

ZLEPŠUJEME SE PRO VÁS!

Neustále pracujeme na vylepšení našeho servisu, a proto přicházíme s novým způsobem vrácení výrobků: elektronickou reklamací - e-vratkou

Přesný návod a video jak zadat e-vratku najdete i v Nové online kanceláři na hlavní stránce.

Kdykoliv můžete ve Vaší Nové online kanceláři zkontrolovat, v jakém stavu se vrácení výrobků nachází, a to v sekci **Objednávky a faktury**, v záložce **Vracené výrobky**. Částka Vám bude dobropisována (připsána jako plusová hodnota na Stav Vašeho účtu), jakmile výrobky fyzicky obdržíme a zkontrolujeme. Poté se stav konkrétní e-vratky v Online kanceláři změní na „**fakturována**“.

Jaké jsou výhody e-vratky?

- Nepotřebujete reklamační formulář (Lišák)
- Rychlejší zpracování v systému
- Okamžité navýšení kreditního limitu pro objednávání v kampani o hodnotu vrácených výrobků
- Ve Vaší Online kanceláři uvidíte aktuální stav zpracování reklamace

Jak to funguje?

1

Ve Vaší Online kanceláři vyberete v sekci **Objednávky a faktury** objednávku, ve které byl výrobek objednán (přes funkci vyhledávání zadáte objednací číslo nebo název výrobku), a přes možnost **Vrátit výrobky** zadáte e-vratku. Po dokončení se vygeneruje **Číslo vratky**, které si poznamenejte na jakýkoliv list papíru.

Jakmile je e-vratka vytvořena, Váš kreditní limit na objednání v kampani se automaticky navýší o **částku vráceného zboží** maximálně do výše **1500 Kč**.

2

Výrobky, které chcete vrátit, zabalte společně s listem papíru, na kterém je uvedeno **Číslo vratky a Číslo Vašeho Avon konta**, a odešlete **do 7 dnů** na adresu:

In Time spedice spol., s.r.o.
AVON
Pražská 180
250 66, Zdiby

Podmínky:

E-vratka

- Je možné zadat pouze u objednávek vytvořených v Nové online kanceláři (od K8/2019) se statusem „expedována“ a to pouze do 90ti dnů od objednání. Výrobky nad 90 dnů je třeba zaslat klasicky (přes vratkový formulář – Lišák).
- Nelze využít pro IVR nebo SMS objednávky.
- Po kliknutí na tlačítko **Odeslat vratku** ji již nelze upravovat.
- V jejím rámci lze žádat pouze o vrácení peněz, nikoliv o výměnu výrobků. Pro výměnu výrobků využijte stávající proces přes vratkový formulář - Lišák.
- Ve Vaší Online kanceláři uvidíte aktuální stav zpracování reklamace

Zásilka

- Zásilky, které nebudou obsahovat informace o čísle vratky a čísla Avon konta nelze přiřadit a zpracovat.

Navýšení kreditního limitu

- Elektronickou reklamací mohou využívat také AL/AG LOA 1 – 3, nicméně neproběhne automatické navýšení kreditního limitu před fyzickým doručením.
- Pokud nebudou výrobky doručeny do 7 dnů od zadání e-vratky na výše uvedenou adresu, navýšený kreditní limit bude zrušen a po dobu 14 dnů ho nebude možné opětovně navýšit. V případě, že tato situace nastane 3x v průběhu 1 roku, funkce navýšení kreditního limitu bude po dobu 180 dnů zablokována.