

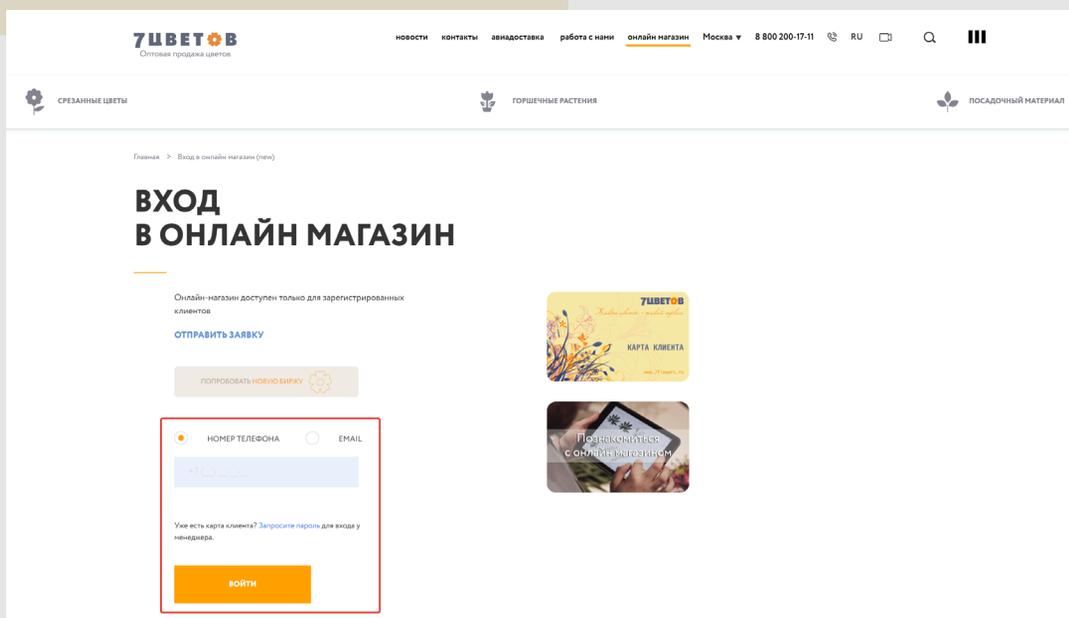
РАБОТА С

ПРЕТЕНЗИЯМИ

1. Вход в интернет-магазин

Войдите в интернет-магазин, используя персональный логин и пароль.

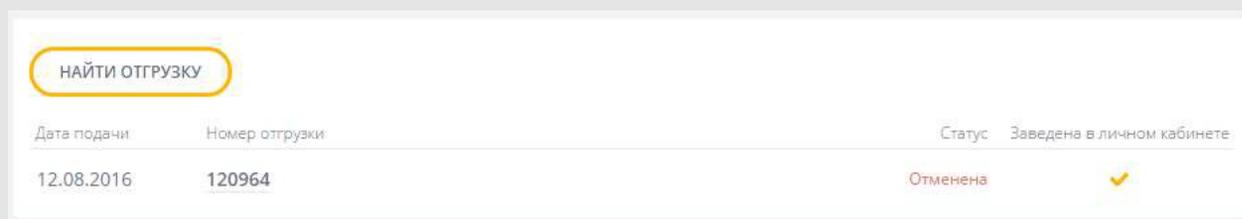
Получить их вы можете, связавшись с менеджером отдела продаж.



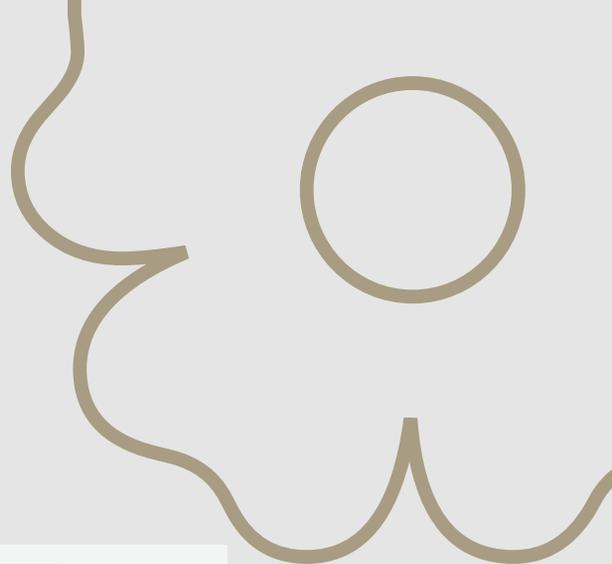
2. Работа с претензиями. Поиск отгрузки

Для начала работы с претензиями перейдите в раздел «Претензии/Тара». Далее для оформления претензии нужно найти отгрузку.

Найти отгрузку можно самостоятельно в списке отгрузок, нажав кнопку «Найти отгрузку».



Задайте период и номер отгрузки, затем нажмите кнопку «Найти». Найденные отгрузки будут отображены в списке. Если будет найдено больше 10-ти отгрузок, то параметры поиска необходимо будет сузить.



Отгрузки за последние: **неделю** | месяц | Период с: 09.08.2016 - по: 16.08.2016 | Номер документа: 124958 | **НАЙТИ** | СБРОСИТЬ

Результат по запросу: 124958

СПИСОК ПРЕТЕНЗИЙ

🕒 Срок подачи претензии - 4 дня с момента отгрузки

Дата	Номер отгрузки	Сумма
16.08.2016	124958	6 234.89 ₺

Для возврата в список претензий нажмите кнопку «Список претензий».

3. Работа с претензиями. Оформление претензий

Чтобы оформить претензию, кликните на найденную отгрузку, откроется список позиций в этой отгрузке. После этого можно оформлять претензию на отдельную товарную позицию.

ВНИМАНИЕ! Оформить претензию нельзя в трех случаях:

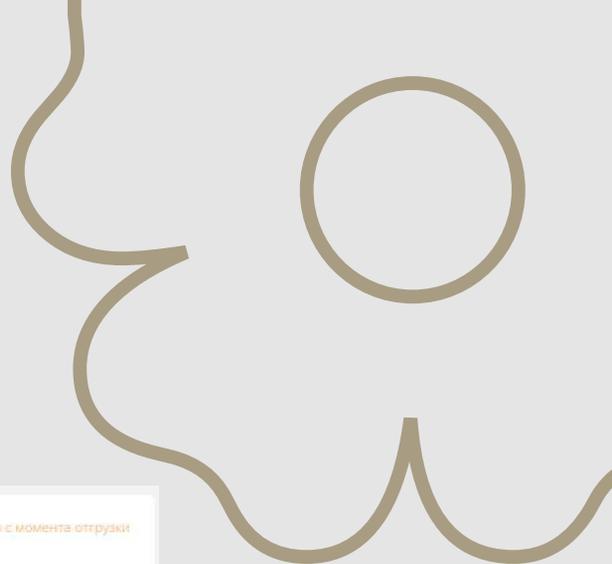
- если с момента получения товара прошло больше суток;
- если по отгрузке уже была сформирована заявка на возврат;
- если по отгрузке уже была сформирована претензия.

В случае, если у нас нет возможности оформить претензию в личном кабинете, вы можете сделать это, обратившись в **отдел контроля качества**.

Чтобы оформить претензию по позиции, заполните необходимые поля в открывшейся форме, затем обязательно **добавьте подтверждающие фотографии** и нажмите кнопку **«Сохранить»**.

После оформления претензии по всем интересующим вас претензиям следует закончить формирование общей претензии.

В нижней части вы можете указать общий комментарий к претензии. Затем завершите оформление общей претензии, нажав кнопку **«Сформировать претензию»**.



Содержание отгрузки **124476** на 15.08.2016 Срок подачи претензии - 4 дня с момента отгрузки

Название	Брак	Недовоз	Сумма претензии	Цена	Кол-во	Сумма
Претензия к Роза гр мари клер L-52				28.62 ₺	10	286.20 ₺
Брак <input type="text" value="3"/> шт. Гниль.		Недовоз <input type="text" value="5"/> шт. Недостача.				
Добавить фотографию: *20, .jpg, .png, 5MB max. Загрузка фотографий завершена * 387aec35e988c5e9a247ae8054917cb0.jpg						
СОХРАНИТЬ						
Роза гр микс L-50				43.65 ₺	10	436.49 ₺
Роза тр фаер флеш L-50				47.73 ₺	10	477.31 ₺
ИТОГО 0 строк с претензией 0 бракованных единиц 0 единиц недовоза						на сумму 0.00 ₺
Внимание! Это тестовая претензия.						
СФОРМИРОВАТЬ ПРЕТЕНЗИЮ						

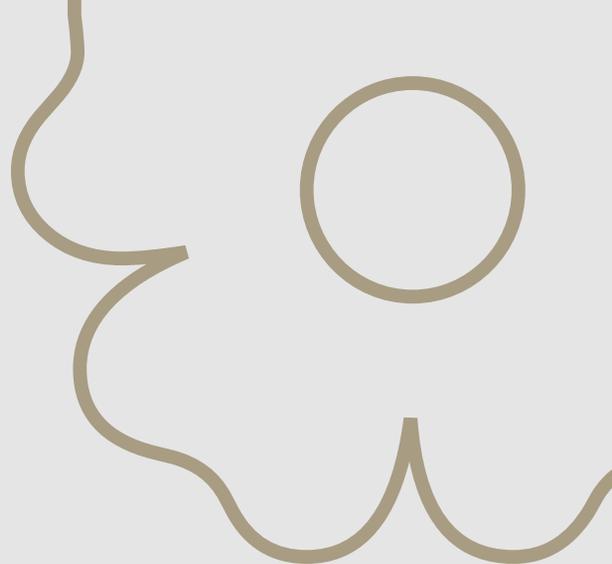
4. Отслеживание претензий

После оформления претензии вы сможете отслеживать изменение ее статуса в списке претензий в разделе «Претензии/Тара».

Претензии за последние: неделю месяц Период с: 09.08.2016 по: 16.08.2016 Номер документа: НАЙТИ СБРОСИТЬ

НАЙТИ ОТГРУЗКУ

Дата подачи	Номер отгрузки	Статус	Заведена в личном кабинете
16.08.2016	124476	Заявлена	✓
12.08.2016	120964	Отменена	✓



Кликнув на претензию, вы увидите ее содержание и результат обработки.

Содержание претензии **120964** на 09.08.2016

Статус претензии "Отменена" (Заведена в личном кабинете)

Название	Кол-во	Цена	Сумма	Брак	Недовоз	Сумма претензии	Удовлетворено по кол-ву	Удовлетворено по цене	Удовлетворено на сумму
Лизиантус ду арена шампань L-75	20	45.00 ₹	900.00 ₹	5		225.00 ₹	0	0.00 ₹	0.00 ₹
Лизиантус ду росита белый L-75	20	45.00 ₹	900.00 ₹		20	900.00 ₹	0	0.00 ₹	0.00 ₹

ИТОГО

2 строки с претензией 5 бракованных единиц 20 единиц недовоза на сумму 1 125.00 ₹ удовлетворено 0.00 ₹

Ваш комментарий к претензии:

Внимание! Это тестовая претензия! Сформировал Скляров.