

Вопрос – Ответ

Вопрос: Можно ли использовать не только канал Viber?

Ответ: Только Viber, потому что это приложение полностью соответствует требованиям законодательства в отношении его использования.

Вопрос: Покажите пример "утилизации" брака.

Ответ: Пример и инструкция по утилизации в разделе «Помощь – Возврат и Обмен – Где можно сдать возврат? - Видеовозвраты» или по ссылке http://www.avon.ru/REPSuite/20170413_video_2.page (ВИДЕО)

Вопрос: При отправке видео сообщения нужно просто указать номер электронного возврата и все? ФИО и комп номер не надо?

Ответ: В комментарии к видеоролику нужно указать только номер электронного возврата, предварительно оформленного на сайте. ФИО и комп номер Представителя указывать не нужно.

Вопрос: Представитель может отправить видеовозврат с любого номера телефона или только указанного в профиле?

Ответ: Отправить видеовозврат можно с любого номера телефона.

Вопрос: Не работает пульверизатор у флакона духов. Что с ними сделать?

Ответ: Духи не подлежат видеовозврату. Поврежденный флакон нужно вернуть в компанию обычным способом.

Вопрос: Прежний способ отправки бракованной продукции продолжает работать?

Ответ: Возврат бракованной продукции обычным способом сохраняется.

Вопрос: Декоративная косметика с зеркалами, пудра, тени подлежат видеовозврату?

Ответ: Бракованная декоративная косметика подлежит видеовозврату, если не в стеклянной банке. Перед утилизацией внимательно ознакомьтесь с инструкцией по утилизации в разделе Помощь.

Вопрос: Если номер электронного возврата уйдет отдельным сообщением - его не засчитают?

Ответ: Номер электронного возврата является обязательным атрибутом нового сервиса. Его можно отправить отдельным сообщением, иначе видеовозврат не будет принят.

Вопрос: Если оператора не устроил видео ролик, а товар уже утилизировали, что делать?

Ответ: Оператор руководствуется теми же правилами и условиями оформления видеовозвратов, что и Представитель. Если ролик «не устроил», то оператор сообщит причину

и даст рекомендации по устранению недостатков. Рекомендуем вначале внимательно ознакомиться с правилами и инструкцией на сайте.

Вопрос: Если у Представителя нет смартфона или планшета, с помощью которого он должен отправить видеозапись, возможно ли будет отправить через электронную почту?

Ответ: Оправка видеороликов только через приложение Viber. Через электронную почту отправить видео нельзя. Обращаем внимание, приложение Viber можно установить на стационарный компьютер на базе Windows, Mac (Apple), Linux. Детали установки на сайте <https://www.viber.com/ru/products/windows>

Вопрос: Максимальная сумма в 1599 рублей - это с учетом скидки Представителя или по базе для расчета скидки?

Ответ: Максимальная сумма рассчитывается с учетом скидки. Проще ориентироваться на цифру «Сумма к оплате» из счета-фактуры.

Вопрос: Почему ограничен список товаров, которые можно вернуть с использованием нового сервиса - видеовозвраты?

Ответ: В первую очередь мы заботимся о сохранности здоровья наших Представителей. Руководствуясь этим, был определен перечень товаров, утилизация которых безопасна в бытовых условиях.

Вопрос: Телефон +7 913 48 913 48 многоканальный или нет?

Ответ: Канал Viber в рамках нового сервиса используется не как телефонная связь, а как канал передачи сообщений и данных (файлов). Оператор ответит вам в течение дня, как только обработает ранее поступившие заявки.

Вопрос: Если бракованный товар, подлежащий видеовозврату не один, а несколько - нужно несколько видео?

Ответ: Если Представитель хочет вернуть несколько бракованных продуктов для этого необходимо:

- 1) Оформить ОДИН электронный возврат на сайте, в котором будут перечислены ВСЕ продукты с причиной возврата БРАК (причины: 57, 58, 59 и 60)
- 2) Создать один или несколько видеороликов
- 3) Прислать ОДИН номер электронного возврата на КАЖДЫЙ оформленный видеоролик

Вопрос: Можно ли в рамках одной кампании отправить несколько товаров по видеовозврату?

Ответ: Оформить видеовозврат можно не чаще чем один раз в 21 день.

Вопрос: Можно ли отправить видеовозврат в выходной день, а ответ получить в понедельник?

Ответ: Рекомендуем отправлять видеовозврат в рабочее время группы по обработке: с понедельника по пятницу с 04:00 до 12:00 по московскому времени т.к. оператору возможно понадобится дополнительная информация.

Вопрос: Сроки и сумма по видеовозвратам существуют независимо от других способов возврата? Что произойдет, если будет еще традиционный возврат в течении 21 дня?

Ответ: Обработка возвратов, в зависимости от причины, происходит по собственным правилам. При этом на все возвраты, оформленные на сайте, распространяется единая логика предоставления услуги декларированного возврата. В ситуации, когда Представителю необходимо оформить обычный возврат (отказ клиента, недовложение и т.д.) и одновременно видеовозврат с бракованной продукцией, рекомендуем сначала оформить на сайте обычный возврат, а потом сделать видеовозврат. На первый оформленный электронный возврат будет распространяться услуга декларированного возврата.

Вопрос: Что будет, если Представитель случайно утилизировал товар, не подлежащий видеовозврату. Можно ли отправить возврат обычным способом - точнее будет ли этот продукт опознан после утилизации и принят к списанию.

Ответ: Если Представитель ошибочно утилизировал товар, не подлежащий видеовозврату, то его упаковку и пустой контейнер необходимо будет отправить в компанию обычным способом. Он будет списан по факту физического получения группой возвратов.