

PROCEDURA DE RETUR

1. Orice cerere de return 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 return din meniul Retururi si reclamatii

The screenshot shows the 'Retururi și reclamatii' section of the Inter Cars website. At the top, there is a navigation bar with the Inter Cars logo, 'MENIU', and 'VEHICUL'. Below the navigation, a breadcrumb trail shows 'Acasa | Retururi și reclamatii'. The main title is 'Retururi și reclamatii' with a help link. There are two buttons: 'FORMULAR NOU DE RECLAMATIE' (disabled) and 'FORMULAR NOU DE RETUR' (highlighted with a red arrow). Below these buttons is a dropdown filter labeled 'Filtrează după: Retururi, primul'.

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

< Formular nou de return

The screenshot shows the 'Formular nou de return' page. On the left, there is a 'Cod produs' field containing 'JTE986'. On the right, there is a 'Document' dropdown menu with several options: 'facturile' (selected), 'RO1619028191' (highlighted with a blue background), 'Transporturile', and 'ROPDL160613503'. The 'Motivul returnării (0/200)' field is empty.

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 return de 30 de zile sau in termenele speciale de return conform contractului de colaborare si conditiilor generale.

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

< Formular nou de return

The screenshot shows the 'Formular nou de return' page again. The 'Cod produs' field is 'JTE986'. The 'Document' dropdown is set to 'RO1619028191'. The 'Cantitate' field contains '1'. The 'Tipul Retur' dropdown is set to 'return'. The 'Motivul returnării (23/200)' field is empty.

Se completeaza motivul returnului si se apasa butonul ADAUGATI UN PRODUS

< Formular nou de return

The screenshot shows the 'Formular nou de return' page. The fields are the same as the previous screenshot. A red arrow points to the 'ADAUGATI UN PRODUS' button at the bottom left of the page.

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

Se salveaza in format PDF



Se descarca formularul apasand butonul Descarca PDF

A screenshot of a document management system showing a red arrow pointing to a "Descarca PDF" button.

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

A screenshot of a contact details page with a red box around the email address "returorasRxx@intercars.eu" and an arrow pointing to the "TRIMITE MESAJ" button.

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 return. Solicitarea dumneavoastra este in curs de analiza. Ne rezervam dreptul de a va solicita informatii suplimentare. Vom solutiona cererea dumneavoastra in curs de 2 zile lucratoare. Va multumim.”

2. In cazul refuzului total sau parcial de preluare de la client a produselor din Formularul de Retur, se va motiva via e-mail de catre Responsabilul cu returnurile sau Managerul de filiala (produse in campanii sau alte situatii speciale).
3. Dupa aprobatia cererii de return 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.