

A V O N

the company for women

Текущий процесс



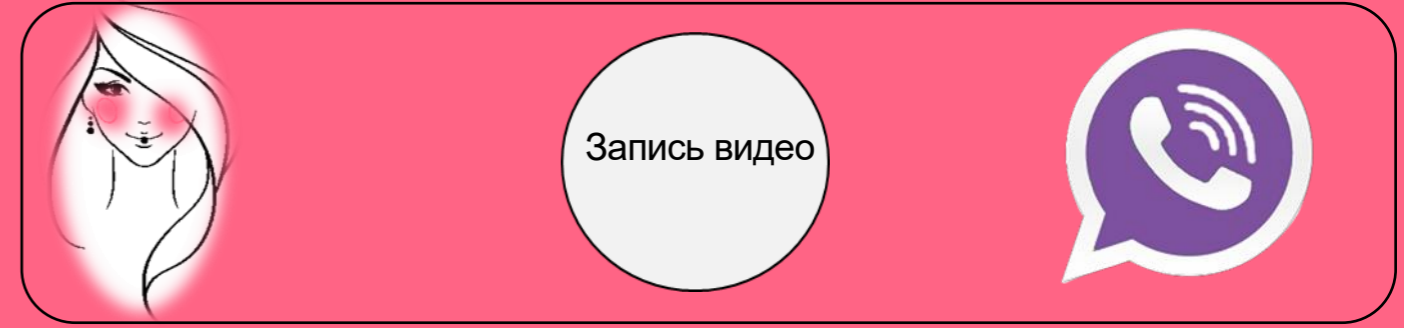
Неудобства

Переживание



Время и деньги

Видеовозвраты



- Просто
- Быстро
- Бесплатно

Видеовозвраты



Видеовозврат. Основные термины.

Видеовозврат – это фиксация факта невозможности дальнейшего использования продукции путем создания и пересылки видеоролика об утилизации товара в бытовых условиях, без отправки продукции в Avon.

Утилизация – приведение товара в состояние, которое однозначно подтверждает невозможность его дальнейшего использования или продажи.

Бракованная продукция (брак) – некачественные товары, непригодные к употреблению.

Необходимые инструменты, средства и данные

Смартфон с
видеокамерой



Приложения
Viber и Telegram

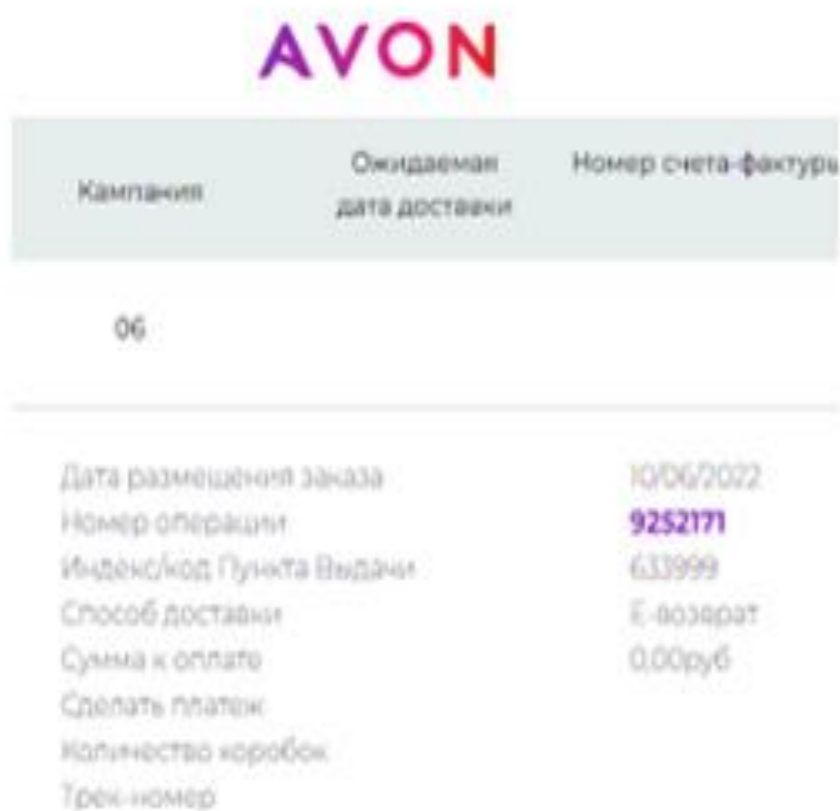


Интернет



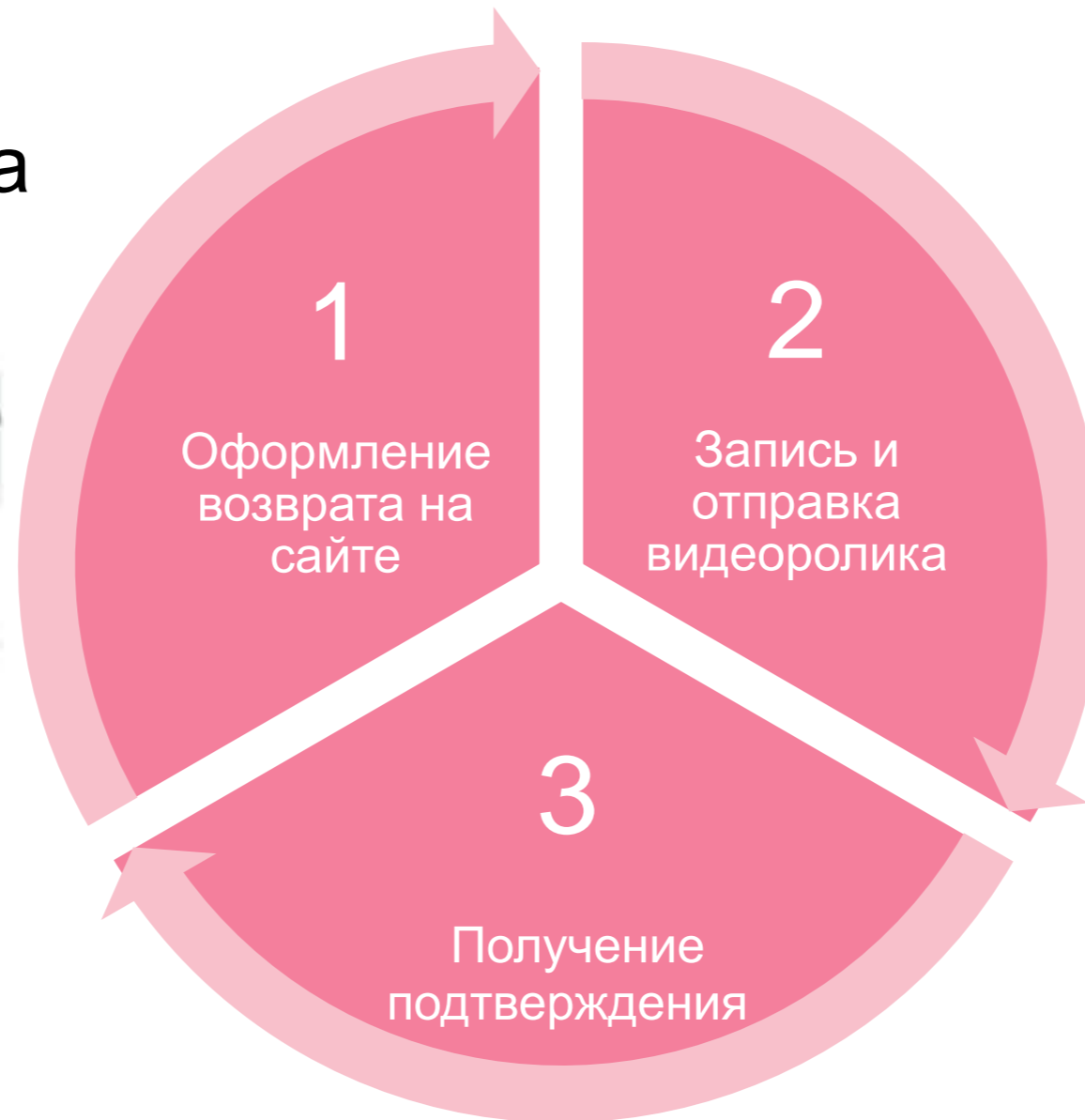
Обработка видеовозврата состоит из 3 этапов

Получение номера
электронного возврата



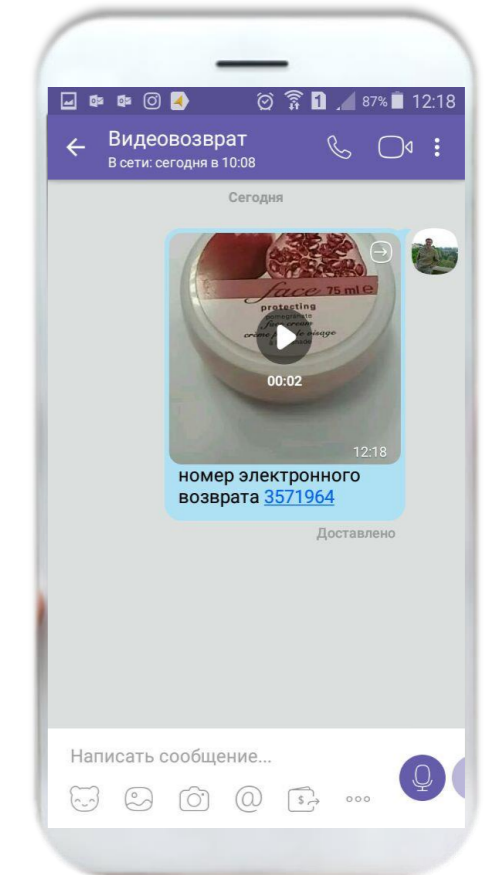
AVON		
Кампания	Ожидаемая дата доставки	Номер счета-фактуры
06		
Дата размещения заказа	10/06/2022	
Номер операции	9252171	
Индекс/код Пункта Выдачи	633999	
Способ доставки	E-возврат	
Сумма к оплате	0,00руб	
Сделать платеж		
Количество коробок		
Трек-номер		

На сайте avon.ru



ПРИНЯТО

Отправка видео:
+7 913 48 913 48



через Viber и
Telegram

Действия Представителя

Оформить возврат на сайте и получить номер электронного возврата

Установить связь через Viber или Telegram с группой возврата* по номеру
+7 913 48 913 48

Снять видео утилизации продукции

Отправить видео и номер электронного

Получить подтверждение о приеме видеовозврата

** Перед тем, как приступить к съемке видеоролика, рекомендуем отправить номер электронного возврата в группу возврата для консультации о возможности использования сервиса – видеовозврат.*

Какие товары **не подлежат** видеовозврату?

Утилизация которых затруднена в бытовых условиях

- Любая **парфюмерная** или **туалетная вода**
- Дезодоранты, спреи и **продукция**, находящаяся **в упаковке под давлением**
- Продукция в **стеклянной** банке или флаконе (лак, крем, тон и т.д.)
- Шариковые дезодоранты
- Товары, которые не подлежат возврату, согласно общим правилам.
(Подробности в разделе: Помощь->Возврат и Обмен->Что не подлежит возврату?)

Требования к видео

- Наименование, штрих-код и сам продукт Avon снят полностью
- Присутствует изображение повреждений продукта
- Заснят весь процесс утилизации продукта
- Длительность записи не более минуты
- Имя видеоролика – это номер электронного возврата

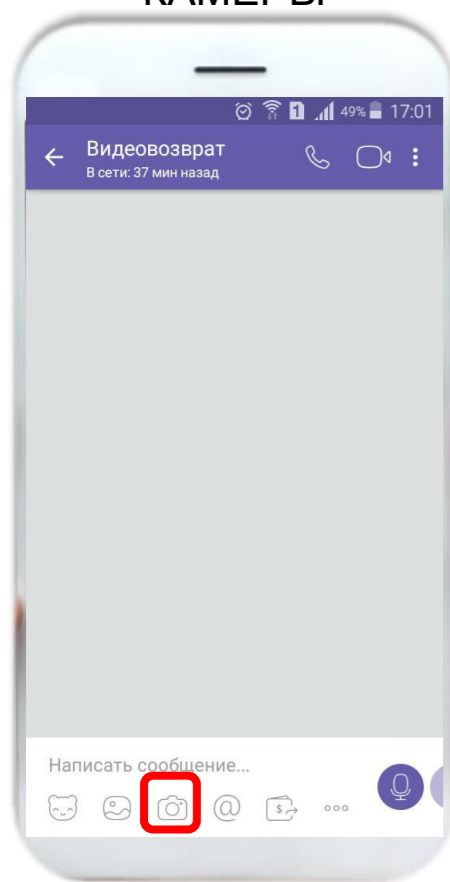
Рекомендации...

- Не снимайте людей и документы
- Нет необходимости в голосовых комментариях
- Не снимайте посторонние предметы

Как сделать видеоролик в Viber или Telegram и переслать его в группу возвратов?

Свяжитесь с группой возвратов +7 913 48 913 48 через Viber или Telegram

1. ВКЛЮЧЕНИЕ КАМЕРЫ



Нажмите символ фото для создания ролика


2. СОЗДАЙТЕ РОЛИК



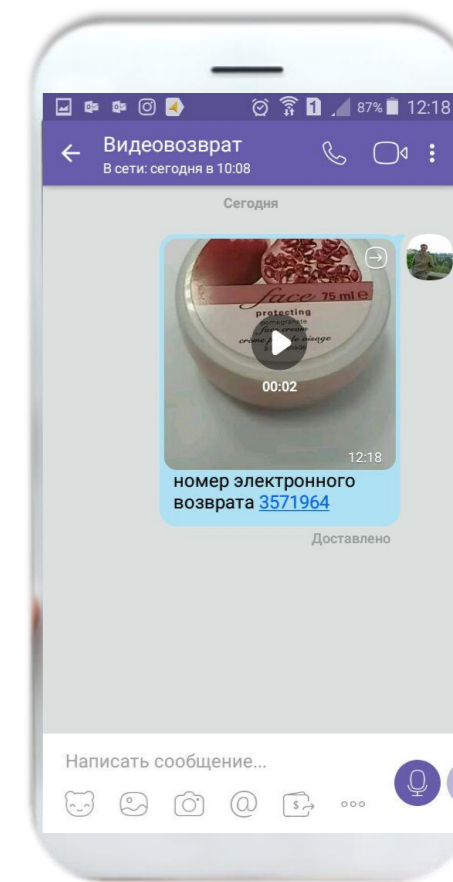
Нажмите и удерживайте кнопку

3. ДОБАВЬТЕ НАЗВАНИЕ



В названии укажите номер электронного возврата и нажмите кнопку 

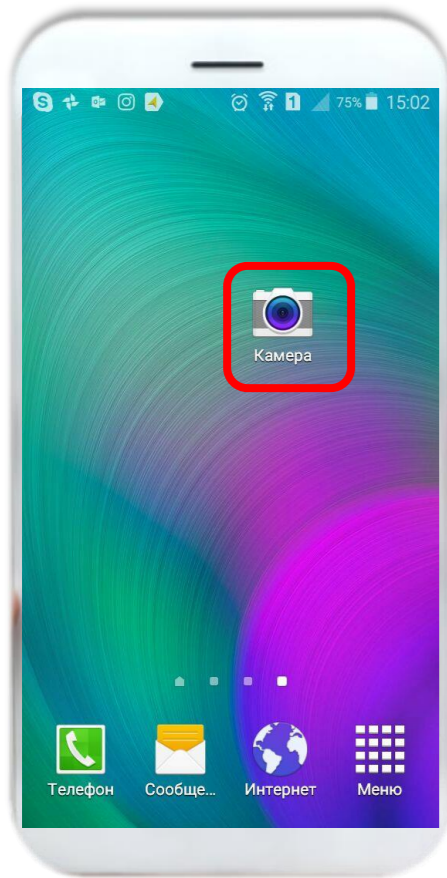
4. РОЛИК ОТПРАВЛЕН



Ожидайте. Оператор пришлет вам ответ

Запись ролика на камеру телефона / смартфона и пересылка файла через Viber/Telegram

1. ВЫБЕРИТЕ КАМЕРУ



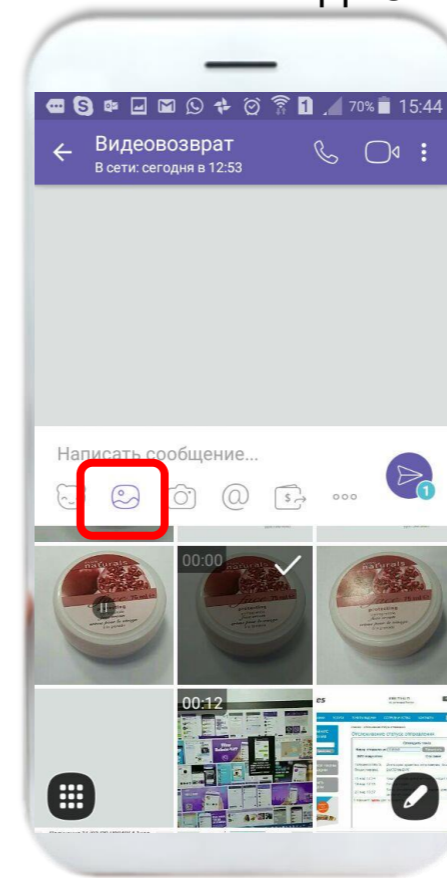
Нажмите символ камеры на вашем смартфоне


2. СОЗДАЙТЕ РОЛИК



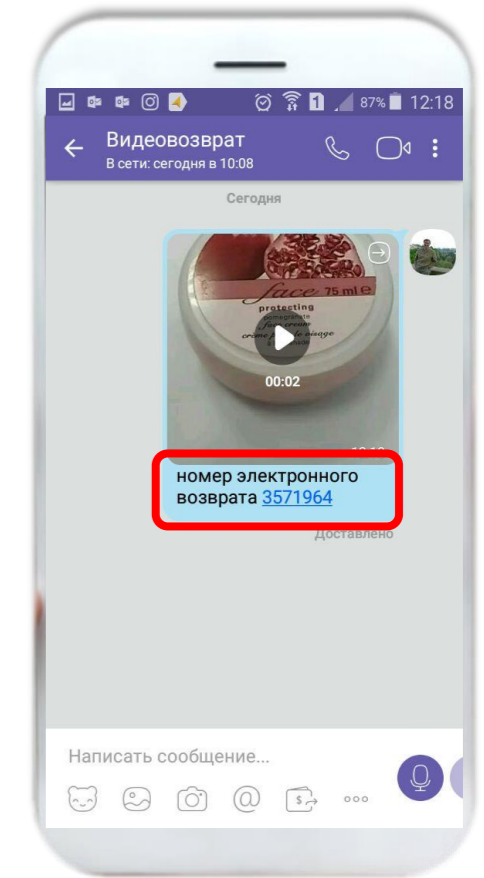
Сделайте запись ролика любой камерой вашего устройства

3. ОТКРОЙТЕ VIBER и ПРИКРЕПИТЕ ВИДЕОФАЙЛ



Нажмите указанный символ для выбора видеофайла. Для переименования файла, символ 

4. ОТПРАВЬТЕ РОЛИК



Обязательно укажите номер электронного возврата в сообщении

УСЛОВИЯ использования Сервиса

Видеовозвратом можно воспользоваться один раз в 21 день при оформлении возврата по причине «брак». Максимальная сумма продукции - 1599 руб.

- Видеовозвратом можно воспользоваться один раз в три месяца при оформлении возврата с причиной «отказ». Суммарная стоимость товара должна быть не более 500,00 руб. по ценам каталога.
- Viber и Telegram используются только для пересылки видеофайлов и сообщений
- Viber и Telegram не доступны для звонков
- Оператор дает консультацию только по видеовозврату.
- Товары, которые **подлежат** видеовозврату (*Подробности в разделе: Помощь->Возврат и Обмен->Что не подлежит возврату?*)

Действия Представителя в случае отказа в приеме видеовозврата

Причина отказа

1. Отсутствует или неверно оформлен электронный возврат
2. Видеоролик* не соответствует требованиям
3. Не соблюдены условия: сроки, стоимость и т.д.
4. Утилизирован товар, не подлежащий видеовозврату

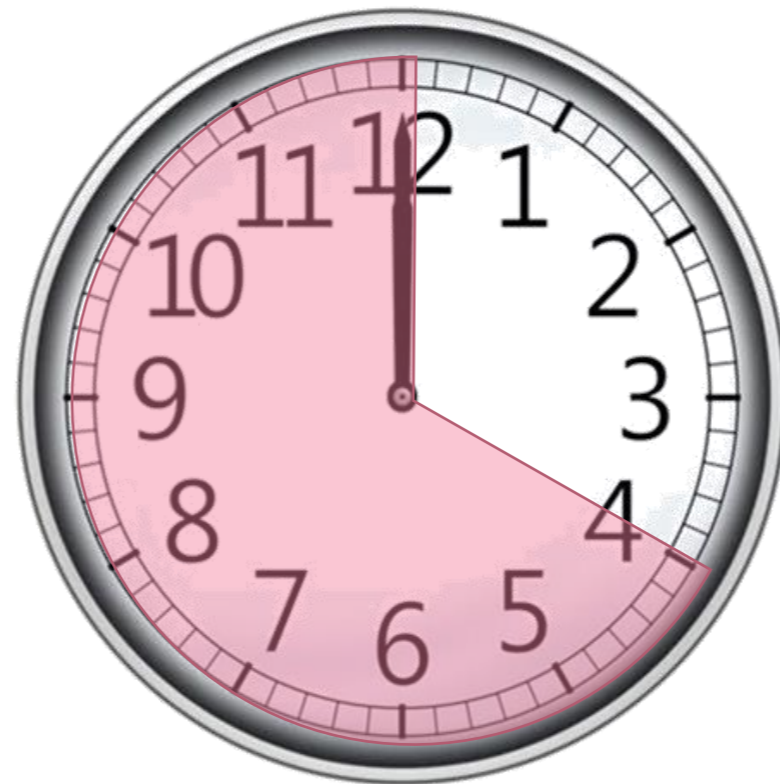
Действия Представителя

1. Правильно оформить электронный возврат на сайте avon.ru
2. Устранить недостатки в соответствии с рекомендациями оператора
3. Отправить возврат в Avon обычным способом
4. Отправить возврат в Avon обычным способом

** Перед тем, как приступить к съемке видеоролика, рекомендуем отправить номер электронного возврата в группу возврата для консультации о возможности использования сервиса – видеовозврат.*

Режим работы группы и время обработки видеовозвратов

- Обработка видеовозвратов с 04:00 до 12:00 по московскому времени
- Время обработки обращений – в течение 1 рабочего дня



Подробности о новом
сервисе в коммуникации
И
на www.avon.ru

Beauty for a Purpose

AVON