

Обучающий курс по приему и выдаче отправлений Авито



Содержание

ЧАСТЬ 1 «Прием отправлений» сл.3

- Оформление отправления в ЛК СПВЗ сл. 4
- Общие требования к вложениям. (Вес и Габариты посылок. Проверка вложений. Запрещенный груз) сл. 5
- Проверка целостности, комплектности содержимого отправления сл. 6
- Требования к оператору ПВЗ в процессе упаковывания отправлений сл. 7
- Виды упаковки отправлений сл. 8
- Правила упаковки отправлений сл.9
- Оформление ЭН в ЛК СПВЗ сл. 10
- Печать этикетки сл. 11

ЧАСТЬ 2 «Выдача отправлений» сл. 12

- Оформление выдачи в ЛК СПВЗ сл. 13,14
- Выдача возвратных отправлений, ошибочная выдача сл. 15
- Отказ получателя от выдачи сл. 16
- Отказ от получения возвратного заказа «Корзина Авито» полностью сл. 17
- Отказ от получения возвратного заказа «Корзина Авито» частично сл. 18

ПРИЕМ ОТПРАВЛЕНИЙ



Оформление отправления в ЛК

1. Клиент уже имеет № созданной ЭН и называет её вам. Не создавайте новые ЭН по таким отправлениям! (Если накладная была создана ошибочно, необходимо обратиться в чат или тикет с просьбой удалить ошибочно созданную ЭН)

Для поиска отправления перейдите в ЛК, блок «Письма и посылки», раздел «Прием посылок»

2. Введите номер ЭН, кнопка «Найти». В ЛК нашлась ЭН, кнопка «Далее»

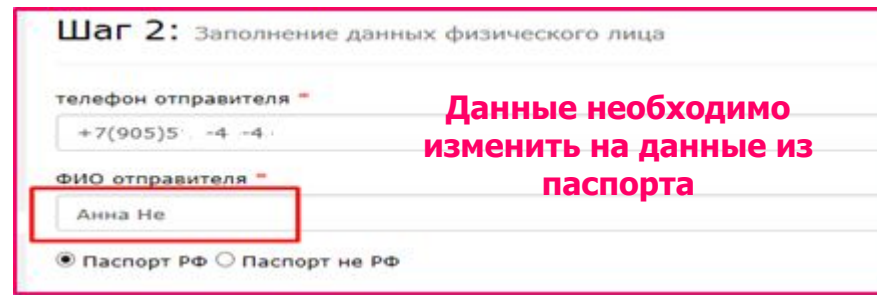
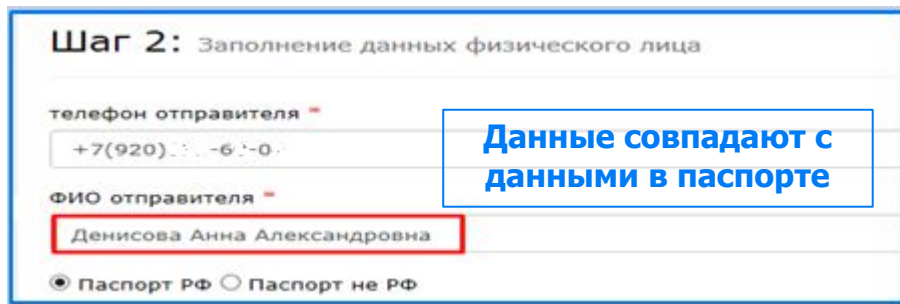
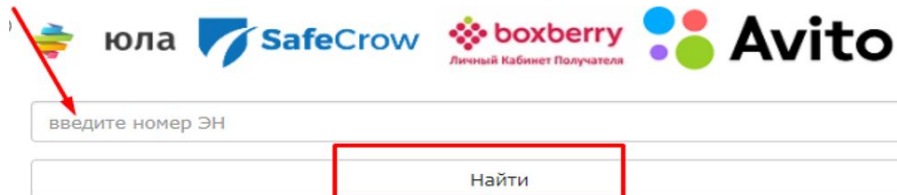
ВАЖНО! В случае отсутствия в ЛК ЭН по указанному отправителем номеру, Отправителю нужно обратиться в техподдержку той площадки, где он оформлял отправления, а также самостоятельно обратиться в чат поддержки Боксберри с описанием проблемы.

3. Поскольку отправление уже предоплачено и все данные заполнены, необходимо сверить ФИО отправителя по паспорту (прием отправления разрешен у лиц, достигших **14-летнего возраста**), в случае некорректных данных отправителя, внесите полные ФИО из паспорта.

4. Внесите/сверьте с заполненными данными серию и номер паспорта отправителя. Для заполнения данных не по паспорту РФ выберите галочкой «Паспорт не РФ»

Шаг 1: Выберите отправителя

Введите номер экспресс-накладной, предоставленный Клиентом:



5. Обязательно укажите вид упаковки:

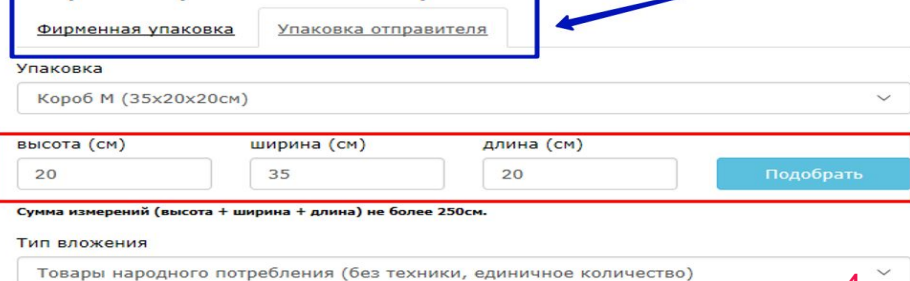
- Упаковка Отправителя (если заказ отправляется в надлежащей упаковке клиента)
- Фирменная упаковка (если клиенту предоставляется на отделении упаковка Боксберри)

6. В ЛК уже заполнены данные по габаритам.

- Сверьте фактические габариты отправления с указанными в ЛК, при необходимости измените на действительные (после чего нажать кнопку «Подобрать»)

Шаг 3: Выбор упаковки, услуг и доставки

Характеристики отправления



Общие требования к вложениям

Вес и Габариты посылок. Проверка вложений. Запрещенный груз

Допустимые габариты:

- Вес не более 15 кг
- Максимальные Габариты для Площадок 120 см*80 см*50 см
- Максимальные габариты для Корзины Авито 60 см*60 см*60 см

Перед принятием посылки необходимо :

- Обязательно проверить вложение каждой посылки **на содержание запрещенных к отправке опасных грузов/веществ.**
- Клиент обязан продемонстрировать содержимое отправления, даже если оно уже упаковано. Заводскую упаковку (это упаковка, которая не подлежит восстановлению после вскрытия) вскрывать не нужно
- Вынуть вложения и проверить наличие потайного дна.



Çàïðàùááííúâ ê
îòïðàâèèâ



«ПиП Авито»
1 место = 1 отправление
1 вложение или несколько составляющих одного вложения
В него может входить только тот товар, который есть в описи вложений в ЛК.

«Корзина Авито»
1 место = 1 отправление
до 10 вложений
Информация (фото, описание) будет видна в ЛК по каждому вложению (товару) отдельным блоком «II»



Необходимо отказать в приеме, если :

- Превышен вес (более 15 кг) или превышены максимально допустимые Габариты ;
- Отправление входит в список запрещенных к отправлению товаров или имеет едкий запах;
- Отправитель хочет отправить посылку без предъявления паспорта;
- Очевидное несоответствие описи/фото, отсутствует фото вложения в описи ЛК или клиент отказывается вскрывать упаковку для демонстрации вложения;
- Клиент принес отправление во внутренней упаковке и не хочет упаковать во внешнюю транспортную упаковку (коробку);
- Клиент принес отправление во внешней упаковке, которая имеет очевидные повреждения (трещины, дыры, вмятины) и отвергает предложение переложить в другую внешнюю упаковку или отказывается ставить в ЭН подпись о ненадлежащей упаковке.

Краткая схема по приему заказов Авито изложена в памятке «ВЫДАЧА ЗАКАЗОВ АВИТО И ЮЛА», в ЛК, вкладка «Файлы».

Проверка целостности, комплектности содержимого Отправления и соответствия его описи в ЛК

В ЛК, при оформлении ЭН должна быть доступна опись каждого вложения, которая содержит:

- Название отправляемого вложения;
- общее описание;
- фото вложения.



«ПиП Авито»

Игра Зомби в доме: Заражение. В плёнке

Настольная игра «Зомби в доме: Заражение». Новая версия популярной игры с объемным домом в коробке фигурками. В заводской упаковке.



Для «ПиП Авито» опись включает одно вложение или несколько составляющих одного вложения

«Корзина Авито»

Упаковка

Короб М (35x20x20см)

высота (см)

20

ширина (см)

35

длина (см)

20

Подобрать

Сумма измерений (высота + ширина + длина) не более 250см.

Тип вложения

Документы и печатная продукция

товар 1

товар 2

Брюки mayoral 116||Брюки для мальчика 116

Брюки mayoral , размер 116 , 6 лет, slim fit||Пост 116, mayoral.



Для «Корзины Авито» опись вложений будет перечислена через знак «||»

Знак для разделения разных вложений ||

- Если отправление запаковано, попросите отправителя вскрыть упаковку посылки для проверки вложения на соответствие описи;
- Проверьте соответствие товара по описанию и фото в ЛК. Проверяется соответствие только внешних признаков вложения, изображенных на фотографиях и приведенных в описании товара в ЛК (в т.ч. цвет). Серийные номера, пломбы не проверяются; Если на фото описи короб (например игра в упаковке) , то данный короб тоже является посылкой и его необходимо тщательно упаковать.

Важно! Если **Оператор отделения** принял Отправление, то этим **подтверждает**, что вложения в нем соответствовали фото в ЛК.

- **Откажите Отправителю в приеме «ПиП Авито»**, если обнаружится, что вложение не соответствуют (полностью или частично) данным, указанным в ЛК или если в описи не отображаются фото вложения ;
- **Откажите Отправителю в приеме «Корзина Авито»** к доставке полностью, если обнаружится, что одно или несколько Вложений Корзины не соответствуют (полностью или частично) данным, указанным в ЛК или если в описи не отображаются фото вложения;
- Частичная приемка Вложений, входящих в Корзину, не допускается.

Требования к оператору в процессе упаковки отправлений

Важно! Ответственность за качество упаковки вложений возлагается на оператора отделения!

- В случае, если Отправителем предусмотрена собственная **надлежащая*** упаковка Отправления, Оператор вправе принять Отправление.
 - В случае, если упаковка Отправлений **не является надлежащей** и/или не соответствует действующим требованиям полностью/частично Оператор **самостоятельно** оказывает услуги по упаковке такого Отправления, подбирает для отправления пакет или коробку, соответствующие габаритам и типу содержимого посылки, а так же по запросу предоставляет амортизационный материал (крафт бумага, пленка пузырчатая, скотч) или самостоятельно кладет на дно амортизационный материал, осуществляет иные необходимые действия. Отправитель кладет в коробку вложение, оператор кладет сверху амортизационный материал, закрепляет товар в Отправлении. Оператор производит верхнее упаковывание коробки или сейфпакета: скрепляет и обклеивает края коробки скотчем для предания ей дополнительной прочности и предотвращения проникновения внутрь и/или выпадения содержимого Отправления.
 - Оператор пункта выдачи **вправе отказать** в упаковывании отправления по просьбе Отправителя, если, по его мнению, отправление **хрупкое** или требует специальных способов обращения. Также оператор пункта выдачи **вправе отказать** в упаковывании отправления в случае, если речь идет о вещах индивидуального пользования без упаковки (нижнее белье и т.п.).
 - В случае отказа Клиента/Отправителя от услуг упаковки Оператором Отделения, Оператор **вправе отказать в приеме** Отправления либо, при приеме Отправления к доставке, проинформировать Клиента/Отправителя о том, что вследствие отказа от упаковки, ответственность за возможное повреждение груза несет Клиент/Отправитель, обеспечить **наличие письменного согласия** Клиента/Отправителя с возможным повреждением содержимого Отправления за подписью Клиента/Отправителя.
- **Важно!** Отправитель несет ответственность за отправку предметов и веществ, запрещенных к транспортировке или требующих специальных условий транспортировки, а также повреждение отправления в результате ненадлежащей упаковки (при наличии подписи в специальном окне ЭН.)
- **Важно!** В случае повреждения груза в следствие его приема Оператором отделения в ненадлежащей упаковке, убыток будет выставлен на Отделение при приеме такого груза без подписи клиента в специальном окне ЭН
- **Важно !** При приеме заказа в упаковке отправителя следует не допускать наличия на коробке манипуляционных/рекламных знаков, а также других маркировок (если присутствуют на коробе, их следует отклеить или заменить короб).

Виды упаковки

- **Надлежащая* упаковка** – это упаковка, соответствующая рекомендациям и **требованиям к упаковке**, размещенным на официальном сайте Боксберри и обеспечивающая сохранность вложений в Отправлении при обычных условиях его хранения и транспортирования. Прочность надлежащей упаковки рассчитана на перевозку несколькими видами транспорта в процессе доставки.



- **Внутренняя упаковка**- упаковочные материалы (крафт-бумага, пленка пузырчатая), герметичная тара для жидкостей (стрейч пленка, пакет) , внутренней упаковкой так-же может являться заводская упаковка и т.д.

Пример внутренней упаковки: упаковываем хрупкий груз (фотоаппарат во внутреннюю упаковку)

- **Заводская упаковка**- это упаковка предусмотренная для товара производителем, нарушение которой приводит к утрате товарного вида заказом. Вскрывать заводскую упаковку запрещено! Заводская упаковка должна быть упакована во внешнюю упаковку обеспечивающую сохранность заводской упаковке с обеспечением амортизационных Материалов (крафт-бумагу; пленку пузырчатую) и заполнением пустот согласно **правил упаковки***

- **Внешняя упаковка** – это транспортировочный короб, пакет или иные материалы, которые защищают груз от внешнего воздействия (царапин, потертостей и т.д.) и соответствующие настоящим требованиям

Пример внешней упаковки: упаковываем б/у фотоаппарат (сначала в короб и внутреннюю упаковку-создаем подобие заводской упаковки, далее данный короб укладываем в транспортный короб-прокладывая пустоты амортизационным материалом) **Внешняя упаковка** может быть транспортной, в случаях, когда отправлению обеспечена качественная внутренняя упаковка.

- **Транспортная упаковка** – это необходимая для защиты и сохранения целостности груза в процессе доставки внешняя и внутренняя упаковка, предусмотренная настоящими требованиями: транспортировочный короб, пакет, упаковочные материалы, и т.д.

правила упаковки*-описание слайд № 9



Правила Упаковки Отправлений

ШАГ 1

Требования к внутренней и заводской упаковке

- Вне зависимости от того, в заводской упаковке отправление или нет (запечатанная бытовая техника, духи, игры и т.п.), его необходимо упаковать во внутреннюю упаковку (крафт – бумага, пузырчатая пленка и пр.) и внешнюю транспортную упаковку (коробка, пакет и т.д.).
- Заводская упаковка тоже является товаром, поэтому ей необходимо обеспечить защиту при транспортировке. Проложите все пустоты крафт-бумагой (**снизу, по углам, по бокам, сверху**) чтобы в случае падения или удара посылки вложение осталось целым.
- Если отправление БЕЗ заводской упаковки, то его необходимо упаковать во внутреннюю упаковку (крафт – бумага, пузырчатая пленка)
- Дно проложите крафт-бумагой;
- Разместите хрупкие вещи в центре коробки так, чтобы они не соприкасались друг с другом;
- Оберните каждый предмет воздушно-пузырьковой пленкой (мягким упаковочным материалом), не меньше чем в 2-3 слоя;
- Расстояние от упакованного вложения до стенок коробки должно быть не менее 50-60 мм;
- При перевозке острых предметов оберните острые края и концы и зафиксируйте, чтобы они случайно не развернулись.
- Проложите все пустоты крафт-бумагой (**снизу, по углам, по бокам, сверху**) чтобы в случае падения или удара посылки вложение осталось целым.

Если в отделении в настоящий момент отсутствует необходимая упаковка, то нужно создать запрос куратору на привоз в отделение упаковки, которая закончилась. В таком случае клиенту нужно порекомендовать самостоятельно упаковать груз или обратиться в другое отделение, или прийти позже когда привезут закончившуюся в отделении упаковку.

Боксберри может предоставить упаковку в виде пакетов, коробов, скотча, пленки пузырчатой, крафт-бумаги по запросу клиента. Боксберри не обеспечивает специализированной упаковкой, такой как: картонные разделители, целлофановая пленка, транспортировочные тубусы, пенопласт, пр. Обеспечение подобной упаковкой возложена на клиента. В случае отсутствия у клиента подобной упаковки согласно требований, необходимо поставить соответствующую подпись в акте ПП (слайд 10)



ШАГ 2

Требования к внешней и транспортной упаковке

Отправление во внешней или заводской упаковке необходимо упаковать во внешнюю или транспортную упаковку

- Клиент самостоятельно укладывает отправление (предварительно упакованное в заводскую или внутреннюю упаковку) в коробку или сейф-пакет, подходящие под размеры вложения ;
 - Отправка посылок в мешках не допускается;
 - Оператор производит верхнее упаковывание коробки или сейф-пакета - скрепляет и обклеивает края (ребра) коробки скотчем.
- Это защитит вложения при падении короба в процессе транспортировки
- Запрещается наносить на внешнюю транспортную упаковку дополнительных обозначений, таких как надписи “Хрупкий груз”, “Осторожно”.
 - Не допускается связывание двух коробок в одну скотчем, лентой или веревкой.



Оформление ЭН в ЛК СПВЗ

1. После заполнения данных нажмите кнопку **«Расчитать стоимость отправления»**. Появится информация по ориентировочным срокам доставки заказа
 2. Далее оформите ЭН. Для этого **проверьте с клиентом в ЛК корректность внесенных в ЭН данных**, озвучьте ему итоговую стоимость (сумма к оплате ПИП Авито должна быть нулевая, платные услуги для площадок не начисляются) после согласия клиента нажмите кнопку **«Оформить экспресс-накладную»** (если необходимо отредактировать информацию, нажмите кнопку **«Назад»**)
- Завершите оформление ЭН, нажав на кнопку **«Провести»**
 - Нажмите на кнопку **«Распечатать Экспресс-накладную»** в 2-х экземплярах (сохранение ЭН в формате PDF происходит автоматически)
 - На каждом экземпляре **обязательно** должна быть подпись Отправителя и оператора Отделения.
 - 1 экземпляр ЭН с подписью клиента остается в отделении, 2-ой экземпляр предоставляется клиенту-отправителю.
 - **Важно!** При приеме отправления, видно, что посылка упакована **ненадлежащим образом и клиент отказывается от ее переупаковки**, то сотрудник Отделения должен попросить клиента поставить дополнительную подпись на обоих экземплярах ЭН в специальном окне слева. Что бы снять с себя ответственность за повреждение данного отправления при транспортировке. **Подпись клиента в этом случае должны быть в двух окошках !**

Если клиент в этом случае не желает ставить в ЭН подпись о ненадлежащей упаковке - **Откажите в приеме Отправления**

Склад/Склад - стоимость 0 ₽

Ориентировочный срок доставки: 6 дней.

Срок указан в рабочих днях без учета дня приема отправления.

Расчитать стоимость отправления

Оформить экспресс-накладную

Подтверждение отправки

Я согласен с информацией и условиями, указанными в настоящей накладной. Я гарантирую, что отправление не содержит предметов, запрещенных к пересылке. Я даю согласие на обработку персональных данных и конфиденциальной информации.

ФИО, подпись Отправителя

ОКОШКО 1

ФИО, подпись курьера/оператора, принимающего груз

Груз передан в ненадлежащей упаковке. Последствия передачи груза в ненадлежащей упаковке мне известны (см. ниже п. 5).

Подпись Отправителя

ОКОШКО 2

Распечатайте этикетку

3. Если отправитель передумал отправлять заказ и решил забрать свое отправление необходимо:

- Предоставить отправителю 1 экземпляр ЭН. В свободном месте отправитель должен указать: «Отправление (№ ЭН) мной принято, претензий и возражений нет»; дата, ФИО, подпись. Данный экземпляр хранится в отделении.
- Сообщите в чат ЛК о необходимости аннулирования ЭН (чтобы заказ не числился в ЛК) и обязательно приложите скан-копию подписанной клиентом ЭН.

4. Распечатать этикетку в 2-х экземплярах. Нажать на кнопку «Получить этикетку»

- **Важно:** Одну этикетку вложите в отправление, вторую этикетку наклейте на внешнюю запечатанную упаковку.

- Перед наклеиваем обязательно сверьте № отправления в подписанной клиентом копии ЭН и на маркировке. Они должны совпадать!

Требования, рекомендации к маркировке и правила ее печати описаны в КУДО курс « Прием отправлений от физлиц», слайд №20


Отправление оформлено успешно!

Отправление находится в разделе "Сформировать возврат". Баркод посылки:
0000010915309

Получить этикетку

Распечатать Экспресс-накладную

КД	boxberry	т.: 8 (800) 700-54-30	
Отправитель:		ООО "Азимут-Инфо", Рязань	
Получатель:		Москва, ООО "ПостХаб"	
РЯЗ	МСК	МСК	
	Э-Пост	777	
	Хаб		



0000010915309
Тест БББ
000

127486, Москва г. Фрунзе ул. д.12, к/д



ВЫДАЧА ОТПРАВЛЕНИЙ

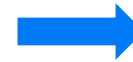


Оформление выдачи в ЛК СПВЗ

1. Отличительная черта заказов площадок – в форме выдачи поле «Создано в» отображается название площадки.

2. Найдите заказ в ЛК, запросите у Получателя документ, удостоверяющий личность:

- паспорт гражданина РФ
- заграничный паспорт
- удостоверение личности военнослужащего (офицера) или военный билет
- временное удостоверение личности гражданина РФ, выданное органом внутренних дел до получения паспорта.



Баркод: 0000184293657
Количество мест: 1; Заказ в ИМ: 0000184293657
Получатель: Кузнецов Станислав Сергеевич
Создано в: Авито
хранить до 15.12.2022, осталось 7 дней из 7
«отказ клиента»
☑ хранение ☑ заметки ☑ события

Фамилия и Имя (ФИ), указанные в ЛК СПВЗ и в документе должны полностью совпасть!

Если данные в документе не совпадают, в ЛК указан только «ник»/имя, рекомендуем клиенту обратиться в поддержку Авито/ЮЛА для актуализации данных.
Тел.: 8 800 600 - 00 – 01. **Выдавать заказ при несовпадении ФИ выдавать запрещено!**

3. При совпадении ФИ в ЛК и документе, оператор вскрывает заказ и совместно с клиентом смотрят вложение. Описание/фото товара, становятся доступны после нажатия на кнопку «Да»

(Покупатель хочет проверить посылку?)
Важно: если в ЛК отсутствует фото/опись

вложения, необходимо вежливо **отказать** Получателю в выдаче заказа и рекомендовать обратиться в отделение в другое время.

- **Запрещено!** Вскрывать заводскую упаковку вложенного в отправление товара
- **Запрещено!** Примерка одежды
- **Запрещено!** Включать электроприборы в электросеть. Проверка работоспособности возможна без включения товара в розетку. Например, таким образом можно проверить телефон, ноутбук и подобные товары.

Выдача со вскрытием: покупатель хочет вскрыть посылку?
Получатель может отказаться от вложения ТОЛЬКО в Отделении при получении, в дальнейшем возврат вложения возможен при согласовании с продавцом.

Да Нет «Корзина Авито»
обозначение для разделения вложений

Втулка шайба литого колесного диска ниссан nissan | Втулка шайба литого колесного диска ниссан nissan

Втулка Ниссан / Nissan стальная литого оригинального колесного диска с увеличенным ремонтным диаметром накатки для лучшего крепления. В частности для Навара / Патфайндер Navara / Pathfinder Предназначена для вставки в алюминиевый оригинальный литой диск. Сталь - 40X 250r - 1 шт * Если в объявлении указано "Товар зарезервирован" - звоните по указанному телефону, втулки всегда в наличии! Отправка авито, почта, сдэк. | Втулка Ниссан / Nissan стальная литого оригинального колесного диска с увеличенным ремонтным диаметром накатки для лучшего крепления. В частности для Навара / Патфайндер Navara / Pathfinder Предназначена для вставки в алюминиевый оригинальный литой диск. Сталь - 40X 250r - 1 шт * Если в объявлении указано "Товар зарезервирован" - звоните по указанному телефону, втулки всегда в наличии! Отправка авито, почта, сдэк.

ЭН: 0000183559481

✓ Провести ✓ Отказ ✓ Печать Доставочного листа

Получатель: Сучкова Светлана Сергеевна. Количество мест: 1
Телефон: +7 (925) 254-...; паспорт: ...; ИМ: Елена
Примечание: Выдана из отделения (ПВЗ). Выдача со вскрытием. SMS-оповещение. Без возврата после выдачи. Расчетная дата доставки: 21.03.2022.

Наименование	Маркировка	Кол-во	Цена ед.
Доставка		1	0,00 руб.

Стоимость посылки:
0,00 руб.

«ПиП Авито/Юла»

Выдача со вскрытием: Покупатель хочет вскрыть посылку?
Получатель может отказаться от вложения ТОЛЬКО в Отделении при получении, в дальнейшем возврат вложения возможен при согласовании с продавцом.

Да Нет

Штаны ветрозащитные на девчонку 134 140 размер

Брюки на девчонку ветрозащитные очень плотные, без утеплителя, на осень - весну, ткань непромокаемая. Были куплены в декартоне, размер 134-140. Брюки срезана (ребенку было с ней неудобно) состояние отличное, без потёртостей и дырок, носили мало - куплены не в сезон, ребенок вырос быстро.

Штаны, брюки, ветрозащитные, непромокаемые, для девочки, детские, декартон, questua

✓ Провести ✓ Отказ ✓ Печать Доставочного листа



Оформление выдачи в ЛК СПВЗ

4. Осмотр упаковки и проверка целостности, комплектности содержимого «Отправления и соответствия его описи в ЛК, проверяются Получателем совместно с Оператором СПВЗ и при его участии, во избежание подмены содержимого Отправления и иных инцидентов

- Не допускается, чтобы Получатель отходил от сотрудника Боксберри для проверки или выносил товар из Пункта выдачи.
- На процедуру проверки Отправления отводится не более 15 минут
- Частичная выдача для ПиП площадок и Корзины Авито не предусмотрена.

5. Если получатель проверил заказ и забирает его, необходимо провести выдачу, получив в подтверждение у клиента **код получения заказа**.

- **Код получения** заказа клиент получает в сообщении. Это может быть через SMS-сообщения и/или мессенджеры (Viber) и/или социальные сети (Вконтакте) и/или сообщения на электронную почту. При необходимости посоветуйте клиенту проверить сообщения в мессенджерах и соц. Сетях
- Если клиент не нашел сообщение с кодом (забыл, потерял), нажмите в ЛК кнопку **«позвонить клиенту»**. На телефон клиента поступит звонок, 4 последние цифры номера являются кодом для получения.

Введите код в систему и проведите выдачу заказа в ЛК СПВЗ.

Важно! Только после подтверждения системой кода - передайте заказ клиенту!

Выдача должна проводиться строго в момент передачи клиенту заказа.

Если выдача не проведена, но клиенту фактически передан заказ или выдача проведена на несколько дней позже, отделению будет выставлен штраф в размере оценочной стоимости заказа.

- Если **клиент не может предоставить код** для получения посылки или **код не принят системой** вежливо **откажите клиенту в выдаче** и порекомендуйте обратиться в КЦ Боксберри 8 800 234-80-00
- Если **у клиента поменялся № телефона** или был некорректно указан при оформлении вежливо **откажите клиенту в выдаче** и порекомендуйте обратиться в поддержку Авито Тел.: 8 800 600 - 00 – 01

Выдача посылки «0000373118202»

Введите код получателя:

Введите код получателя

Позвонить клиенту (клиенту поступит звонок, где последние 4 цифры входящего номера - это код получателя)

Важно! Если у клиента есть претензии, но он хочет забрать посылку, то никакие документы (например, акт отказа, акт несоответствия вложения и прочие документы от клиента) не подписываются. После получения заказа клиент может предъявить претензии только отправителю.

Выдача возвратных отправлений

Согласно в п.п 1,2,3 на слайде 13 ,необходимо проверить документы удостоверяющие личность, проверить целостность и комплектность содержимого Отправления и соответствия его описи в ЛК.

При согласии Отправителя получить возвратный заказ **«ПиП Авито»** или возвратный заказ **«Корзина Авито»** в полном объеме:

- Нажмите кнопку «Печать Доставочного листа», чтобы распечатать в двух экземплярах ЭН.
- На обоих экземплярах ЭН:
 - ✓ сотрудник Отделения должен совместно с клиентом поставить галочку справа в поле «Документ удостоверяющий личность»
 - ✓ в поле «Заказ выдал» поставьте подпись, расшифровку и печать
 - ✓ в поле «Заказ принял, претензий не имею» клиент ставит подпись и расшифровку подписи
 - ✓ Один экземпляр ЭН остается в отделении (если в отделении есть электронный планшет, то попросите клиента поставить на нем подпись – в этом случае распечатывать ЭН не нужно). По требованию клиента предоставьте ему копию ЭН.

Важно! Только после получения от клиента подписи в ЭН нужно нажать кнопку «Провести» и фактически передать заказ клиенту.

Если ошибочно проведена выдача

Если выдача проведена ошибочно, то в течение 10 минут есть возможность ее самостоятельно отменить.

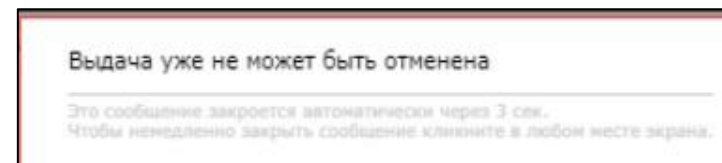
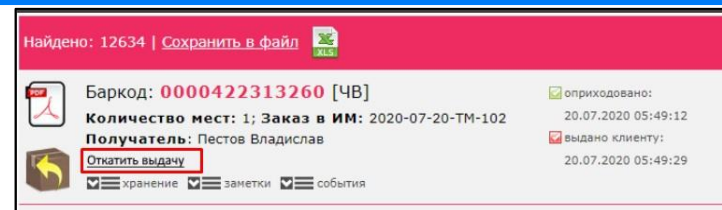
- При нажатии на кнопку «Откатить выдачу» появится окно с подтверждением, при успешном выполнении операции, появится всплывающее окно:

Выдача успешно отменена

- По прошествии 10 минут после выдачи, если страница ЛК не была обновлена и при нажатии на кнопку «Откатить выдачу» появится всплывающее окно:

Важно! Откат статуса «Выдано клиенту» доступен в течение 10 минут после выдачи заказа!

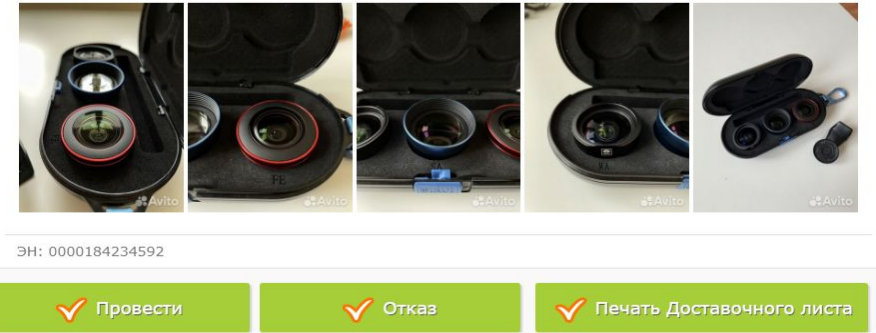
В случае отсутствия технической возможности отменить выдачу, ответственность за ошибочное действие в размере суммы заказа ложится на отделение.



Клиент отказался от получения заказа полностью

В случае, если клиент хочет полностью отказаться от отправления «**ПиП Авито**» или «**Корзина Авито**» (частичный отказ не допускается)

- Проверьте возвращаемый товар: сверьте фото и описание, доступные в ЛК.
- Если описание совпадает с данными в ЛК, нажмите на кнопку «Отказ клиента».
- Автоматически скачается Акт отказа в формате Excel.
- Клиент должен сам заполнить акт, указать недостатки конкретных Вложений, причину отказа, состояние упаковки и подписать акт отказа
- Оператор проверяет корректность информации, указанной Отправителем в акте и, при согласии, подписывает акт.
- Если в акте отражено не то, что на самом деле или написано обобщенно (например, просто «поврежден груз»), то Оператор акт не подписывает.
- Акт отказа заполните в двух экземплярах: один необходимо вложить в коробку с заказом, второй сохранить в отделении (при запросе клиента предоставьте ему копию акта).
- Не подписывайте акт при проведении выдачи по заказу, только в случае отказа!
- Аккуратно упакуйте вложение согласно требованиям к упаковке заказов ПиП для передачи на возврат в ближайший приезд курьера.



Если вложения /упаковка повреждены:

- Зафиксируйте это на фото (видео).
- Сохраните фото повреждений, скан акта отказа, видео получения заказа в облачном хранилище, для того, чтобы в случае претензионного разбирательства по запросу от Боксберри была возможность предоставить данные.
- **В ЛК проведен отказ. Заказ клиенту не выдается.**

Заказ поврежден. Клиент отказался от получения заказа полностью

Если заказ поврежден, создайте обращение в тикет, следующего содержания:

«При вскрытии и проверке заказа № с клиентом было обнаружено повреждение вложения (описать повреждения). Упаковка повреждена/не повреждена...»

К тикету дополнительно прикладывается:

- Скан Акта отказа;
- Фото повреждений вложения/маркировки/внешней упаковки и внутренней упаковки после вскрытия;
- видео вскрытия (ссылка на сохраненное видео выдачи);
- акт приема передачи груза от курьера (в случае если заказ шел отдельным местом и, если совместно с курьером было зафиксировано повреждение заказа).

После рассмотрения обращения от сотрудника Боксберри может поступить информация о необходимости утилизировать заказ/часть заказа. Оператору исходя из решения в тикете необходимо:

- Выбросить испорченный заказ
 - Выбросить испорченную часть заказа, остальные товары переупаковать и Заказ передать по маршруту.
- Во всех перечисленных действиях необходимо составить Акт об утилизации. Шаблон акта размещен в ЛК СПВЗ раздел «Файлы» и в КУДО в разделе Инструкции и бланки*



0000462544719
123456@mail.ru

+Создать обращение

[Назад к списку](#)

Баркод

0000462544719

Email для уведомлений

123456@mail.ru

Сообщение *

«При вскрытии и проверке заказа № 0000462544719 с клиентом было обнаружено повреждение вложения. Упаковка не повреждена.»

Клиент отказался от получения возвратного заказа «Корзина Авито» частично

Допускается частичная выдача Отправителю одного или нескольких Вложений, входящих в возвратную «Корзину Авито», информация о которых (описание, фото) выделена в ЛК СПВЗ отдельным блоком (вложения разделены значком **II**).

1. Проверьте возвращаемый товар: сверьте фото и описание, доступные в ЛК
2. Если описание совпадает с данными в ЛК, нажмите кнопку «Печать Доставочного листа», чтобы распечатать в двух экземплярах ЭН и дайте на подпись Отправителю

На обоих экземплярах ЭН:

- ✓ сотрудник Отделения должен совместно с клиентом поставить галочку справа в поле «Документ удостоверяющий личность»;
- ✓ в поле «Заказ выдал» поставьте подпись и расшифровку подписи оператора и печать;
- ✓ в поле «Заказ принял, претензий не имею» клиент ставит подпись и расшифровку подписи;
- ✓ Передайте Вложения, которые Отправитель согласен получить.

3. Только после получения от клиента подписи в ЭН нужно нажать кнопку «Провести» и фактически **ЧАСТИЧНО** передать заказ клиенту.

4. **Одновременно** распечатайте и передайте на подпись Отправителю шаблон Акт отказа для оформления отказа от части Вложений, которые Отправитель не принял.

- ✓ Шаблон акта отказа рекомендуется распечатать заранее (КУДО, курс «Инструкции и бланки» <https://sdo.boxberry.ru/course/view.php?id=31>)
- ✓ Правила заполнения акта отказа в КУДО

4. Обязательная рекомендация Клиенту в присутствии оператора зафиксировать на фото/видео повреждения вложения!

Выдача проведена в ЛК. Акт отказа заполнен. Заказ ЧАСТИЧНО передан клиенту.

5. Вложения, в отношении которых составлен акт, не выдаются Отправителю и остаются в Пункте выдачи до особо распоряжения со стороны сотрудников Боксберри. (при поступлении информации о передаче на терминал, заказ вписывается в акт вручную, доп. местом и передается курьеру).

Важно! Если клиент передумал и решил забрать все вложения после частичного отказа, то в акт отказа необходимо внести корректировки, о том, что клиент заказ забирает, более претензий не имеет. Поставить подпись и расшифровку ФИО получателя. Выдача заказа в ЛК остается без изменений.

Спасибо 😊

