

4 ДЕНЬ

Возврат денег

**На банковскую карту/ApplePay/GooglePay
Система быстрых платежей (СБП)**

Ozon Card

Почтовым переводом

Банковским переводом

Яндекс.Деньги (ЮMoney)

Ozon Счёт

Задержка в возврате

денег

В течение 2-3 дней, после принятия возврата.

Срок зачисления денег на карту будет зависеть от банка, это не более 1-3 дней.

В течение 2-3 дней возврат появится в личном кабинете в разделе "Баланс средств". Деньги будут зачислены на карту сразу же после появления операции во вкладке "Баланс Средств".

Срок перечисления денег в почтовое отделение 5-7 рабочих дней.

Срок перечисления денег в банк 1-2 рабочих дня.

После отмены заказа в течение 2-3 дней операция по возврату отобразится в вашем личном кабинете во вкладке "Баланс Средств".
Для зачисления на кошелёк со стороны Яндекса может потребоваться дополнительных 2-3 дня.

Срок возврата денег обратно на счёт: 3 дня с момента, как появилась проводка возврата денег.

Консультация по способу и сроку возврата денег (для заказов по России)

Общая информация

- Когда нужно сообщать сумму возврата денег?

Сообщаем сумму возврата	Не сообщаем сумму возврата
Если деньги уже возвращены, и есть проводка во вкладке "Баланс" в WebCRM раздел "Рубли"	Если деньги ещё НЕ возвращены (отмены, возврата ещё нет).
Если деньги/баллы не возвращены в течение 10 дней (с момента начисления прошло более 10 дней)	
Если заказ отменён/возвращён (отмена в моменте или уже был аннулирован)	
Если заказ отменён и была ошибка в возврате денег (возврат вручную)	

Способы и сроки возврата денег:

1. До отмены заказа (используем блок, если клиент сам уточняет, какие сроки)

Определение "До отмены заказа" - используем этот блок только если клиент сам уточняет в какие сроки будут возвращены деньги (до отмены заказа).

Если клиент не уточняет срок и просто уточняет условия отмены, то сообщаем, что возврат может занять время.

2. До возврата

товара
Определение "До возврата товара" - используется, когда клиент хочет оформить возврат товара после получения.

3. Товар возвращён/отказ от

получения
Определение "Товар возвращён" - клиент вернул товар после получения и оформил заявку на возврат.

Определение "Отказ от получения":

Частичный или полный отказ от заказа в момент доставки (при получении).

4. Отмена (заказа через Web Crm, отмена заказа через ЛК, отмена Ozon)

Определение "Отмена Ozon" - заказ отменён по инициативе Ozon, без участия клиента. Любые причины, которые определяют, что заказ не смогли доставить.

Определение "Отмена в ЛК клиентом" - заказ отменён без попытки получения, самостоятельно клиентом в ЛК.

Отмена "через WebCRM" - если клиент обращается к специалисту и просит отменить заказ (не в момент получения).

5. Возврат денег при заблокированной

карте
- Карта заблокирована, а расчётный счёт

нет
- Заблокирована карта и расчётный счёт

6. Клиент возмущён долгим сроком возврата денег (юридическое обоснование)

Применяем только в том случае, если клиент в качестве аргументации использует текст из законов или присылает ссылки на юридические правовые базы с текстом закона.

7. Возврат денег на Баланс средств (компенсационное начисление,
в том числе при оплате с Ozon Счёт/заказ отменён, ошибка автовозврата на карту, деньги вернулись на ПС)

Вывести деньги с Баланса средств возможно только на российские реквизиты!

8. Возврат банковским переводом

Срок перечисления денег в банк 1-2 рабочих
дня.

За товар/заказ

Как проверить возврат денег на пс:

1. Заходим во вкладку "Баланс".
2. В строке "Заказ" выбираем нужный номер заказа.
3. В фильтре подтянутся все операции по нужному заказу.
4. Также необходимо проверить была ли включена в заказ стоимость доставки.

The screenshot shows the 'Баланс' (Balance) tab in the Ozon account interface. The top navigation bar includes 'Клиент', 'Коммуникации', 'Заказы', 'Возвраты', 'Баланс', 'Маркетинг', 'Premium', 'Комментарии', and 'Задачи Jira'. The 'Баланс' tab is highlighted with a red box and labeled '1'. Below the navigation bar, there are two main sections: 'Счет' (Account) and 'Баллы' (Points). The 'Счет' section shows 'Рубли' (Rubles) at 2 487,00 ₺ and 'Ozon.Бонусы' (Ozon Bonuses) at 0,00 ₺. The 'Баллы' section shows 'Баллы Ozon' (Ozon Points) at 0,00 ₺, 'Ozon.Card' (Ozon.Card) at 0,00 ₺, and 'Премиум баллы' (Premium Points) at 0,00 ₺. Below these sections, there is a filter for 'Заказ' (Order) with a dropdown menu showing '26956461-0024 - Отменен...' and a red box labeled '2'. The main table displays transaction history with columns for 'Дата и время', 'Причина', 'Заказ/Упаковка', 'Статус', 'Сумма', 'Остаток', and 'Действия'. The table shows several transactions, including a 'Приходная операция' (Incoming operation) on 01.10.2021 03:58 and a 'Возврат клиенту на Банковскую карту' (Refund to bank card) on 01.10.2021 03:53. A red box labeled '3' highlights the 'Причина' column for the refund transaction, which reads 'Досрочный возврат средств за заказ (аннуляция без претензий к качеству)'. The 'Заказ/Упаковка' column for this transaction is also highlighted with a red box, showing '26956461-0024-1'. The table also shows a 'Досрочный возврат средств за заказ (аннуляция без претензий к качеству)' transaction on 29.09.2021 14:20, with the 'Заказ/Упаковка' column highlighted by a red box, showing '26956461-0024-1'.

Дата и время	Причина	Заказ/Упаковка	Статус	Сумма	Остаток	Действия
01.10.2021 03:58	Приходная операция	26956461-0024	—	2 487,00 ₺	2 487,00 ₺	↶ Ⓞ
01.10.2021 03:53	Возврат клиенту на Банковскую карту	26956461-0024-1	—	-2 487,00 ₺	0,00 ₺	↶ Ⓞ
01.10.2021 03:53	Досрочный возврат средств за заказ (аннуляция без претензий к качеству)	26956461-0024-1	—	2 487,00 ₺	2 487,00 ₺	↶ Ⓞ
29.09.2021 14:20	Возврат клиенту на Банковскую карту	26956461-0024-1	—	-2 487,00 ₺	0,00 ₺	↶ Ⓞ
29.09.2021 14:20	Досрочный возврат средств за заказ (аннуляция без претензий к качеству)	26956461-0024-1	—	2 487,00 ₺	2 487,00 ₺	↶ Ⓞ

Перерасчет и возврат стоимости доставки

Важно производить каждое начисление в рамках тикета.

Обязательно должен быть привязан клиент!

Для возврата стоимости доставки ориентируемся на сумму указанную в упаковке.

Возврат баллов/бонусов

Сумму баллов сообщаем ровно тогда, когда сообщаем сумму возврата денег.

Если не сообщаем сумму возврата денег - то не сообщаем сумму возврата баллов

Исключение: клиенту начислили компенсацию баллами.

Бонусы Спасибо

Бонусы Спасибо актуальны, пока по ним идут возвраты

Баллы Ozon Card

Для начисления баллов, необходимо производить оплату только с Ozon Card.

Premium баллы

В случае отмены заказа или возврата товара баллы автоматически возвращаются на балльный счет Ozon в том количестве, которое ранее было использовано при оплате соответствующего товара. Возврат баллов происходит в течение суток, после возврата денег.

Баллы Ozon

-Заказ/товар
аннулирован

-Заказ/товар не
аннулирован

-Заказ/Товар
возвращён

-Заблокированные баллы



Перенос баллов с одной регистрации на другую по любой причине **запрещен.**