

4 ДЕНЬ

Возврат товара

- Надлежащее качество
- Ненадлежащее качество (брак)
- Претензия к исполнению заказа

Надлежащее качество

Критерии товара надлежащего качества.

Товар, который не подошел или не понравился (надлежащего качества), можно вернуть, если:
нет следов использования;

- не устанавливались и не активировались программы (для устройств);
- сохранился товарный вид (в т.ч. сохранены заводские пломбы, фабричные ярлыки. Для возврата одежды и аксессуаров, необходим наш штрихкод на упаковке товара);
- не повреждена упаковка (имеется в виду заводская упаковка, например фирменная коробка, пакет не обязателен);
- сохранились потребительские свойства (в том числе, не истек срок годности);
- возвращается весь комплект товаров (например, оба тома для книги в двух томах).

Сроки возврата:

- Если в карточке товара указан иной срок, отличающийся от 7/30 дней, то ориентируемся на информацию в карточке товара.
- Если в карточке товара не указан срок, то принимаем его за 30 дней.
- Статус клиента смотрим на день обращения.
Если клиент купил Ozon Premium после получения заказа, то на этот заказ будет распространяться увеличенный срок возврата и возврат с курьером без доставки нового заказа.
- Проверь тип товара и сколько дней прошло с момента получения товара:
- Для отдельных категорий товаров, проверяйте информацию по возврату(например: продукты питания).

Ненадлежащее качество (брак)

Брак – дефект, который возник на этапе производства до передачи товара поставщику/продавцу. Брак делает невозможным полноценную эксплуатацию товара. Пример: с обуви после первой носки начала сходиться краска, истекший срок годности, игрушка не работает, не прокрашена деталь и т.п.

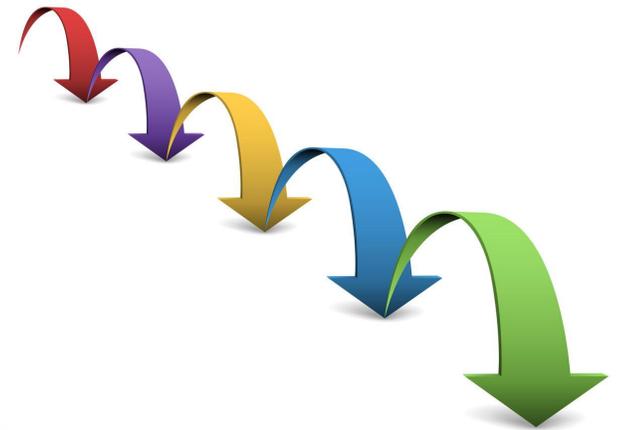
Браком так же считается, если в заводской упаковке (соответствующей описанию) находится товар несоответствующего описания (другой размер, цвет, форма и т.д.), поскольку у нас нет возможности проверить содержимое либо товар отсутствует вовсе.



Порядок действий, если клиент обращается с браком:

1. Уточните у клиента характер брака, убедитесь, что клиент правильно эксплуатирует товар (задайте уточняющий вопрос, например, вставлены ли батарейки, заряжено ли устройство, удалены защитные плёнки?).
2. Проверьте описание товара (клиент сообщает, что windows не запускается, а в описании сказано, что компьютер/ноутбук продаётся без операционной системы).
3. Уточните у клиента, пытался ли он самостоятельно устранить брак. Если клиент сообщает, что самостоятельно пытался чинить или починил товар - в возврате отказываем. Самостоятельный ремонт снимает с товара все гарантийные обязательства. Если товар использовался по назначению и клиент не пытался самостоятельно устранить брак/дефект, то консультируйте по соответствующей [инструкции](#).

Если клиент обращается по товару в котором сразу несколько проблем, к примеру и брак и нет части комплекта? Работайте по процедуре "Брак" т.е. ориентируйте клиента на создание заявки на возврат и возврат товара.



Технически сложные товары + КБТ (Крупная бытовая техника)

Консультация зависит от гарантийного срока на товар и срока, когда обращается клиент

Ювелирные изделия

Сроки возврата:
В течение 1 дня, если есть претензии к исполнению заказа
В течение 14 дней после покупки, если был обнаружен видимый дефект;
В течение 6 мес., если был обнаружен скрытый брак.

Антикварные изделия

Вернуть антикварное изделие ненадлежащего качества можно в течение 30 дней без Premium/60 дней с Premium после покупки.

SIM-карты

Жалобы на качество товара принимаются в течение 3 дней с момента получения, не считая дня выдачи заказа.

Лекарственные безрецептурные препараты

В зависимости от жалобы клиента действуйте согласно инструкциям.

Продукты питания/зоокорма

Клиент должен сообщить нам о проблеме с продуктами питания по любому каналу коммуникации в течение 24 часов с момента получения не считая дня выдачи заказа.
Если в карточке товара не указан срок проверки товара **1 день**, то жалоба принимается в течение **3 дней** с момента получения, не считая дня выдачи заказа.

Шин
ы

Если у клиента есть претензия к качеству шин, он может оформить возврат товара с курьером без доставки нового заказа.

Остальные товары

Срок возврата для живых ёлок - 1 день. Для искусственных - 7 дней.

Срок возврата для книгопечатной продукции (книги, брошюры, альбомы, картографические и нотные издания, листовые издания, календари, буклеты, издания, воспроизведённые на технических носителях информации) - 7 дней.

Цифровые товары (онлайн-кинотеатры, игры и софт)

По товарам FBS ориентируйте клиента обращение в чат к продавцу или техническую поддержку компании - изготовителя, разработчика или издателя.

Если решить проблему не удалось ни с продавцом, ни с разработчиком (поддержкой компании производителя) - ориентируйте клиента на оформление заявки на возврат.

Гарантийный срок не устанавливается на товары, которые имеют срок годности.

Сроки годности устанавливаются на продукты питания, линзы, парфюмерно - косметические товары, медикаменты, товары бытовой химии и подобные товары (результаты работы), которые по истечении определенного времени могут представлять опасность для жизни, здоровья потребителя, причинять вред его имуществу или окружающей среде, либо которые в процессе хранения или использования теряют свои потребительские свойства, в результате чего становятся непригодными для использования по назначению.



Претензия к исполнению заказа

Клиент должен сообщить нам о проблеме по любому каналу коммуникации в течение 3 дней с момента получения, не считая дня выдачи заказа, кроме категорий товаров:

- срезанных цветов (в т.ч. живые ёлки)
- продуктов питания Fresh
- остальных продуктов питания (если в карточке товара не указан срок 3 дня)
- ювелирных изделий
- лекарственных средств

Для таких категорий товаров срок - 24 часа с момента получения не считая дня выдачи заказа.

Недовложение - это отсутствие одного или нескольких товаров в заказе (пустая заводская коробка/не хватает товара в заказе, то есть нет целого ID - при этом клиент получил упаковку)



Не хватает товара из комплекта - например, в комплекте вместо 6 тарелок оказалось 5, в наборе с телефоном нет зарядного устройства, в описании товара указано, что к товару идёт подарок, но его нет и т.д.



В заказе чужой/другой товар - на ярлыке коробки/пакета данные клиента, а в заказе товары не соответствуют купленным. Например, клиент заказывал телефон, а получил ручку.



Б/у товар - товар, уже бывший в употреблении. Например, клиент получил кофеварку со следами заваренного ранее кофе.



Если клиент хочет перечислить деньги за лишний товар (продукты питания, лекарство) принять доплату невозможно, просим клиента оставить товар себе.
Деньги за возврат излишка не возвращаются.

Механика работы с заявками по возврату излишка:

- Заявки на возврат излишка не проходят премодерацию и по умолчанию считаются одобренными.
- По одной заявке можно вернуть только один товар, но количество экземпляров не ограничено.
- Оформить заявку самостоятельно можно в течение 3-х дней.
- Если сроки вышли или самостоятельно оформить заявку возможности нет, обращайтесь за помощью к РГ (у РГ увеличены сроки на создание заявки).

Уточняем у клиента стоимость доставки товара до адреса: "140961, Россия, обл. Московская, г. Подольск, ул. Магистральная (мкр Львовский), д. 7, А/Я 4, для ООО «Интернет Решения»".

1. Если стоимость доставки товара меньше или равна стоимости самого товара - ориентируем клиента на отправку товара по указанному адресу. Необходимо вложить в посылку номер заказа, по которому производится возврат с отметкой: "Лишний товар". Можно написать номер на листе бумаги или наклеить на товар стикер с номером.
2. Если стоимость доставки больше стоимости самого товара - Сообщаем, что клиент может оставить товар себе.

Ошибка описания товара – клиент получил заказанный ID, но характеристики товара (страна-изготовитель, цвет и т.д.) незначительно отличаются от заявленных на сайте.



Пересорт - вместо заказанного ID клиент получил другой, с похожими характеристиками.
Пример: клиент заказал книгу в твердой обложке, а получил в мягкой, заказывал синий карандаш, а пришел красный.



Поврежденный товар – товар, получивший повреждения, как правило, при транспортировке/упаковке заказа.

Например, сколы на товаре, разбитые товары, царапины на книгах, помятые листы книги, разлитый шампунь и т.п.

- Для дальнейшего выбора категории обращения уточните у клиента, повреждена ли упаковка.
Если да, то какая: упаковка Ozon или Заводская упаковка.
- Если состояние упаковок определить не удалось (например, клиент не ответил, не предоставлено фото), то по умолчанию считается, что обе упаковки целы.



Чужой заказ - на коробке/пакете заказа указаны данные другого клиента (ФИО, адрес, номер заказа и т.д.).



Претензии к упаковке:

1. Вопросы об экологичности и утилизации упаковки

2. Жалоба на качество упаковки товара в заказе

Крупногабаритный товар в плотной картонной заводской упаковке и зоокорма весом более 5 кг в прочной полиэтиленовой упаковке не упаковываются дополнительно в коробку OZON.ru. На товар наклеивается ярлык и в таком виде отправляется клиенту. Жалобы на склад не передавайте.

3. Повреждена упаковка самого заказа/товара

Посылки, которые едут со склада комплектации в пределах региона, упаковываются в пакеты. Посылки, которые преодолевают большие расстояния, по-прежнему едут в коробках.

Если клиент жалуется, что упаковка товара для него важна (заказал в подарок и т.д.), то ориентируйте его на возврат.

Причины возврата

	Причина возврата	В каких случаях выбираем	К какому типу товаров относится
Претензия к исполнению (первые 3 дня)	Товар повреждён при доставке	Выбираем если товар и упаковка повреждены	Относится ко всем товарам
	Нет части товара/комплекта	Выбираем если не достаёт части товара (например телефон пришёл без зарядки, хотя она должна быть)	
	Привезли не тот товар	Выбираем если привезли не то, что заказал клиент	
	Привезли не тот размер, цвет	Выбираем если привезли не то, что заказал клиент (не соответствует описанию).	
	Истёк срок годности	Выбираем если у товара истёк срок годности	
Надлежащее качество (30 дней и 60 дней с премиумом)	Не понравилось как смотрится (цвет, фасон, модель и т.д.)	Выбираем если товар цел, но больше не нужен	Относится только для одежды и обуви
	Заказал(а) несколько вариантов на выбор	Выбираем если клиент заказал(а) несколько размеров на выбор и выбрал(а) подходящий	
	Не подошел размер (велико)	Выбираем если не подошел размер (Велико)	
	Не подошел размер (мало)	Выбираем если не подошел размер (мало)	
	Мне не подошёл товар	Выбираем если товар цел, но больше не нужен	
Ненадлежащее качество (30 дней и 60 дней с премиумом)	Есть видимые повреждения	Выбираем если товар поврежден, но упаковка цела (Причина относится к качеству товара, а не исполнению заказа)	Относится ко всем товарам
	Не работает, плохо работает	Выбираем если товар не работает или имеет дефекты мешающие его работе	
	Подделка	Выбираем если пришёл поддельный товар	
Гарантия	Товар сломался при эксплуатации	Есть акт о неремонтопригодности, товар отсутствует - выбираем причину и ставим галочки "У меня есть акт о неремонтопригодности" и "товар отсутствует".	Относится к товарам у которых есть гарантийный срок
		Есть акт о неремонтопригодности и товар - выбираем причину и ставим галочку "У меня есть акт о неремонтопригодности".	
		Нет акта о неремонтопригодности, товар есть - выбираем причину и не ставим галочки.	

Оформление заявки на возврат

Особенности:

- Заявку на возврат возможно оформить, только после того, когда заказ перейдёт в финальный статус "**Получено**" в личном кабинете.
- При оформлении заявки на возврат сразу выбирается ПВЗ, в который был доставлен заказ. Если клиенту он не подходит, то он может выбрать нужный ПВЗ на карте.
- Если по возврату обращается потребитель, но не владелец регистрации (товар подарен или продан повторно), действуйте по инструкции.
- Если клиент вернул меньше товаров, чем указано в заявке на возврат, то после проверки возврата такие товары будут удалены из заявки.
- Если клиент возвращает товар по акту о неремонтопригодности, то при возврате необходимо вложить оригиналы акта о неремонтопригодности и гарантийного талона, если он сохранился.
- Если проверка возврата длится более 10 дней необходимо оформить заявку, в которой подробно описать проблему.
- Заявка на возврат заменяет заявление на возврат товара и необходима для принятия возврата. Если есть заявка на возврат, у клиента должны принять возврат.

Премодерация заявок на возврат

Премодерация - процесс рассмотрения заявки на возврат после её создания для принятия решения по ней. Вместе с заявкой на возврат товаров, в зависимости от скоринга клиента и стоимости товара, в WCRM создаётся тикет премодерации, который обрабатывается выделенной группой.

Товары, которые могут быть отправлены на премодерацию	Премодерируются товары по следующим причинам возврата:
<ul style="list-style-type: none">• Электроника и электротовары• Часы• Продукты питания (кроме Fresh)• Зоокорма• КГТ (с 17 декабря 2021 года)	<ul style="list-style-type: none">• Товар не работает / брак• Товар сломался при эксплуатации• Товар и упаковка повреждены• Товар поврежден, но упаковка цела• Товар не соответствует описанию на сайте• Привезли не то, что заказал• Не достает части товара• Пришла подделка• Товар испорчен / истёк срок годности

Срок рассмотрения заявки составляет до 72 часов.

Пока заявка на возврат не перейдёт в статус "Одобрено", возврат принят не будет.

Быстрый возврат

1. Это заявка на возврат, в которой принимается решение о возврате денег, без возврата товара.

Возврат делится на три типа:

1. Быстрый возврат для всех категорий товаров Retail - только по дефектным причинам возврата, стоимость товара до 500 рублей и не более 4 раз в год для клиента;

2. Быстрый возврат для категорий товара продукты питания, fresh, зоокорма Retail, fbo, fbs - только по дефектным причинам, стоимость товара до 500 рублей (для fresh без ограничения по сумме), без ограничения по количеству возвратов для клиента.

3. Возврат с подтверждением - это тоже возврат денег без возврата товара, но распространяется только на лицензированную аптеку и ветаптеку.

Срок обработки заявки - 3 дня.

Если прошло более трёх дней с момента создания заявки. Извиняемся перед клиентом, ориентируем его на ожидание.

