

OZON

Статусы
заказа. Где
мой заказ?



Статус заказа/упаковки Выполнен, но клиент не получил заказ/упаковку

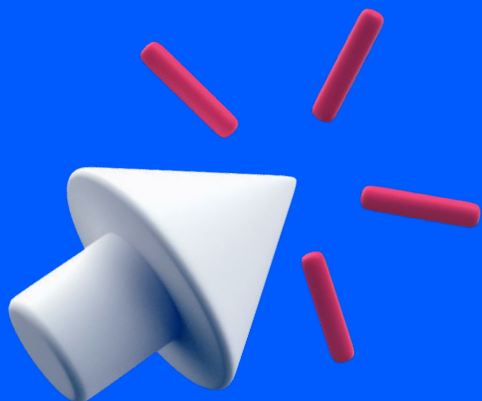
Отправление получено, статус в ЛК не изменился/отличается

Изменить статус заказа/отправления/товара на “Отменён”

В WCRM статус заказа/упаковки отменён, в ЛК статус не изменился



Статус заказа/упаковки **Выполнен**, но клиент не получил заказ/упаковку



Для физ.лиц:

-Доставка **СКС/АКД**, "До двери", **Ozon Box** – 7 дней.

-Доставка в **СПВЗ/АПВЗ** - 7 дней (Если клиент отказался от заказа/части заказа при получении - срок приёма претензии 10 дней. Пример: клиент обратился с жалобой, что отказался от части заказа в ПВЗ, а статус всего заказа "Выполнен").

-По остальным способам доставки заказов, срок приёма претензий **неограничен**.

!!! Срок приёма претензии считается со следующего дня, после получения заказа.

Допустимо увеличение срока приёма претензии, если у клиента есть серьезные основания для этого.

Например, клиент находился в другом городе, заболел, не было доступа к интернету и т.д.

Такие случаи рассматриваются в индивидуальном порядке. Для принятия окончательного решения обратитесь к РГ.

Если РГ согласовал - **обязательно** укажите, по какой причине принято такое решение.

Для юр.лиц:

Срок приёма претензий строго ограничен и составляет **1 (один) рабочий день с момента получения заказа**, согласно п. 5.4 правил продаж. После этого срока жалобу не принимайте.

Сроки приема претензий: 7 дней. После этого срока жалобу не принимайте.

⚠ Если клиент отказался от заказа/части заказа при получении - срок приёма претензии 10 дней.

1

Позвоните в АПВЗ

Дозвонились - заказ на ПВЗ - сообщите клиенту, что он может получить заказ.

Дозвонились - ПВЗ сообщает, что заказ был выдан, но клиент утверждает обратное - смотрите таблицу "Решение по заданию", строка: **Клиент сообщает, что заказ "не доставлен"**.

Если не дозвонились / нет контактов / не удалось уточнить информацию (ПВЗ сообщает, что нет заказа и т.д.) или клиент **отказался** от части заказа/всего заказа при получении - переходите в пункт 2.

2

Создайте задание:

Доставка - Жалоба на ПВЗ - Статус заказа выполнен, заказ не получен, если клиент не получил заказ

⚠ В задании обязательно заполните поле "Результат звонка в пункт выдачи".

Доставка - Жалоба на ПВЗ - Статус заказа выполнен, клиент отказался от заказа/части заказа при получении, если клиент отказался от части заказа/всего заказа при получении

Если поступил ответ, что заказ “Утерян/не найден”	Верните деньги, выберите причину <u>Возврат денег за утерянный или частично утерянный заказ</u> . Если клиент оплачивал доставку, <u>верните</u> её стоимость с типом начисления <u>Компенсация стоимости доставки</u> . При необходимости можно переоформить заказ. Если товара нет в наличии, рекомендуйте альтернативный товар.	
Если поступил ответ “Заказ в ПВЗ”	Ориентируйте клиента на получение заказа.	
Если поступил ответ “Возврат проведён”	Это означает, что провели возврат по товару и деньги автоматически будут возвращены на карту клиенту. Возврат денег можно проверить в WebCRM во вкладке “Баланс”.	
Если поступил ответ “Доставлен”	Свяжитесь с клиентом и уточните информацию по заказу.	
	Клиент сообщает, что получил Вопрос решён	Клиент сообщает, что заказ "Не доставлен"
		<p>Сумма упаковки/упаковок менее 5 000 рублей: Первое обращение клиента: сразу <u>верните деньги</u>, выберите причину <u>Возврат денег за утерянный или частично утерянный заказ</u>. Если клиент оплачивал доставку, <u>верните</u> её стоимость с типом начисления <u>Компенсация стоимости доставки</u>. При необходимости можно переоформить заказ. Если товара нет в наличии, рекомендуйте альтернативный товар. Повторное обращение за последние 30 дней (по разным заказам) и есть хотя бы одно обращение по стоимости товара свыше 5 000 руб.– см. пункт Сумма упаковки/упаковок более 5 000 руб.</p> <p>Сумма упаковки/упаковок более 5 000 рублей: Создайте задание в очередь Фрод - мониторинг - Злоупотребления - Возвраты/обмены. Срок обработки задания стандартный (1-2 рабочих дня). После ответа примите решение о <u>возврате денег</u>. Если Фрод-мониторинг не согласовал возврат денег - откажите клиенту в возврате денег. Если Фрод-мониторинг согласовал возврат денег - перед начислением важно проверить, не были ли ранее проведён возврат за заказ. Также проверить предыдущие обращения, возможно клиенту уже доставили заказ Тип начисления - <u>Возврат денег за утерянный или частично утерянный заказ</u>. Если клиент оплачивал доставку, <u>верните</u> её стоимость с типом начисления <u>Компенсация стоимости доставки</u>. Если превышены сроки обработки задания, то поднимите приоритет до критического. В случаях крайней необходимости (при стоимости заказа свыше 10 000 руб.) если клиент пишет в прокуратуру/Роспотребнадзор/оставляет негативные отзывы в соц. сетях - необходимо номер задания отправить на почту Агеевой Юлии yageeva@ozon.ru. Внешний КЦ: дополнительно поставьте в копию рассылку outinfo-cs@ozon.ru.</p>

Отправление получено, статус в ЛК не изменился/отличается

Статус заказа на "Выполнен" меняется в течение 1-2 дней после получения.

Если статус заказа не изменился на "Выполнен" в течение 1-2 дней после получения:

1. Посмотрите статус заказа на сайте почты России по трек-номеру указанному в WebCRM.
2. Если на сайте Почты РФ «Заказ получен», а в истории "Изменений статусов" «Ожидает в пункте выдачи» → создайте заявку в IT с подробным комментарием, вложите скрин с сайта Почты РФ о получении заказа, номер заявки обязательно добавьте в Комментарии на клиенте. Клиента ориентируйте на ожидание.
3. В остальных случаях передайте запрос через WebCRM менеджерам по работе с Почтой России, выбрав проблему «**Изменение статуса заказа**» с подробным комментарием и указанием **трек-номера**. Ориентируйте клиента на изменение статуса заказа в течение 1-2 рабочих дней.
4. По остальным службам доставки смотри [Подсказки \(ozon.ru\)](#)

Если заказ доставлялся службой доставки, с которой мы больше не работаем, а клиент просит изменить статус заказа на "Получен", создайте заявку в IT

 По заказам Crossborder используйте инструкцию

Изменить статус заказа/отправления/товара на

"Отменён"/упаковку и отказался от части товаров при вручении

Остальные способы доставки

Месяц прошёл?

Да – статус заказа изменить нет возможности.

Нет - Статус изменится после поступления товаров на склад OZON.ru, отмененный товар выделится в дочернюю упаковку.

Изменить статус заказа до поступления товаров в OZON.ru невозможно.

Почта РФ

Заказ оформлен до 20.03.2019

Статус меняется автоматически в течение 60 дней.

Если прошло 60 дней с момента отправки, а статус автоматически не изменен: создайте заявку в [IT](#).

Заказ оформлен после 20.03.2019

Заказы, оформленные после 20.03.2019 г. проливаются в наши системы.

1. Посмотрите местонахождение заказа через WCRM - кнопка [Перейти на внешний трекинг](#).
2. Если на сайте Почты РФ возвращен, а в истории "[Изменений статусов](#)" нет → создайте заявку в [IT](#) с подробным комментарием, вложить скрин с сайта Почты РФ, номер заявки обязательно добавьте в [Комментарии на клиенте](#). Клиента ориентируйте на ожидание в течение 2 рабочих дней.

Международная доставка

Смотри тут [Подказки \(ozon.ru\)](#)

Клиент отказался от всего заказа/упаковки при вручении, а статус заказа Доставлен

По СПВЗ:

1. Создайте задание в очередь **Доставка - Жалоба на ПВЗ - Статус заказа выполнен, заказ не получен** и описываем всю ситуацию.
2. Для ускоренного возврата денег попросите клиента оформить заявку на возврат в ЛК, если ему удобно. Заявка на возврат необходима для изменения статуса заказа на **Отменён**.
3. Если заявка на возврат оформляется в процессе коммуникации с клиентом, то в задании **Доставка - Жалоба на ПВЗ - Статус заказа выполнен, заказ не получен** обязательно укажите, что заявка оформлена + № заявки.

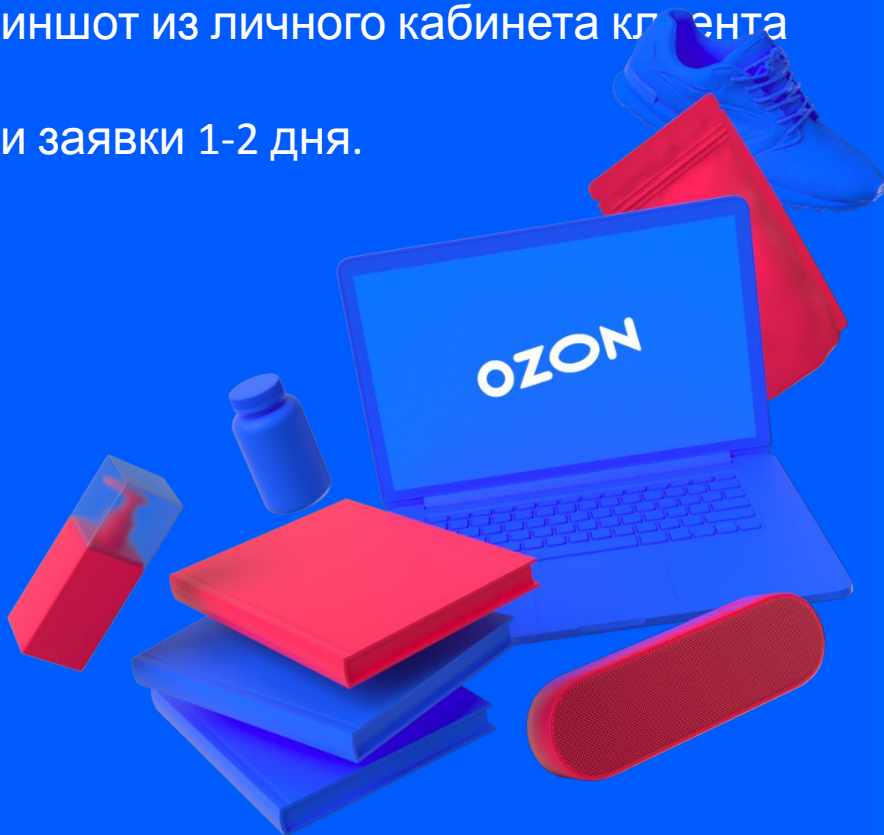
По другим способам доставки действуем по инструкции указанной в инструкции в разделе: Статус заказа/упаковки Выполнен, но клиент не получил заказ/упаковку

В WCRM статус заказа/упаковки отменён, в ЛК статус не изменился

Если клиент отменил заказ или одну из упаковок, но у него в ЛК не отображается, что упаковка отменена, при этом в WCRM отмена отображается, то сделайте заявку.

В заявке обязательно укажите всю ситуацию и приложите скриншот из личного кабинета клиента и WebCRM.

Срок обработки заявки 1-2 дня.



Service Desk / Служба 911
Раздел ЛК "Заказы" и уведомления

Проблемы отображения или работы раздела "Заказы" в Личном кабинете, а также уведомлений по заказам (e-mail, sms, push).
Важно, заказы ранее 2014 года не отображаются в ЛК, т.к они в архиве, восстановить нельзя.

Этот запрос инициирован
Belova Olga Pavlovna

Тема

Введите краткое описание проблемы

Платформа
Не выбрано

Платформа, на которой воспроизводится проблема

Браузер (необязательно)
Не выбрано

Версия приложения (необязательно)

ID клиента

Идентификационный номер клиента в базе (ID в карточке клиента или первые 8 цифр в номере заказа, может быть 7 цифр, если первая "0")

Номер заказа (необязательно)

Статус заказа/упаковки Доставлен, но клиент не получал Crossborder RFBS

 По заказам Crossborder rFBS Агрегатор действуйте по инструкции.

1. Проверьте статус заказа/упаковки в WCRM, должен быть **Доставлено/Получено**.

Если заказ в статусе «Условно доставлен» - см. инструкцию.

2. Если есть трек-номер (в WebCRM, ЛК или в чате с продавцом), проверьте по нему действительно ли заказ был вручен.

Если доставка осуществляется собственной службой продавца, то трек-номера может не быть.

Возможны следующие ситуации:

Описание ситуации

Заказ в ЛК "Доставлен", но по трек-номеру нет информации о его вручении/трек-номер отсутствует.

Заказ в ЛК "Доставлен", но по трек-номеру информация о его вручении в другом городе (адрес не совпадает с адресом в заказе).

Заказ в ЛК "Доставлен" и по трек-номеру вручен получателю

Заказ в ЛК "Доставлен", но по трек-номеру он отправлен обратно

Заказ в ЛК "Доставлен", но по трек-номеру видно, что заказ ещё доставляется (в пути) или ожидает вручения.

Действия Crossborder rFBS

1. Ориентируйте клиента обратиться в чат к продавцу для уточнения информации. Если продавец долго не отвечает в чате клиенту (проверяем самостоятельно чат с продавцом, ответа от него ждём до 3 дней).

2. Если в течение 3 дней ответ от продавца не поступил, Создайте [заявку на возврат](#) в ЛК клиента. Причину возврата можно выбрать любую (например, "Не достаёт части товара"), в комментарии указать, что заказ не получен, статус некорректный. [Отправьте письмо продавцу по шаблону \(№1\)](#), с просьбой принять решение в личном кабинете «Возврат денег без фактического возврата товара». Продавец должен вернуть деньги.

Оставьте комментарий на клиенте со ссылкой на письмо.

Клиенту сообщите, что информация передана и ориентируйте его на отслеживание статуса в личном кабинете. Если продавец отреагирует на письмо и прожмёт статус "**Возврат денег без фактического возврата товара**", то заявка на возврат перейдёт в статус "**Деньги возвращены**". Если статус будет отличаться от "Деньги возвращены" – перейдите в [Подсказки \(ozon.ru\)](#)

Ориентируйте клиента на обращение в службу доставки для уточнения информации:

📞 ИМЯ, согласно информации из службы доставки, заказ вами получен.

Для решения вопроса вам нужно обратиться в службу доставки.

Также дополнительные вопросы вы можете задать продавцу в чате. Для этого на странице товара используйте кнопку "Спросить продавца о товаре".

Если клиент отказывается/не хочет самостоятельно обращаться в службу доставки, сообщите:

📞 ИМЯ, так как заказ доставляется из-за рубежа силами продавца вам нужно самостоятельно связаться со службой доставки.

Ozon не является отправителем или получателем посылки, поэтому транспортная компания не имеет права нам предоставлять информацию по заказу.

Дополнительные вопросы вы можете задать продавцу в чате. Для этого на странице товара используйте кнопку "Спросить продавца о товаре".

1. Ориентируйте клиента оформить [заявку на возврат](#) в личном кабинете с подробным комментарием.

Продавец должен вернуть деньги, но может и не подтвердить возврат денег в своём личном кабинете (ситуация, когда продавец не отвечает), тогда через 3 дня заявка автоматически одобряется с возвратом товара.

2. Если заявка в статусе "Одобрена"/ "Срок возврата истёк"/"Отклонено", деньги автоматически не возвращены и истёк срок возврата (5 дней), то создайте [заявку](#).

В заявке:

опишите ситуацию клиента,

приложите номер возврата,

укажите, что необходимо изменить статус возврата на "Получен продавцом".

Если в течение 7 дней с момента проставления статуса "Получен продавцом" продавец не примет решение, статус возврата будет автоматически изменён в пользу клиента. Деньги будут возвращены.

Сообщите клиенту, что заказ находится в пункте выдачи/службе доставки и можно его получить, или заказ в пути и необходимо ожидать доставку заказа.

Предоставьте клиенту трек-номер для отслеживания заказа.

Статус заказа "Отменён", но клиент получил заказ (RFBS, Crossborder RFBS)

Проверьте факт возврата денег в WebCRM (информация по заказу) → Заказ → Оплата → История платежа.

- **ДС не возвращались:** Сообщите клиенту, что изменить статус заказа на "Доставлено" в этом случае не получится.
- **ДС вернулись:** Попросите клиента перевести деньги на расчетный счет Ozon по инструкции. Статус заказа не будет изменён.

Если клиент сообщил, что хочет вернуть товар, рекомендуем связаться с продавцом в чате и уточнить адрес для возврата товара.

Тема обращения при закрытии задачи:

Жалобы и отзывы - Жалобы - Отправление получено, статус в ЛК не изменился/отличается (DR)

Заказ получен, но статус не изменился на "Выполнен"

1. **Crossborder rFBS** - статус "**Условно доставлен**" устанавливается на 3 дня.

Crossborder rFBS Агрегатор - статус "**Условно доставлен**" устанавливается на 3 часа.

2. **Проверьте статус заказа** в WebCRM.

Условно доставлен - ориентируйте клиента на ожидание.

Выполнен - сообщите клиенту о корректности статуса.

Клиентский арбитраж - сообщите клиенту, что вопрос будет решён по открытому им спору.

Другой статус - создайте задание **Торговая площадка (маркетплейс)**
- **Вопрос по заказу - Заказ получен, статус не изменился на "Выполнен"**.

В заявке пропишите дату получения заказа.

Где мой
заказ?



Важные моменты:



1. Выбираем именно АКТУАЛЬНУЮ дату доставки.
2. Внимательно смотрим на ТИП товара.
3. Выбираем соответствующий статус ЗАКАЗА и статус УПАКОВКИ. НЕ ПУТАЕМ!!!
4. Внимательно выбираем способ доставки заказа.