Что делать продавцу при возврате товара



Если товар повредили при перевозке, действуйте по алгоритму:

- Не забирайте заказ из пункта выдачи.
- Сфотографируйте товар и упаковку.
- Сообщите о повреждении сотруднику ПВЗ.
- Заполните акт отказа.

Зафиксировать повреждение нужно до того, как вы получите заказ и покинете пункт. На проверку в ПВЗ даётся 15 минут — осмотрите товар и упаковку сразу при получении.

Если покупатель подменил или испортил товар,
в этом случае алгоритм другой:

- Заберите возвращённый заказ.
- Нажмите кнопку «Не принимаю возврат».
- После этого вы сможете передать ситуацию на рассмотрение.

Так можно поступить, если товар подменили, испортили или оставили на нём следы использования. Кнопка «Не принимаю возврат» появляется после того, как продавец получит возвращённый товар в пункте выдачи.

Чтобы не принять возврат, у продавца есть два рабочих дня после получения товара.

Важно различать причины повреждения, потому что действия продавца принципиально разные:

Сценарий	Действие продавца
• Товар повредили во время перевозки	• Не забирать из ПВЗ, а оформить акт отказа.
• Проблема возникла по вине покупателя	• Забрать возврат, нажать «Не принимаю возврат».

Возврат хранится в пункте выдачи семь календарных дней. После окончания этого срока заказ могут утилизировать.

Если заказ потерялся, для продавцов предусмотрена отдельная претензия «Утеря». Чтобы сообщить о проблеме, заполните форму и нажмите кнопку «Отправить» — обращение поступит на рассмотрение.