

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.

КлиентКоммуникацииЗаказыВозвратыБалансМаркетингPremiumКомментарииЗадачи Jira

Счет

Начислить

Рубли

2 487,00 ₽

Заблокировано

0,00 ₽

Ozon.Бонусы

0,00 ₤

Заблокировано

0,00 ₤

Поступят

0,00 ₤

Баллы

Начислить

Баллы Ozon

0,00 ₤

Заблокировано

0,00 ₤

Поступят

0,00 ₤

Ozon.Card

0,00 ₤

Заблокировано

0,00 ₤

Поступят

0,00 ₤

Премиум баллы

0,00 ₤

Заблокировано

0,00 ₤

Поступят

0,00 ₤

Рубли

Ozon.Бонусы

Баллы Ozon

Баллы Ozon.Card

Премиум баллы

Период: 06.09.202106.10.2021Заказ26956461-0024 - Отменен... X | v

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**.