставка?



•Доставку в пункт выдачи заказов. Заказ хранится:

- в постаматах PickPoint — 3 дня (можно продлить на 5 дней);
- в пунктах выдачи Boxberry — 7 дней (можно продлить на 7 дней);
- в пунктах выдачи СДЭК — 14 дней;

•Доставку Почтой России. Заказ хранится в отделении 15 дней.

# Стоимость доставки

Федеральный округ	Курьерская доставка	Доставка в пункт выдачи заказов	Почта России	Бесплатно от суммы
Москва	249 ₺	99 ₺	99 ₺	от 3 500 ₺
Санкт-Петербург	249 ₺	99 ₺	99 ₺	от 3 500 ₺
Центральный	249 ₺	99 ₺	99 ₺	от 3 500 ₺
Приволжский	249 ₺	99 ₺	99 ₺	от 3 500 ₺
Южный	249 ₺	99 ₺	99 ₺	от 3 500 ₺
Северо-Западный	349 ₺	149 ₺	149 ₺	от 3 500 ₺
Северо-Кавказский	349 ₺	149 ₺	149 ₺	от 5 000 ₺
Сибирский	499 ₺	249 ₺	249 ₺	от 5 000 ₺
Уральский	499 ₺	249 ₺	249 ₺	от 5 000 ₺
Дальневосточный	499 ₺	249 ₺	249 ₺	от 7 000 ₺

# Бесплатная доставка с подпиской Яндекс.Плюс

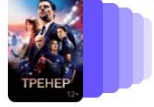
Яндекс.Плюс — это единая подписка на сервисы Яндекса. Подписавшись на Плюс, вы сможете сэкономить на доставке товаров.



Скидка 10% в [Яндекс.Такси](#) на поездки по комфортным тарифам



Слушайте любые треки на [Яндекс.Музыке](#) без интернета, в высоком качестве и без рекламы



Более 4500 фильмов и сериалов для просмотра онлайн на [КиноПоиске](#)



Бесплатная доставка покупок с [маркетплейса Беру](#)



Скидки и увеличенное время бесплатного бронирования в [Драйве](#)



+ 10 Гб и скидка 30% на все тарифы [Яндекс.Диска](#)

Попробуйте 30 дней бесплатно

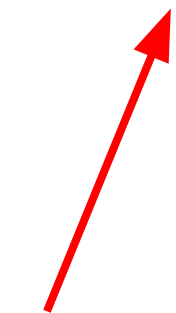
Попробуйте 90 дней бесплатно

Затем цена составит 169 ₽ в месяц  
Акция «90 дней» действует до 31.01.2019  
[Подробнее](#)

Заказ доставят бесплатно, если:

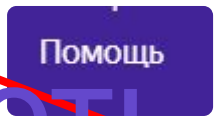
- Вы подключили подписку Яндекс.Плюс.
- В заказе есть хотя бы один товар стоимостью больше 500 рублей со значком
- Вы выбрали доставку в город из списка.

ПЛЮС



1

Где посмотреть информацию  
о доставке и не только?



3

4

2



# Как отслеживать заказ?

Уведомления приходят на каждом этапе



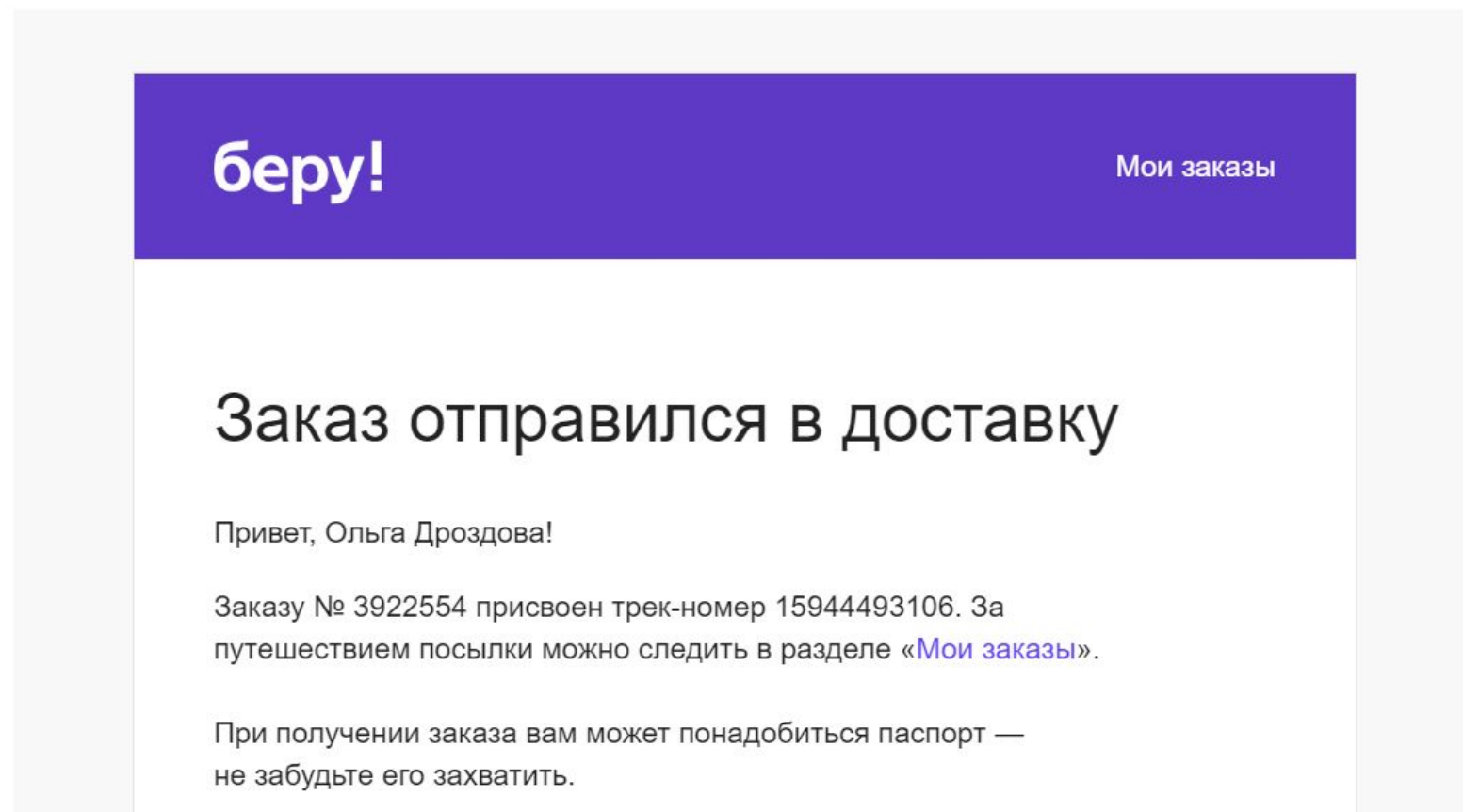
Беру order@beru.ru

Вам ▾

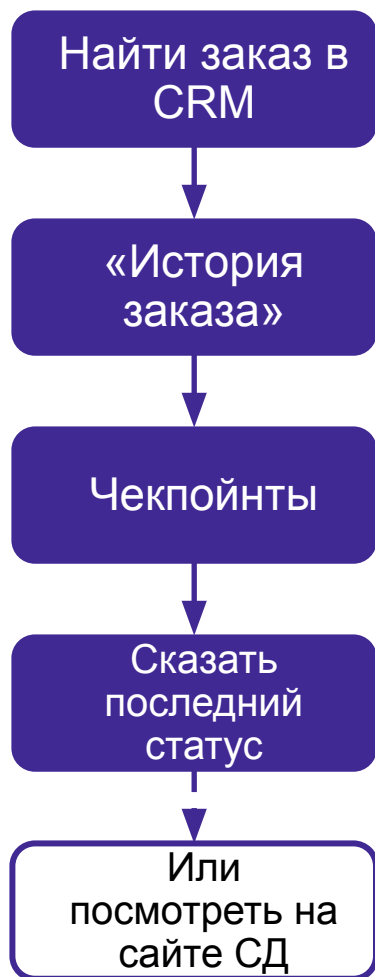
28 сен в 2:39

- Предоплаченный заказы
  - «Заказ оплачен»
- Передача заказа в доставку
  - «Заказ отправился»
- Доставка в ПВЗ
  - SMS или push в приложении
- Доставка курьером
  - Звонок от курьера
- Доставка ПР
  - Извещение от ПР

Все статусы дублируются в ЛК клиента



# Что мы делаем, если клиент просит отследить заказ



**История трекинга**  
[Посылка 416122](#)

**История заказа** ▾ назад 1 2 вперед

Кто	Когда	Тип события	Статус после
SYSTEM	13.09.2018 11:31	Непечатный чек создан	доставлен
SYSTEM	13.09.2018 11:26	Новый перевод по приему наложенного платежа	доставлен
SYSTEM	13.09.2018 11:26	Изменение статуса заказа	доставлен
SYSTEM	13.09.2018 11:26	<a href="#">Изменился набор чекпойнтов трека</a>	передан в доставку

**Id**  
2289522

**Статус**  
Посылка доставлена (DELIVERED)

**Доставочный статус**  
заказ передан получателю (DELIVERY\_DELIVERED)

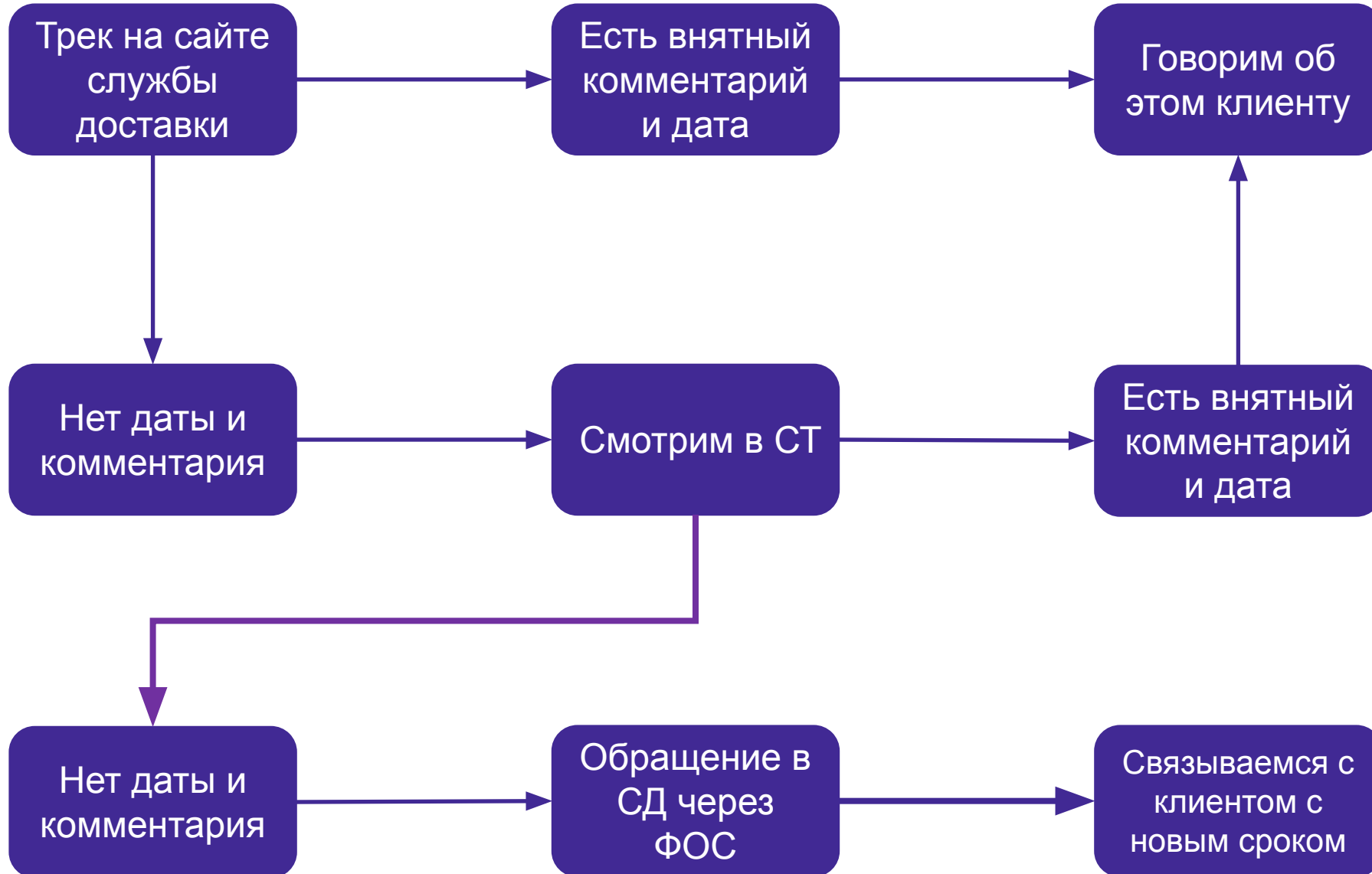
**Дата**  
13.09.2018 11:14:33

**Delivery ServiceId**  
50

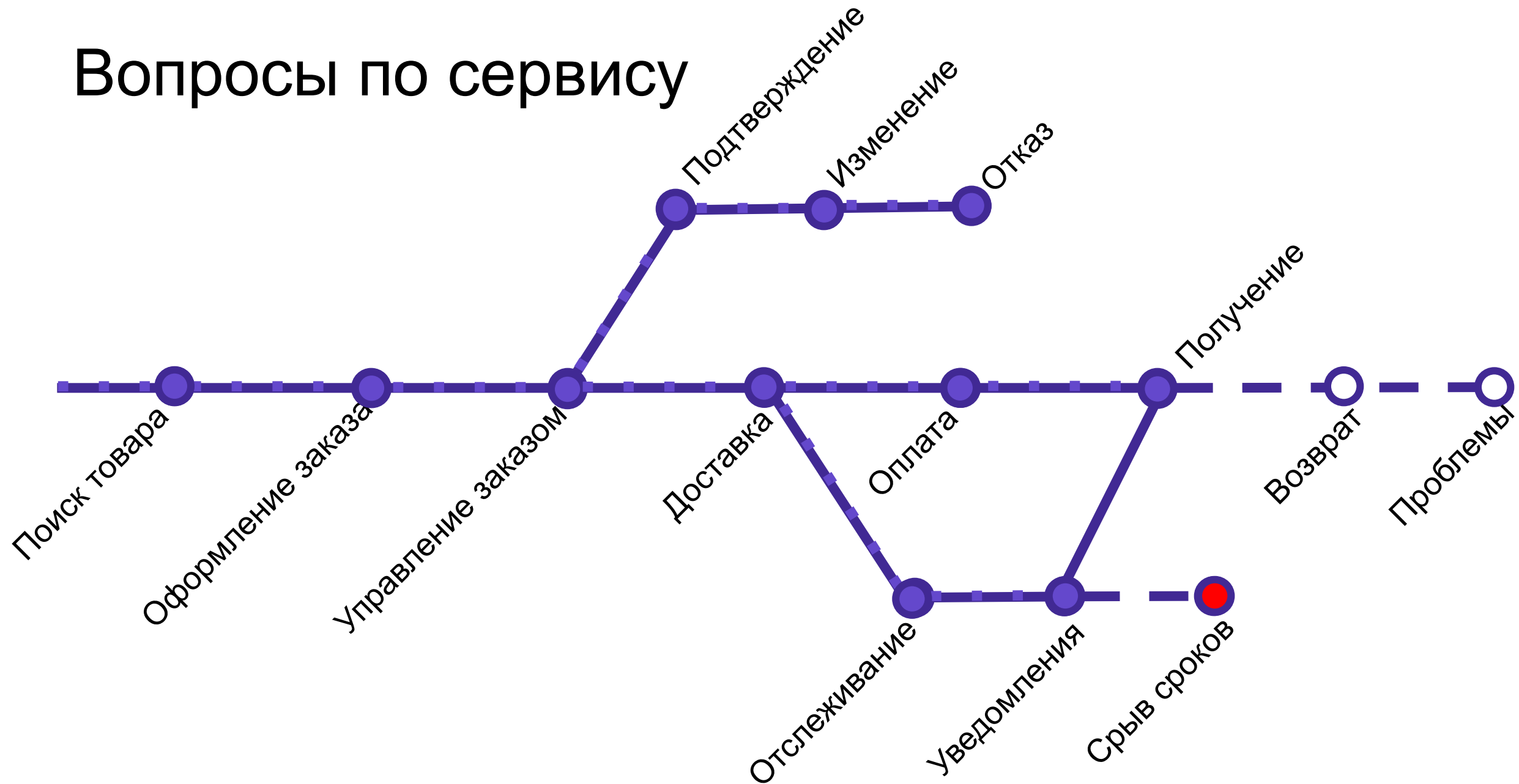
SYSTEM	13.09.2018 08:12	<a href="#">Изменился набор чекпойнтов трека</a>	передан в доставку
SYSTEM	13.09.2018 04:40	Изменение статуса заказа	передан в доставку
SYSTEM	13.09.2018 04:40	<a href="#">Изменился набор чекпойнтов трека</a>	в обработке
SYSTEM	13.09.2018 03:34	<a href="#">Изменился набор чекпойнтов трека</a>	в обработке
SYSTEM	13.09.2018 03:34	Изменился подстатус заказа	в обработке
SYSTEM	13.09.2018 01:05	<a href="#">Изменился набор чекпойнтов трека</a>	в обработке



# Что делать, если задерживаем доставку?



# Вопросы по сервису



# Способы оплаты

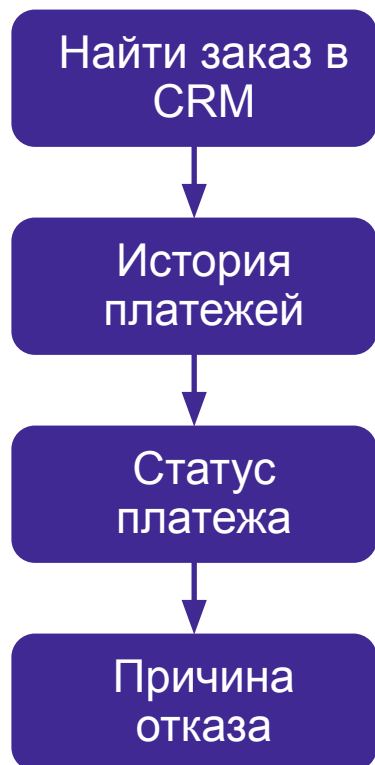
Банковской картой онлайн при оформлении заказа в приложении

- Не больше 250 000 рублей за раз
- Не более 250 000 рублей в день
- Не более 500 000 рублей в месяц

Наличными курьеру или в ПВЗ (не все ПВЗ и курьеры принимают банковские карты)

Наличными или банковской картой в Pickpoint/Voxbox (не все постаматы принимают карты и дают сдачу!)

# Как понять проблему при предоплате картой



Информация по оплате								
Способ оплаты	предоплата через Яндекс							
История платежей								
Сумма	Валюта	Статус	Подстатус	Дата создания	ID в балансе	Причина отказа		
960.00	руб.	CANCELLED	INIT_EXPIRED	27.09.2018 11:15:02	5bac918afbacea2 cedc5ffc	payment_timeout		
960.00	руб.	CLEARED		27.09.2018 11:17:18	5bac921032da83 995d6d1c3f	-		
Чеки								
ID	Тип чека	ID платежа	ID возврата	Создан	Обновлен	Статус	Последнее обновление статуса	Скачать
365114	INCOME	646643		27.09.2018 11:15	27.09.2018 11:36	FAILED	27.09.2018 11:36	<a href="#">PDF</a>
365117	INCOME	646646		27.09.2018 11:17	27.09.2018 11:26	PRINTED	27.09.2018 11:18	<a href="#">PDF</a>

# Расшифровка причин отказа и решение проблем

payment  
timeout

fail\_3ds

unknown error

user\_cancelled

Любая другая  
причина

Не пришло  
SMS с кодом

Окончание сессии до оплаты  Просто повторить оплату

Небезопасное интернет-соединение или ошибка сервера  Просто повторить платёж ещё раз

Не работают cookies в браузере  включить cookies и оплатить через другой браузер

Установлено приложение, блокирующее прохождение платежей  выключить AdGuard/AdBlock и повторить попытку

Рекомендуем обратиться в банк. Если уже обращались в банк в ST PAYSUP и рекомендуем платить наличными

Зависла оплата со стороны банка  подождать окончания операции оплаты или обратиться в поддержку банка

# Бонусы и скидки

Оформляйте заказы, получайте Беру Бонусы и используйте их для следующих покупок. Каждый бонус — это сюрприз. Наша система вычисляет, выпадет ли бонус и каким он будет. Если вам достался Беру Бонус, вы узнаете об этом после получения заказа.

**ВАЖНО!!! Беру Бонусы доступны только для авторизированных пользователей**

## Где их можно посмотреть?

В личном меню можно найти Беру Бонусы, которые у вас уже есть, и все, которые можно получить.

В корзине вы увидите бонусы, которые можно применить к этому заказу.

## Какие бывают Беру Бонусы

- Скидка в рублях, например, 500 рублей на бытовую технику;
- Скидка в процентах, например, 5% на любой заказ;
- Бесплатная доставка.

Бонусы могут действовать на любые заказы, на заказы с заданной суммой или отдельные товары. Нажмите на бонус в личном меню, чтобы узнать полные условия.

# Беру Бонусы. Как получить и что это такое?

## Пример Беру Бонуса



**Скидка 200 ₽**

на любой заказ

 до 1 декабря

## Скидка 200 ₽ на любой заказ

Повезло! Что бы вы ни купили, теперь это будет на 200 рублей дешевле. Использовать эту скидку отдельно или вместе с другими Беру Бонусами – решать вам.

Выбрать товары

### Ограничения:

- С помощью Беру Бонусов можно уменьшить сумму каждого товара только до 1 рубля.
- Если скидка больше, чем стоимость заказа, остаток бонуса сгорает.
- Бонусы не получится применить, если в заказе есть лекарства.

**Примечание.** Если вы получили Беру Бонус, а потом отменили заказ, бонус тоже исчезнет.

# Получить промокод

При первой покупке через приложение

После доставки заказа

За наши ошибки (вручную)

За прохождение опроса

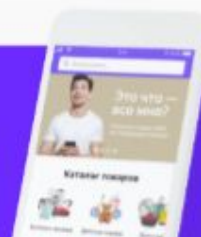
Специальные по акции

Скидка 500 ₽ на первый заказ через приложение

Промокод действует на заказы от 2 500 ₽ в приложении «Беру». Получить скидку можно в течение 2 месяцев после установки приложения

**BERU\_MOB**

Используйте промокод



Привет!

Недавно вы получили заказ № 3922554. Спасибо, что выбрали Беру! На случай, если у вас возникнут вопросы — мы всегда на связи по телефону: 8 800 234-27-12

Если с товаром что-то не так, его всегда [можно вернуть](#).

Пройдите, пожалуйста, очень короткий опрос — оцените нашу работу.

[ПРОЙТИ ОПРОС](#)

Дарим вам промокод **EGZNMWT** на скидку 300 ₽. Возвращайтесь скорее!

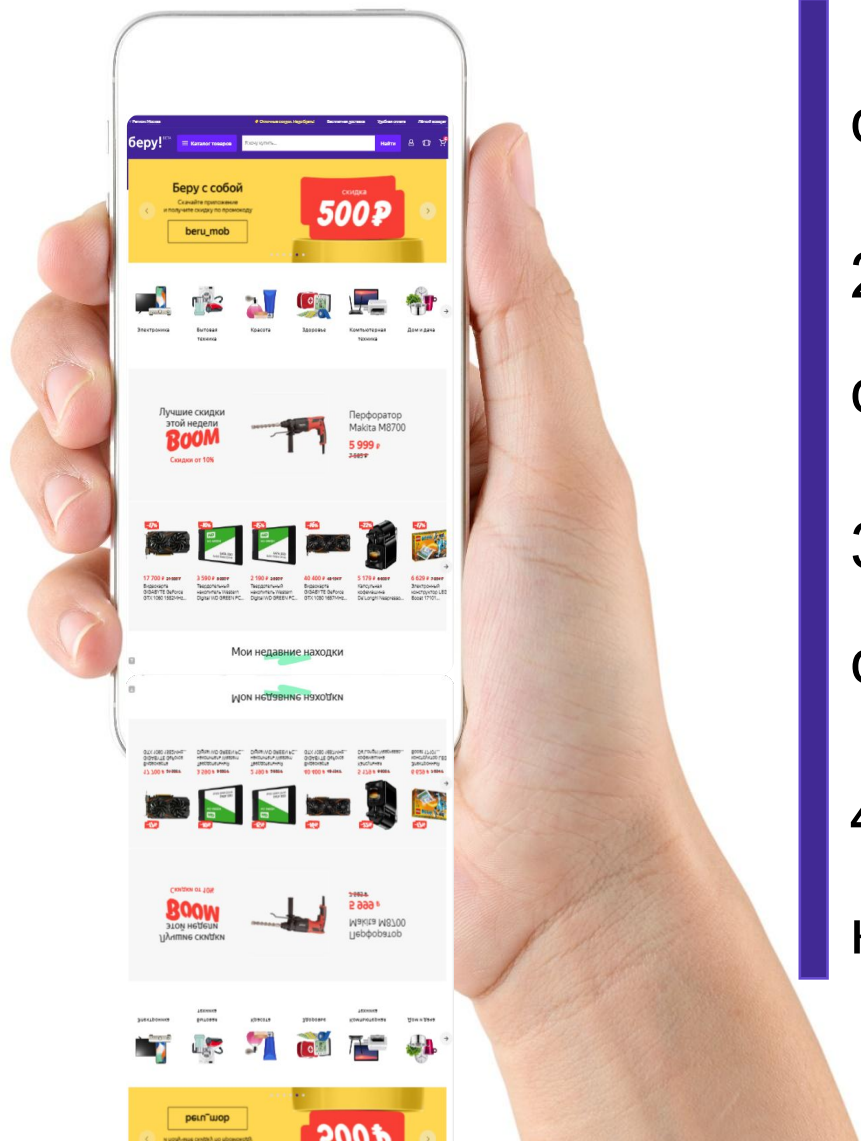
Промокод действует на все товары. Скидку вы можете получить только один раз — если сделаете заказ на сумму от 2500 ₽ и больше до 23:58 30 января.

Промокод действует на все товары. Скидку вы можете получить только один раз — если сделаете заказ на сумму от 2500 ₽ и больше до 23:58 30 января.

Дарим вам промокод **EGZNMWT** на скидку 300 ₽. Возвращайтесь скорее!



# Условия использования промокодов (сорри-купоны)



- 1) Купон на **200 руб.** можно применить к заказу, стоимостью от **1000 руб.** без учёта доставки
- 2) Купон на **300 руб.** можно применить к заказу, стоимостью от **1200 руб.** без учёта доставки
- 3) Купон на **500 руб.** можно применить к заказу, стоимостью от **1500 руб.** без учёта доставки
- 4) Индивидуальный купон имеет свои условия, которые прописаны при предоставлении промокода

# Вопросы по сервису



# Получение заказа

Мы не проверяем заказы на складе и не вскрываем упаковку

Мы не разрешаем вскрывать упаковку при получении

Мы поднимаем коробки на клиента (даже без лифта)

Наши курьеры не должны хамить и грубить



# Возврат товара

Товары надлежащего качества (передумал или не подошло)

товарная упаковка и вид сохранены

- ✓ Технически сложные (е.g. сенсорный экран) – в течение 7 дней с даты получения
- ✓ Остальные – в течение 14 дней с даты получения
- ✓ Еду – нельзя вернуть
- ✓ Лекарства – нельзя вернуть (закон!!)

Товары ненадлежащего качества (брак)

- ✓ Поставщик «Беру» – в течение всего гарантийного срока или срока годности
- ✓ Поставщик – наш партнёр – в течение 14 дней с даты получения
- ✓ Просроченная еда – 14 дней с даты получения

**При возврате товара нужно заявление! Для брака – подтверждение брака!**

# Разные поставщики (1Р и 3Р)



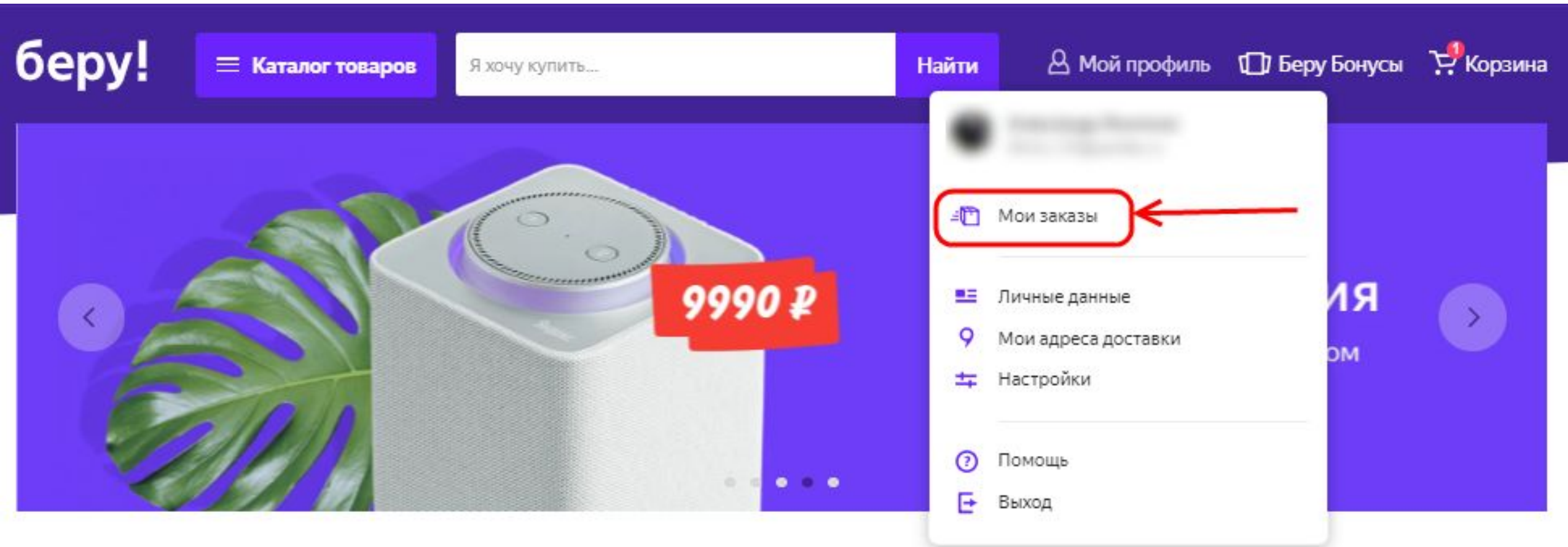
- Запрос гарантийного письма у поставщика
- Сделать товарный чек
- Принять товар на возврат в течение 14 дней (брак и не брак)
- Принять товар на возврат при наступлении гарантийного случая



- Запрос гарантийного письма у поставщика
- Запрос дубликата чека у СД (но не товарного чека)
- Принять товар на возврат в течение 14 дней (брак и не брак)

# Как получить заявление на возврат?

1. Зайти в "Мои заказы" в личном кабинете. Нажать кнопку «Вернуть товар».



# Способы возврата товара

Почта  
России

ПВЗ  
(PickPoint)

Постамат  
(PickPoint)

Курьер DPD

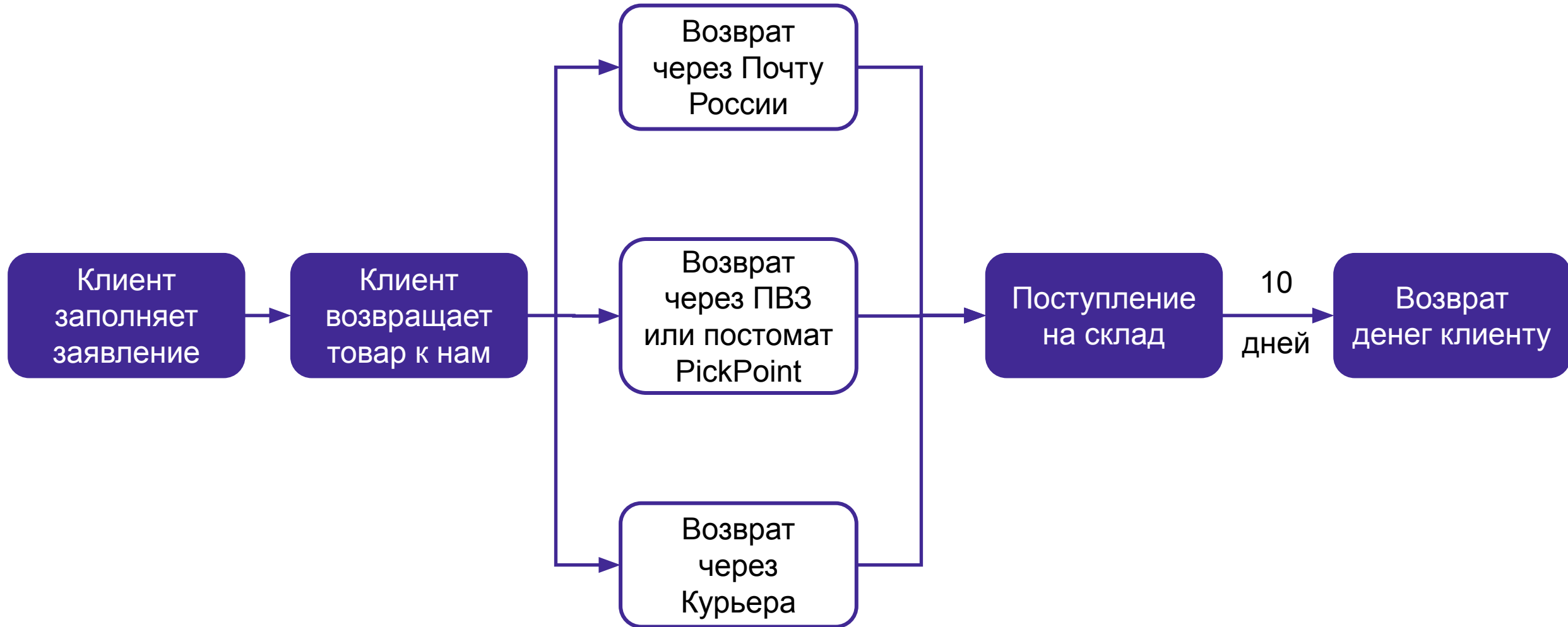
Если товар ненадлежащего качества, мы осуществляем пересылку вместе с суммой за товар.

Для товаров надлежащего качества сумма возврата возвращается.

За счёт клиента – клиент платит за курьера

За наш счёт – согласовывается индивидуально в каждом случае

# Возврат средств после возврата товара





# Какие реквизиты мы просим при возврате

Постоплата

Полные реквизиты счёта (Р/С, назв  
БИК, ФИО)

Предоплата

Деньги придут на карту, с которой

Брак

Помимо стоимости самого товара  
пересылки