

PROCEDURA DE RETUR

1. Orice cerere de retur marfa se va analiza si solutiona doar daca este trimisa in format electronic pe e-mail de catre Cumparator prin completarea Formularului de Retur din IC Catalog (USA). Formularul de Retur trebuie sa cuprinda explicatiile necesare analizei returului.

Astfel:

Se deschide un formular nou de retur din meniul Retururi si reclamatii



Se introduce codul de returnat, se selecteaza factura cu care a fost cumparat produsul.

< Formular nou de retur

Cod produs	Document
<input type="text" value="JTE986"/>	<input type="text" value="-"/>
Motivul returnării (0/200)	<ul style="list-style-type: none">-facturileRO1619028191TransporturileROPDL160613503

Observatie:

In situatia in care in campul "Document" nu apare nici un numar de factura rezulta ca acest produs nu se incadreaza in conditiile privind termenul general de retur de 30 de zile sau in termenele speciale de retur conform contractului de colaborare si conditiilor generale.

Se alege cantitatea de pe factura si tipul de operatiune dorita (retur/piesa la schimb):

< Formular nou de retur

Cod produs	Document	Cantitate	Tipul Retur
<input type="text" value="JTE986"/>	<input type="text" value="RO1619028191"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="retur"/>

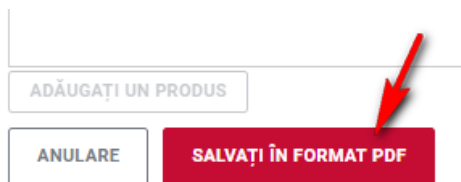
Se completeaza motivul returului si se apasa butonul ADAUGATI UN PRODUS

< Formular nou de retur

Cod produs	Document	Cantitate	Tipul Retur
<input type="text" value="JTE986"/>	<input type="text" value="RO1619028191"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="retur"/>
Motivul returnării (23/200)			
<p>Gresala de identificare</p>			
<input type="button" value="ADĂUGATI UN PRODUS"/>			

Se repeta operatiunea pentru toate produsele care se doresc a fi returnate.

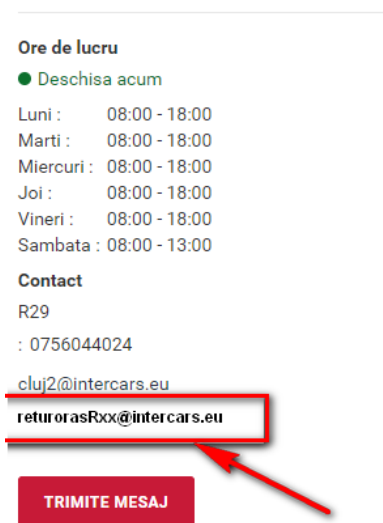
Se salveaza in format PDF



Se descarca formularul apasand butonul Descarca PDF



Se ataseaza la mailul trimis catre adresa de retururi al filialei preluata din meniul Contacte:



Aceasta adresa este sub forma returorasRxx@intercars.eu (oras – orasul filialei; xx – filiala de care apartine clientul)

Mesaj automat primit de client:

“Stimate client, va confirmam primirea formularului de retur. Solicitarea dumneavoastra este in curs de analiza. Ne rezervam dreptul de a va solicita informatii suplimentare. Vom solutiona cererea dumneavoastra in decurs de 2 zile lucratoare. Va multumim. “

2. In cazul refuzului total sau partial de preluare de la client a produselor din Formularul de Retur, se va motiva via e-mail de catre Responsabilul cu retururile sau Managerul de filiala (produse in campanii sau alte situatii speciale).
3. Dupa aprobarea cererii de retur agentul livrator noteaza numele in clar pe ambele exemplare, semneaza si solicita clientului sa-si inscrie numele si sa semneze Formularul de Retur;

4. Agentul Livrator inspecteaza vizual reperele pentru a nu-si asuma eventualele deteriorari si consemneaza pe Formularul de Retur piesele pe care nu le preia de la client si motivul;
5. Dupa primirea pieselor in filiala, persoana autorizata cu analiza retururilor va confirma acceptul sau motivele refuzului catre client cu dovezi (fotografii) via e-mail in maxim 2 zile lucratoare de la primirea acestora in filiala.
6. Termenul maxim de procesare a retururilor este de 48 de ore cu exceptia zilelor nelucratoare de la primirea acestora in filiala.

Cu stima,

Echipa Inter Cars Romania.