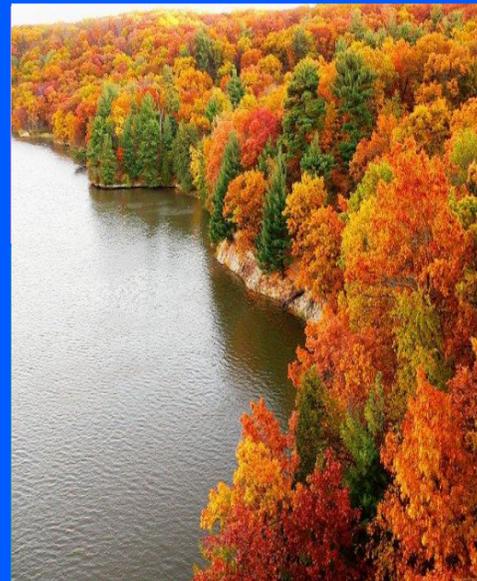


# OZON



*Дайджест  
самых важных  
новостей*



20 ноября – 26 ноября



Прочитай  
новость



Пройди по  
ссылке



Проконсультируй  
клиента



Прочитай новость

+

Пройди по ссылке

=

Проконсультируй клиента

# Запускаем новый проект - RFBS (Real FBS)!

## Что это такое?



- **RFBS (Real FBS)** - товар партнера, доставка со склада партнера до покупателя. Доставка осуществляется различными службами доставки. Также продавец может осуществлять доставку самостоятельно своими силами.
- **В данный момент доступно для покупателей - только физических лиц.**
- **Real FBS** - селлер сам устанавливает стоимость доставки. Доставка на товары Retail будет бесплатной, а вот часть селлеров смогут выставлять платную доставку на свои товары.
- Пока из теста убрали крупных селлеров и предусмотрели бесплатную доставку для большинства премиум клиентов, но все равно у клиентов может быть платная доставка.

- **Доставка заказа RFBS** – покупатель заказывает на нашем сайте товар партнёра, осуществляет оплату через OZON.
- Партнёр осуществляет доставку заказа до покупателя самостоятельно без передачи товара в OZON.
- **Возврат RFBS** – покупатель может создать заявку на возврат ранее приобретённого товара из своего личного кабинета, заявку рассматривает продавец.
- Продавец может запросить возврат товара на его склад для проведения проверки. При положительном решении продавец одобряет возврат дс, OZON возвращает дс покупателю.
- **Арбитраж** - открытие спора покупателем в случаях, когда продавец отказал в возврате или товар задержался в пути.

**Обратите внимание, что общая информация по rFBS (не по арбитражу) находится в общих инструкциях.**



# Общие вопросы по Real FBS



# 1. Где мой заказ/ что с заказом

Подробнее

## Статус заказа



### В работе (в пути)

Смотрим дату доставки в WCRM в карточке упаковки (Актуальная дата доставки):

- 1. Доставка не просрочена** - ориентируем клиента на ожидание.
- 2. Дата просрочена, клиент готов ждать** - смотрим в ЛК клиента трек-номер.
  - Если доставка осуществляется службами 3pl, то будет указан трек-номер и статус заказа с сайта перевозчика.
  - **Информации достаточно** - сообщаем клиенту статус и трек-номер для самостоятельного отслеживания.
  - **Информации недостаточно** - направляем запрос доставщику (ПЭК, DHL, Почта РФ).
    - Если доставка осуществляется **собственной службой селлера, то трек-номера не будет.** В этом случае направляем клиента в чат к селлеру.
- 3. Дата просрочена, клиент НЕ готов ждать** - пишем письмо об отмене заказа селлеру через Freshdesk по шаблону. После подтверждения отмены продавцом ДС вернутся клиенту автоматически (отмену делает продавец).



### Доставлен

Заказ полностью или частично получен клиентом.

Работаем по инструкции  
Жалобы и благодарности службе доставки - rFBS. Заказ/упаковка выдан(а), но клиент не получал



### Отменён

**Заказ отменён, не востребован или возвращён клиентом.**

Почему аннулирован заказ? → Причину аннуляции смотрим в WEB CRM - Заказ/Упаковка - Детали аннуляции.

**Отменить аннуляцию невозможно.**  
Предлагаем клиенту переоформить заказ.  
Если товар закончился и нет аналогов то действуем по регламенту.  
Консультируем по возврату денег.

Если клиенту доставили заказ, вернули деньги, но заказ в статусе "Отменён".  
Если клиент не хочет возвращать товар, то ориентируем на возврат денег по реквизитам, запрашиваем подтверждение перевода денег.  
После чего делаем задание на изменение статуса заказа на "Выполнен" с вложением подтверждения.

Если заказ был отменен со стороны Ozon и требует компенсацию - извинись перед клиентом, если нужны примеры ищи ТУТ.



### Условно доставлен

Заказ в статусе "Условно доставлен" находится первые 3 дня после доставки заказа.

Если заказ в статусе "Условно доставлен", но клиент заказ не получил, он открывает спор в ЛК.  
Это возможно сделать в течение 3-х дней с момента присвоения статуса (клиента оповещаем СМС).

Если по заказу не был открыт спор, через 3 дня заказ переходит в статус "Доставлен".

## 2. Продление срока хранения. 3. Аннуляция. 4. Изменить способ доставки. 5. Изменение способа оплаты.



### 2. Продление срока хранения

Подробнее

По заказам rFBS срок хранения фиксированный без возможности продления.

### 3. Аннуляция

Подробнее

Используем общую инструкцию.

### 4. Изменить способ доставки

Подробнее

Используем общую инструкцию.

### 5. Изменение способа оплаты - Ожидает оплаты

Подробнее

Для заказов с товарами rFBS, способ оплаты изменить нельзя.

# 6. Добавление товара в заказ 7. Минимальная сумма заказа. 8. Изменить способ доставки. 9. Доставка rFBS



## 6. Добавление товара в заказ

[Подробнее](#)

Нет технической возможности изменить состав оформленного заказа.

## 7. Минимальная сумма заказа

[Подробнее](#)

Для товаров rFBS минимальной суммы заказа нет.

## 8. Изменение даты и времени

Доставки

[Подробнее](#)

По товарам rFBS дату и интервал доставки изменить нет возможности.

## 9. Доставка rFBS

[Подробнее](#)

**Доставка товаров rFBS осуществляется либо собственной службой селлера, либо 3pl доставщиками.**

- Если клиента интересуют условия доставки по разным доставщикам, ориентируем на обращение в чат к продавцу.
- В чекауте клиент видит период доставки (например, 26-27 ноября) или фиксированную дату.
- Интервал доставки может быть нестандартным (например, на сайте указано 00:00-00:00). В этом случае с клиентом дополнительно свяжутся и сообщат интервал доставки.

# 10. Возврат товара надлежащего качества. 11. Тарифы на доставку. 12. Возврат стоимости доставки. 13. Принять возврат 14. Проблемы с получением заказа



10. Возврат товара надлежащего качества  
[Подробнее](#)

Ориентируемся на информацию в карточке товара..

11. Тарифы на доставку  
[Подробнее](#)

- ❑ По товарам rFBS может быть платная доставка.
- ❑ Стоимость доставки выставляет сам селлер, она не фиксированная.
- ❑ При оформлении заказа на товары разных селлеров стоимость доставки будет считаться отдельно по каждому селлеру.
- ❑ В чекауте будет указана стоимость доставки в зависимости от выбранной службы доставки.

12. Возврат стоимости доставки  
[Подробнее](#)

Используем общую инструкцию.

13. Принять возврат  
[Подробнее](#)

Товар rFBS – когда можем создать заявку под клиентом - срок возврата вышел, вины клиента нет (не приехал курьер, закрыт ПВЗ и т.д.)

14. Проблемы с получением заказа  
[Подробнее](#)

- ❑ Клиент не может найти ПВЗ/постамат - Ориентируем на обращение в чат к продавцу
- ❑ Не работает постамат/не открывается ячейка - Доставка осуществляется в партнерские постаматы. На них указан номер телефона горячей линии. Ориентируем клиента на обращение по телефону для решения вопроса. Если номера телефона нет, ориентируем на обращение в чат к продавцу.

# Арбитраж Real FBS



# Виды арбитражей



Арбитраж при доставке заказа (арбитраж статуса упаковки)

- Клиент открывает спор в ЛК в случае, если заказ в статусе "Условно доставлен", но клиент заказ не получил.
- Это возможно сделать **в течение 3-х дней** с момента присвоения статуса (клиента оповещаем СМС).
- **Важно! Если клиент обратился по истечении 3-х дней, действуем по стандартной инструкции.**

Возврат товара надлежащего качества

Арбитраж до возврата товара (премодерация)

Если продавец рассмотрел заявку на возврат и отказал, клиент открывает спор в этой же заявке.

Возврат товара ненадлежащего качества

Арбитраж товар у продавца (постмодерация)

Клиент открывает спор в случае, когда продавец получил возврат и отказал после осмотра - клиент вложил не соответствующий возврату товар/предмет или товар имеет не заявленное повреждение/недостаток.

Возврат товара по претензии к исполнению заказа

Арбитраж возврат в пути

Клиент открывает спор в случае, когда переданный перевозчику возврат находится в пути более 14 дней (до этого момента кнопки для открытия спора не будет). Если возврат в пути находится более 31 дня, автоматически создается задача в WEB CRM.

Ошибка описания

Товар и/или упаковка повреждены

В заказе другой товар

Не хватает части комплекта товара /пустая коробка

Подделка

Истёк срок годности

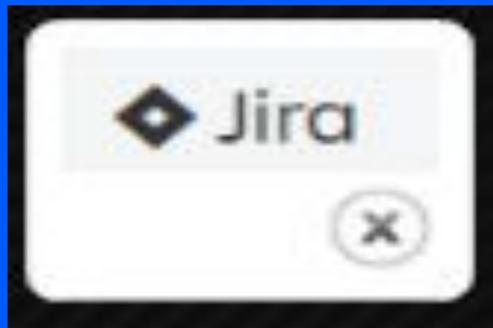


# Схема работы с тикетом по арбитражу:



## Арбитраж до возврата товара (премодерация)

- Инструкция по работе с первоначальным тикетом в WCRM находится [здесь](#).
- Если продавец рассмотрел заявку на возврат и отказал, клиент открывает спор в этой же заявке.
- В момент создания тикета на клиента вешается соответствующий лейбл "JIRA", в котором будет указано, что по нему открыт спор и будет ссылка на тикет спора.
- Лейбл "JIRA":



Проверить соответствие заявленного товара WCRM (в карточке товара) и прикреплённые фото.  
Если информации в карточке товара недостаточно или ее нет, запросить спецификацию товара у продавца письмом через Freshdesk по шаблону.

**Заявленный товар не соответствует (другой товар)** приложенным фото, либо комплектность товара нарушена (не достаёт одного или более элемента товара в соответствии с спецификацией) - **в возврате отказываем.**

**Клиенту сообщаем:** "Заявленный на возврат товар не соответствует заказанному (описываем несоответствие/расхождение)".

**Заявленный товар соответствует заказанному** (совпадает бренд и артикул, комплектность не нарушена) →

- Изучить фото в заявке на предмет механического повреждения товара и упаковки (при необходимости запросить уточняющие фото и видео у клиента.
- Сначала звоним клиенту и просим прислать в чат, при недозвоне запрашиваем через чат:
  - На товаре и/или его упаковке есть следы механического повреждения, грязь; клиентом нанесены надписи/наклейки - в возврате отказываем.
  - **Клиент предоставил фото/видео, подтверждающие целостность товара.**
  - Товар пригоден для хранения и последующей реализации) - **возврат согласовываем.**

Далее действуем по инструкции.

# Возврат товара надлежащего качества



**Проверить соответствие заявленного товара в WCRM (в карточке товара) и прикреплённые фото** (если информации в карточке товара недостаточно или ее нет, запросить спецификацию товара у продавца, если продавец отказал сославшись на некомплект или не тот товар - отправка письмом через [Freshdesk](#) по [шаблону](#)).

**Заявленный товар не соответствует**

(другой товар) в приложенном фото, либо комплектность товара нарушена (не достаёт одного или более элемента товара в соответствии с спецификацией)

- **в возврате отказываем.**

**Клиенту сообщаем:** "Заявленный на возврат товар не соответствует заказанному (описываем несоответствие/расхождение)".

**Заявленный товар соответствует заказанному (совпадает бренд и артикул, комплектность не нарушена) →**

**Изучить фото в заявке на предмет механического повреждения товара и упаковки (при необходимости запросить уточняющие фото и видео у клиента. →**

Сначала звоним клиенту и просим прислать в чат, при недозвоне запрашиваем через чат):

- ☐ На товаре и/или его упаковке есть следы механического повреждения, грязь; клиентом нанесены надписи/наклейки - **в возврате отказываем.**

**Клиент предоставил фото/видео, подтверждающие целостность товара (на товаре отсутствуют следы механического повреждения) →**

**Запросить у клиента подробности, если они изначально не предоставлены:**

- ☐ Соблюдены ли условия эксплуатации/применения товара по назначению,
- ☐ При каких обстоятельствах выявлен дефект,
- ☐ Какие отклонения от нормы вызвал дефект

Далее действуем по [инструкции](#).

# Возврат товара Ненадлежащего качества



Причина возврата:

Ошибка описания:

Проверить корректность описания товара:

- **Есть ошибка в описании товара** (цвет, применимость, комплектность, функциональность).
- **Клиент согласен оставить товар у себя** - передаем информацию о некорректном описании через сервис на сайте "Сообщить о неточности" (под "Описанием" товара). Приносим извинения, сообщаем, что информация передана и в ближайшее время будет исправлена.
- **Клиент хочет вернуть** - возврат согласовываем.
- Передаем информацию о некорректном описании через сервис на сайте "Сообщить о неточности" (под "Описанием" товара).
- **Если ошибку описания невозможно определить при визуальном осмотре**, например, отсутствует заявленная в описании функция, которую можно проверить только при эксплуатации товара, то разрешаем вернуть товар в больший срок по аналогии с ненадлежащим качеством (задание на Брак не делаем).
- **Если инструкция предусматривает обращение в сервисный центр/получение экспертного заключения** → сразу ориентируем на возврат товара продавцу.

Подробнее

# Возврат товара по претензии к исполнению заказа



## Причина возврата:

## Товар и/или упаковка повреждены

**Товар имеет механическое повреждение, при этом на заводской упаковке есть соответствующий след (повреждение).**

- Для уточнения необходимо запросить фото повреждения упаковки и товара. Сначала звоним клиенту и просим прислать в чат, при недозвоне запрашиваем через чат, если они изначально не предоставлены:
  - фото упаковки общий вид
  - фото упаковки место повреждения (внутри и снаружи)
  - фото товара общий вид
  - фото товара место повреждения
- **Проверяем фото.**
- **Повреждения на товаре не соответствуют повреждениям на упаковке - в возврате отказываем.**

**Клиенту сообщаем:** "Судя по предоставленной информации повреждения на самом товаре не соответствуют повреждениям на упаковке. Упаковка имеет замятие угла/ребра, сам товар имеет след от удара в центральной его части. Товар имеет повреждение не свойственное для нарушения условий хранения и транспортировки".

- **Товар и/или его упаковка имеет повреждения соответствующие нарушению условий хранения и транспортировки.** Упаковка имеет след механического воздействия, вложенный товар поврежден соответственно - возврат согласовываем.

**Товар имеет механическое повреждение, при этом на заводской упаковке нет следов механического воздействия.**

- **Для уточнения необходимо запросить фото повреждения упаковки и товара.**
- Сначала звоним клиенту и просим прислать в чат, при недозвоне запрашиваем через чат, если они изначально не предоставлены:
  - фото упаковки внутри (в большинстве случаев будет виден след, который оставил вложенный товар)
  - фото товара (место повреждения крупным планом и все отколотые части - по случаю)
  - фото товара вложенного в упаковку (так же расположенный как его изначально положил производитель)
- **Товар поврежден, заводская упаковка не имеет повреждений - в возврате отказываем:** "Судя по предоставленной информации товар получил повреждение после вскрытия и изъятия из заводской упаковки, заводская упаковка не имеет повреждений соответствующих повреждениям на товаре - след от удара в центральной его части".
- **Товар имеет повреждения соответствующие нарушению условий хранения и транспортировки.** Товар имеет след разрушения/деформации от собственного веса, (упаковка имеет соответственный след внутри). - **возврат согласовываем.**
- После совершения необходимых действий сотрудник закрывает тикет.

Далее действуем по инструкции

# Возврат товара по претензии к исполнению заказа



## Причина возврата:

### В заказе другой товар

### Не хватает части комплекта товара /пустая коробка

- Запрашиваем у клиента фактическое фото полученного товара и фото этикетки с упаковки товара.
- Сначала звоним клиенту и просим прислать в чат, при недозвоне запрашиваем через чат (селлеры наклеивают на упаковку товара этикетку по аналогии со штрих-кодом Ozon).
- **Далее необходимо проверить не получал ли клиент ранее заявленный товар.**
  - В большинстве случаев будет заметно, если клиент купил товар в другом магазине и переклеил этикетку, т.к. эти стикеры/этикетки рвутся при попытке их переклеить.

#### **В заказе чужой/другой товар.**

- Артикул на этикетке продавца соответствует артикулу указанному производителем на заводской упаковке, клиент данный товар не заказывал - **возврат согласовываем.**

#### **Пересорт.**

- Необходимо запросить у продавца письмом через Freshdesk по шаблону (Другой товар) доказательства корректности отгрузки, артикул товара.
- **Продавец предоставил весомые доказательства корректности отгрузки (продавец предоставил фото/видео подтверждающее корректность отгрузки)** - в возврате отказываем.
- **Артикул на этикетке продавца не соответствует артикулу указанному производителем на заводской упаковке** (отличие в нескольких символах, товар принадлежит к одной и той же товарной группе) - возврат одобряем.

Подробнее

- **Один или несколько элементов заказанного товара отсутствуют в заводской упаковке, при этом в заводской упаковке есть следы присутствия этих элементов изначально (вмятины, потертости на стенках упаковки), либо упаковка прозрачная и вскрыта.**
- Позвонить агенту (контакты смотрим Web CRM) для уточнения веса и сравнить его с спецификацией товара (вес может быть указан на этикетке перевозчика).
- Для Почты и перевозчиков 3PL смотрим вес в трекинге на сайте Почты.
- **Дальнейшие действия зависят от полученного ответа:**
  - вес посылки соответствует полной комплектности согласно спецификации производителя (только когда явная разница в весе более 35%, между полным комплектом и заявленным клиентом для 1 экземпляра товара) - **в возврате отказываем.**
  - Клиенту сообщаем: "Согласно информации от продавца и перевозчика - вес посылки соответствует полной комплектности согласно спецификации производителя".
  - - вес посылки не соответствует полной комплектности согласно спецификации производителя - **возврат согласовываем.**

**Далее действуем по инструкции**

# Возврат товара по претензии к исполнению заказа

## Причина возврата:

### Подделка

- Запросить у продавца доказательства оригинальности товара письмом через Freshdesk по шаблону: сертификаты (если его не смогли найти по инструкции), коды проверки, подтверждение производственной партии и иные доказательства.
- **Продавец предоставил доказательства** - в возврате отказываем.
- **Продавец не предоставил доказательства** - возврат согласовываем.
- Продавец не смог предоставить сертификат товара (или товар не подлежит обязательной сертификации), проверку подлинности или иные доказательства - **возврат согласовываем.**

Подробнее



### Истёк срок годности

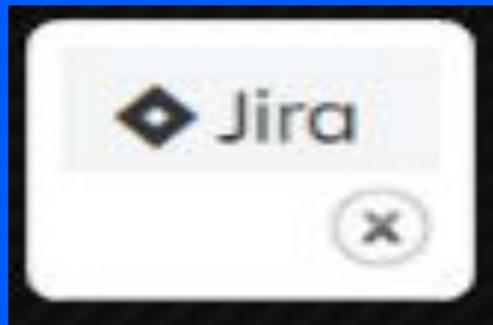
- Запросить фото сроков годности указанных на заводской упаковке товара у клиента. Срок годности должен иметь запас более 50% времени от всего срока годности на момент вручения заказа клиенту.
- **Если информации для решения достаточно**, принять решение по возврату:
- **Срок годности полученного товара имеет запас более 50% от общего срока** - в возврате отказываем.
- **Срок годности товара имеет запас менее 50% от общего срока / просрочен, либо нарушены условия хранения товара (холод/тепло/герметичность)** - возврат согласовываем.

Подробнее

# Возврат товара по претензии к исполнению заказа

# Арбитраж возврат в пути

- Клиент открывает спор в случае, когда переданный перевозчику возврат находится в пути более 14 дней (до этого момента кнопки для открытия спора не будет).
- Если возврат в пути находится более 31 дня, автоматически создаётся задача в WEB CRM.
- В момент создания тикета на клиента вешается соответствующий лейбл "JIRA", в котором будет указано, что по нему открыт спор и будет ссылка на тикет спора.



- Если достаточно информации в тикете, то сотрудник принимает решение в моменте и выбирает действие: Отклонить или Вернуть деньги.
- Если информации от клиента недостаточно, сначала звоним клиенту и просим прислать в чат, при недозвоне запрашиваем через чат.
- Если трек номер некорректен/ не существует - запросить у клиента трек номер и фото квитанции: "Просьба предоставить точную информацию о трек номере и перевозчике".

Если нужна информация от службы доставки:

## Возврат Почтой РФ

Проверить по треку местонахождение посылки:

- Возврат находится в пути, есть движение посылки - ориентируем клиента на ожидание: "Товар находится в пути, просьба ожидать, продавец сменит статус по факту получения посылки".
- Информации на сайте нет/долгое время не меняется статус/нет движения посылки действуем по инструкции.

## Возврат другими службами

- Запросить у клиента трек-номер, перевозчика и фото квитанции, если изначально не предоставлены.
- Проверить по треку местонахождение посылки:
  - Возврат находится в пути - ориентируем клиента на ожидание: "Товар находится в пути, просьба ожидать, продавец сменит статус по факту получения посылки".
  - Возврат выдан продавцу, продавец не сменил статус, пишем письмо через Freshdesk по шаблону.
- **Если перевозчик сообщает, что возврат потерялся или уничтожен при доставке** - вернуть ДС клиенту, нажав на кнопку в заявке на возврат, указать причину.
- При этом в заявке на возврат в ЛК меняется статус. Уведомления клиенту пока не уходят (в ближайшее время будет доработана система отправки уведомлений).

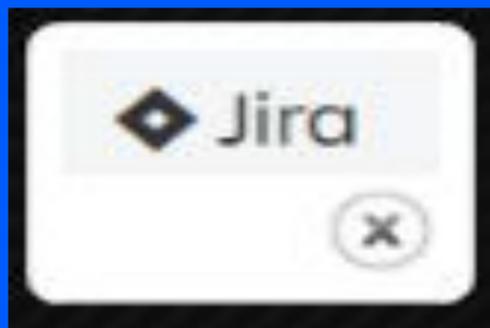
[Подробнее](#)

# Возврат в пути



## Арбитраж товар у продавца (постмодерация)

- Клиент открывает спор в случае, когда продавец получил возврат и отказал после осмотра - клиент вложил не соответствующий возврату товар/предмет или товар имеет не заявленное повреждение/недостаток.
- Инструкция по работе с первоначальным тикетом в WCRM находится здесь
- В момент создания тикета на клиента вешается соответствующий лейбл "JIRA", в котором будет указано, что по нему открыт спор и будет ссылка на тикет спора.



- **Если достаточно информации в тикете, то сотрудник принимает решение в моменте и выбирает действие:** Отклонить или Вернуть деньги.
- **Если нужно уточнение и причина отказа продавцом указана в чате с клиентом:** клиент вернул не тот товар/товар имеет не заявленные повреждения/товар не бракованный, запросить у продавца подтверждающую информацию (видео фиксацию распаковки возврата либо экспертное заключение в случае брака) письмом через Freshdesk по шаблону. При запросе видео предупредить, что необходимо прислать ссылку на видео файлы (нет технической возможности подгружать видео файлы в чат заявки).
- Сотрудник в этом случае в тикете выбирает в тикете WCRM "Решение отложено", создает задание JIRA в **очередь Арбитраж - Арбитраж - rFBS**, кратко описывает ситуацию и устанавливает у него статус "Работы приостановлены". Задание на себя не назначаем.
- **Продавец предоставил фото/видео фиксацию распаковки возврата, указал на обнаруженные недостатки, предоставил заключение, где описано почему случай не гарантийный - в возврате денег отказываем**, нажав на соответствующую кнопку в заявке на возврат.
- **Продавец ничего не предоставил, либо предоставленная информация не подтверждает решение продавца - возвращаем деньги клиенту**, нажав на кнопку в заявке на возврат.

**Важно! Если клиенту было отказано в возврате ДС, то клиенту необходимо самостоятельно связаться с продавцом по возврату товара.**

**Продавец самостоятельно по договоренности с клиентом возвращает клиенту товар. Мы в этом процессе не участвуем.**

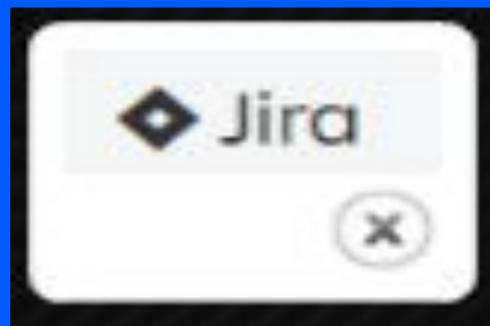
**[Подробнее](#)**

# Постмодерация



## Арбитраж при доставке заказа (арбитраж статуса упаковки)

- Инструкция по работе с первоначальным тикетом в WCRM находится [здесь](#).
- Клиент открывает спор в ЛК в случае, если заказ в статусе "Условно доставлен", но клиент заказ не получил.
- Это возможно сделать в течение 3-х дней с момента присвоения статуса (клиента оповещаем СМС).
- Важно! Если клиент обратился по истечении 3-х дней, действуем по [стандартной инструкции](#).
- Далее формируется тикет в WCRM.
- В момент создания тикета на клиента вешается соответствующий лейбл "JIRA", в котором будет указано, что по нему открыт спор и будет ссылка на тикет спора



#### ☐ **Работа с первоначальным тикетом арбитража**

- ☐ Нужно запросить уточнение от клиента/селлера/доставки:
- ☐ Если необходима информация от селлера, пишем письмо через [Freshdesk](#) по [шаблону](#).
- ☐ Если необходимо уточнить информацию в службе доставки, используем [инструкцию](#).
- ☐ После отправки запроса сотрудник создает задание JIRA в **очередь Арбитраж - Арбитраж - rFBS**, кратко описывает ситуацию (например, написано письмо селлеру для уточнения статуса заказа) и устанавливает у него статус "Работы приостановлены", выбирает в тикете WCRM "Решение отложено".

#### ☐ **Задание на себя не назначаем.**

- ☐ После совершения необходимых действий сотрудник закрывает тикет.

#### ☐ **Ответ от клиента поступит как обычный чат. Далее ориентируемся на наличие лейбла.**

- ☐ При поступлении ответа от селлера, сотрудники добавят комментарий в задание JIRA. Далее задание закрывает выделенный сотрудник.
- ☐ Если запрос был в службу доставки, то с ответом работает выделенный сотрудник.

#### ☐ **Если спор еще открыт, то в упаковке заказа будет кнопка Арбитраж.**

#### ☐ Далее нужно выбрать соответствующий статус:

- Товар потерялся или уничтожен при доставке - нажать "Отменить упаковку". ДС будут возвращены клиенту автоматически.
- Перевозчик предоставил информацию, подтверждающую факт вручения заказа покупателю - нажать «Подтвердить получение».

- ☐ При этом в ЛК клиента также меняется статус. Уведомления клиенту пока не уходят (в ближайшее время будет доработана система отправки уведомлений).

- ☐ Закрывать задание JIRA с резолюцией "Решено" и подробно описать ситуацию о принятом решении.

[Подробнее](#)

# Постмодерация



# Остальные новости по проектной информации



## Перенос денег с одной регистрации на другую

<https://crm.ozon.ru/news/2702>

Добавлена информацию в блок: **Перенос денег с одной регистрации на другую.**

- Перенос денег самостоятельно НЕ ПРОИЗВОДИМ → создать задание **Фрод-мониторинг - Перенос денег с аккаунта - Возврат/перенос денег** с подробным описанием ситуации. Дождаться ответа.
- Сообщите клиенту, что срок обработки задания составит 24 часа (при обращении в выходные, необходимо учитывать, что ответ будет только в будние дни).

[Подробнее](#)

## Задержка в возврате денег

<https://crm.ozon.ru/news/2736>

**В блоке "Сроки вышли, деньги не вернулись" для способа "На банковскую карту/ApplePay/GooglePay " добавлен пункт с отправкой скриншота:**

- Если ответ клиента не устраивает, и он настаивает на подтверждении, сообщаем:
  - Деньги были отправлены вам на карту. Ознакомьтесь с информацией о движении денег вы можете в личном кабинете.
  - При необходимости отправить скриншот из ЛК.
- Если клиент уже обращался в банк, но банк не помог клиенту и отправил обратно к нам:
  - Предлагаем выслать скриншот с операцией отмены из платежной системы.

Далее инструкция остаётся прежней.

[Подробнее](#)

## Возврат денег и баллов

<https://crm.ozon.ru/news/2786>

**Скорректирована инструкция: Возврат денег и баллов.**

**Если отмена произошла в моменте**, то проводка появится не сразу же, поэтому необходимо прописать сумму возврата.

[Подробнее](#)

# Возврат денег



## Отмена банком операции оплаты

<https://crm.ozon.ru/news/2777>

- 19.11 был сбой в команде Payments и по 6496 возвратам на банковскую карты произошёл и возврат на карту, и начисление денег обратно на ПС с причиной "Возврат на ПС, после неуспешной попытки возврата на карту".
- Все лишние начисленные деньги с ПС были списаны с причиной "Отмена банком операции оплаты", при этом 627 клиентов ушли в минус.
- Клиентам нужно рекомендовать пополнить ПС на недостающую сумму.
- При обращении клиентов используем скрипт:

"Добрый день, (имя). По техническим причинам, при возврате денег в ваш личный кабинет, мы начислили их дважды. Хотели бы исправить ситуацию и просим пополнить счёт в личном кабинете на потраченную сумму, которая поступила ошибочно. Пополнить можно в разделе <https://www.ozon.ru/my/account>. Это необходимо для того, чтобы при следующих покупках у вас не было отрицательной суммы на счёте. Простите нас, мы исправимся и больше так не будем!"

## Возврат денег и баллов

<https://crm.ozon.ru/news/2779>

Скорректирована инструкция: Возврат денег и баллов.

В момент консультации по возврату денег необходимо проверить, есть ли проводка на ПС:

- Если деньги уже возвращены, есть проводка на ПС: прописываем полностью сумму возврата.
- Если деньги ещё не возвращены, проводки нет - сумму прописывать не нужно. Предоставляем стандартную консультацию по инструкции. Ориентируем на проверку зачисления денег в личном кабинете онлайн-банка.

[Подробнее](#)

# Возврат денег



# Запросы селлерам



## Работа с Freshdesk

<https://crm.ozon.ru/news/2755>

### Важные моменты

Если, в результате работы с тикетом нам нужно отправить запрос продавцу, работаем по алгоритму:

- **Найти название или ID продавца.** Лучше искать по ID, названий похожих много, а ID уникальны.
- Найти адрес электронной почты продавца.
- **Отправить запрос продавцу.**
- **Верно заполнить комментарий** в запросе и **поставить верный статус.**
- **При отправке письма в тикете во внутреннем комментарии необходимо указать свой логин (ранее нужно было указывать ФИО).**
- Темы, по которым отправляем запрос:
  - Брак
  - Пересорт
  - Не хватает товара/Другой товар
  - Возврат товара НЕнадлежащего качества Crossborder
  - Возврат товара надлежащего качества Crossborder
  - Трек-номер не отслеживается Crossborder
  - Отмена заказа до получения Crossborder
  - Заказ Выполнен, но не получен Crossborder
- **Статус письма во Freshdesk** выбираем только "Закрыто" или "В ожидании". Запрещено выбирать другие статусы.
  - **Если просто информируем продавца** - "Закрыто".
  - **Если создаем задание, и требуется ответ от продавца** - "В ожидании". Подробнее
- **Тип запроса** → "Скрытые категории" и **Подтип запроса** "Эскалация TASK".
- **Если письмо селлеру отправляли по арбитражу**, то будет **Тип запроса:** "Скрытые категории"; и **Подтип запроса:** "rFBS. Арбитраж по инициативе клиента"
- Запрещено выбирать другие категории.

Подробнее

## Контроль возврата с курьером

<https://crm.ozon.ru/news/2703>

### Добавлен пункт ПВЗ:

- Возврат курьером невозможен.
- Если оформилась заявка на возврат в с курьером, произошла ошибка.
- Необходимо отменить заявку и оформить новую в ПВЗ.

[Подробнее](#)

## Возврат товара

<https://crm.ozon.ru/news/2757>

### Скорректирована инструкция: Хочу вернуть товар/Претензии к заказу- Остальные способы.

- **Перед тем, как предлагать возврат, внимательно проанализируйте, каким способом был доставлен заказ.**
- Кратко сообщите клиенту, что выбрать способ возврата он может из доступных опций при оформлении заявки.

### Примеры:

- **Если заказ был оформлен в пункт выдачи:** Иван, вы можете оформить возврат в пункт выдачи. Для этого нужно зайти в раздел с заказом, выбрать пункт «Вернуть товары» и следовать дальнейшим указаниям.
- **Если заказ был оформлен курьером:** Иван, вы можете оформить возврат удобным для вас способом в пункт выдачи или курьером. Для этого нужно зайти в раздел с заказом, выбрать пункт «Вернуть товары» и следовать дальнейшим указаниям.

[Подробнее](#)

# Возврат товара



# Ozon. Счёт



## Возврат Ozon.Бонусов (раннее назывались Ozon.Рубли)

<https://crm.ozon.ru/news/2739>

### Если клиенту не вернулись Ozon.Бонусы:

- Необходимо сделать задание в очередь: **Оплата - Вопросы по оплате - Ozon.Счёт.**
- Сообщите клиенту, что срок обработки задания (клиенту можно написать срок ответа) составит 24 часа (при обращении в выходные, необходимо учитывать, что ответ будет только в будние дни).

[Подробнее](#)

## Пополнение Ozon.Счёт

<https://crm.ozon.ru/news/2705>

Пополнение по реквизитам более недоступно.  
Запустили пополнение через Систему Быстрых Платежей (СБП).

[Подробнее](#)

Скорректирована инструкция: Общая информация. Вопросы ответы.

- **Вопрос:** Какую максимальную сумму возможно внести на Ozon.Счёт в рамках одной транзакции?

**Ответ:** В рамках одной транзакции максимально можно внести 14 000 рублей. Важно! Если пополнение будет сертификатом, то сумма не ограничена.

- **Вопрос:** Что делать, если баланс моего Ozon. Счёта превышает 14 000 рублей?

**Ответ:** Максимальный баланс на Ozon. Счёте может быть 14 000 рублей. Если у вас сумма денежных средств превышает данную сумму, то вы все равно можете совершить покупки в Ozon и получить Ozon. Бонусы или можете вывести ваш авансовый платеж по реквизитам счета.

[Подробнее](#)

Дополнена инструкция Изменить/отменить заказ - Объединение заказов.

- Нет технической возможности объединить несколько заказов в один.
- Можно только аннулировать их и оформить новый заказ с общим составом.
  
- Сразу, в первичной консультации сообщаем о возможных потерях (в цене, в наличии, в дате доставки) при переоформлении заказа.
  
- Перед аннуляцией:
  - Проверить, чтобы товары были в наличии, проверить не изменились ли цены. Если что-то поменялось – сообщить клиенту.
  - Проверить, были ли использованы клиентские скидки/бесплатные доставки.
  
- Если клиент согласен на аннуляцию и оформление нового заказа, аннулировать заказ.
  
- Если заказ оплачен, то обязательно предоставляем полную консультацию по возврату денег.

Подробнее

## Изменить/отменить заказ - Объединение заказов

<https://crm.ozon.ru/news/2782>

# Изменить/ отменить заказ



# Доставка



## Заказ/упаковка выдан(а), но клиент не получал

<https://crm.ozon.ru/news/2722>

После получения подтверждения от агента о невыдаче, оформляем возврат денег с типом начисления: **Прочие товарные начисления.**

[Подробнее](#)

## Проблемные упаковки

<https://crm.ozon.ru/news/2753>

Если в WCRM на заказе надпись "**Заказ на контроле**":

- **Актуальная дата доставки не просрочена** - доставка будет проконтролирована.
- **Если не получится доставить** - заказ будет отменён.
- **Категорически запрещено менять дату/время доставки.**
- Если клиенту неудобно получить заказ в указанный день, ориентируем на отмену и переоформление заказа на удобную дату.

[Подробнее](#)

## Ozon Express/Fresh

<https://crm.ozon.ru/news/2766>

**Скорректирована инструкция: Если нужно срочно проконтролировать курьерскую доставку (статус отправления "Доставляется").**

**Отправление содержит скоропортящийся товар (молоко, творог, овощи, фрукты и т.д)**

- Заказ просрочен и WCRM дал возможность перенести - Заказ необходимо переоформить.
  - **Примечание:** Мы должны сами понимать, что заказ будет проще переоформить, чем доставить на последние слоты некачественный товар.
- **Обращение клиента в день доставки - доставка не просрочена - делаем задание: Доставка/ Жалоба на Курьерскую доставку/Ускорить выполнение заказа (день рождение, клиент требует руководство, клиент уезжает).**

**Отправление НЕ содержит скоропортящийся товар**

- Обращение клиента в день доставки - WCRM дал возможность перенести - делаем задание: **Доставка/ Жалоба на Курьерскую доставку/Ускорить выполнение заказа (день рождение, клиент требует руководство, клиент уезжает).**

[Подробнее](#)

## Чаевые курьеру

<https://crm.ozon.ru/news/2783>

- **Важно!** Если клиент отправил чаевые, а потом передумал, отказываем в возврате денег, ссылаясь на оферту.
- Сумма чаевых является дарением и невозвратным платежом. (Не облагается налогом)

[Подробнее](#)

**Точно всё повторил?**

**Тогда теперь пройди тест.**

**Желаю успехов!**

