Уважаемые партнеры!

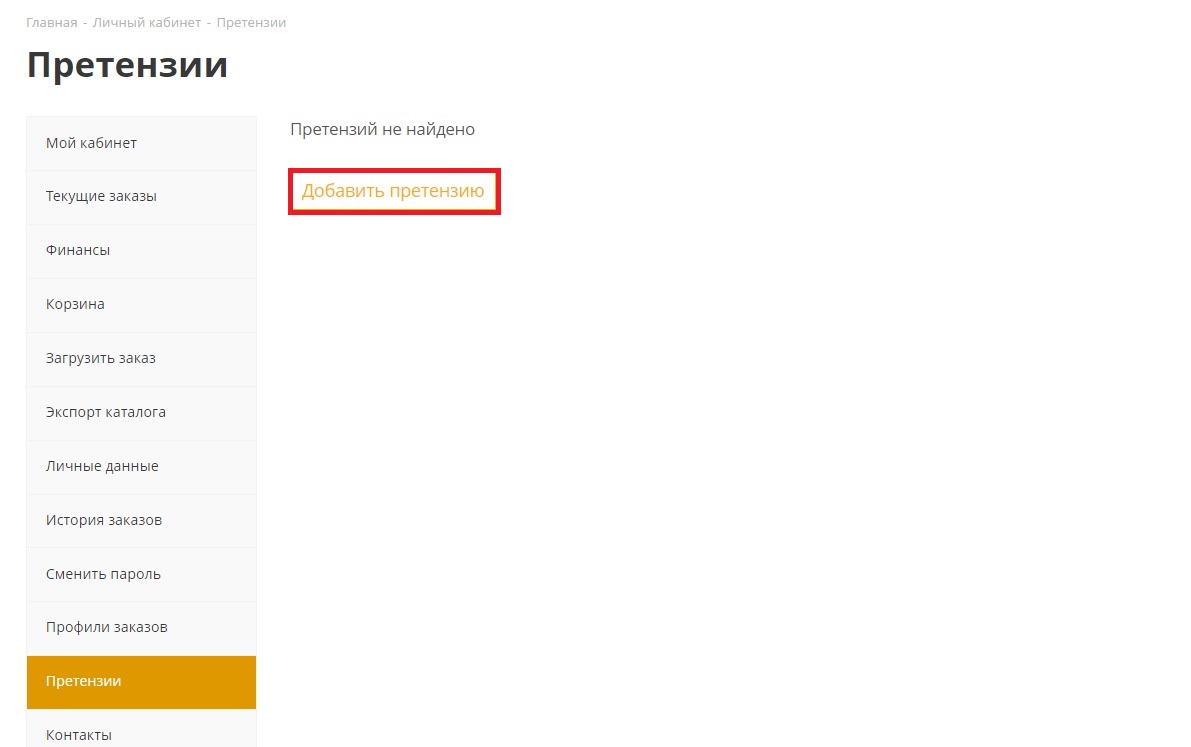
В личном кабинете появился новый раздел — Претензии.

Здесь вы сможете быстро и легко сформировать претензию по вашему заказу и отправить ее нам.

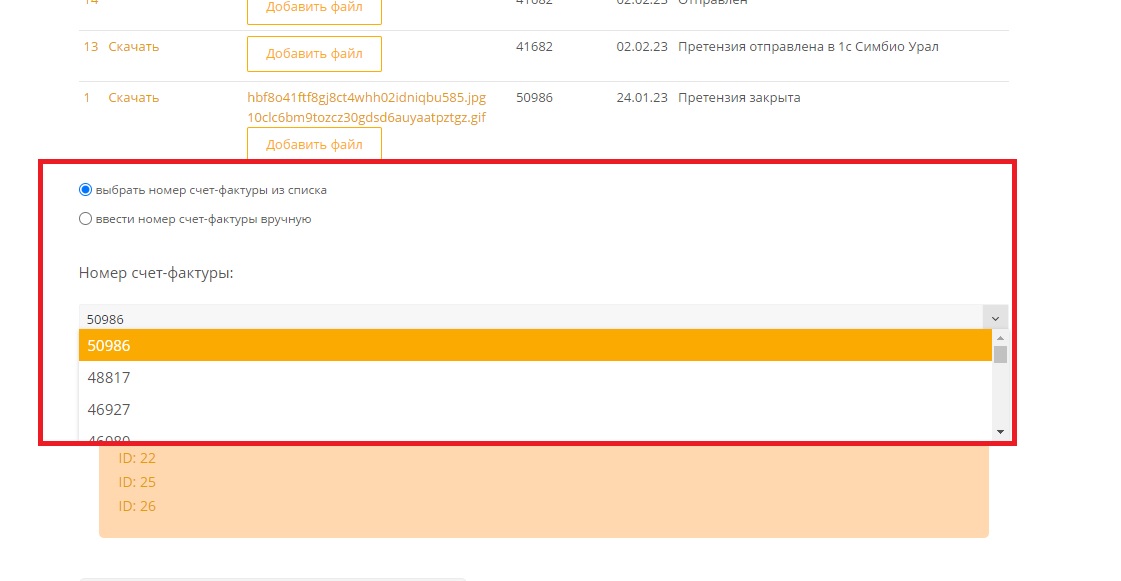
Больше нет необходимости заполнять претензии вручную. Появилась возможность отправить рекламацию в режиме онлайн за 30 сек. Если вы столкнулись с проблемами при оформлении претензии, смело обращайтесь к вашему персональному менеджеру либо по номеру [**+79126983798**](tel:+79126983798)

Пожалуйста, ознакомьтесь с инструкцией по работе с претензиями:

1. Зайдите в Личный кабинет — > Претензии, нажмите на кнопку «Добавить претензию».

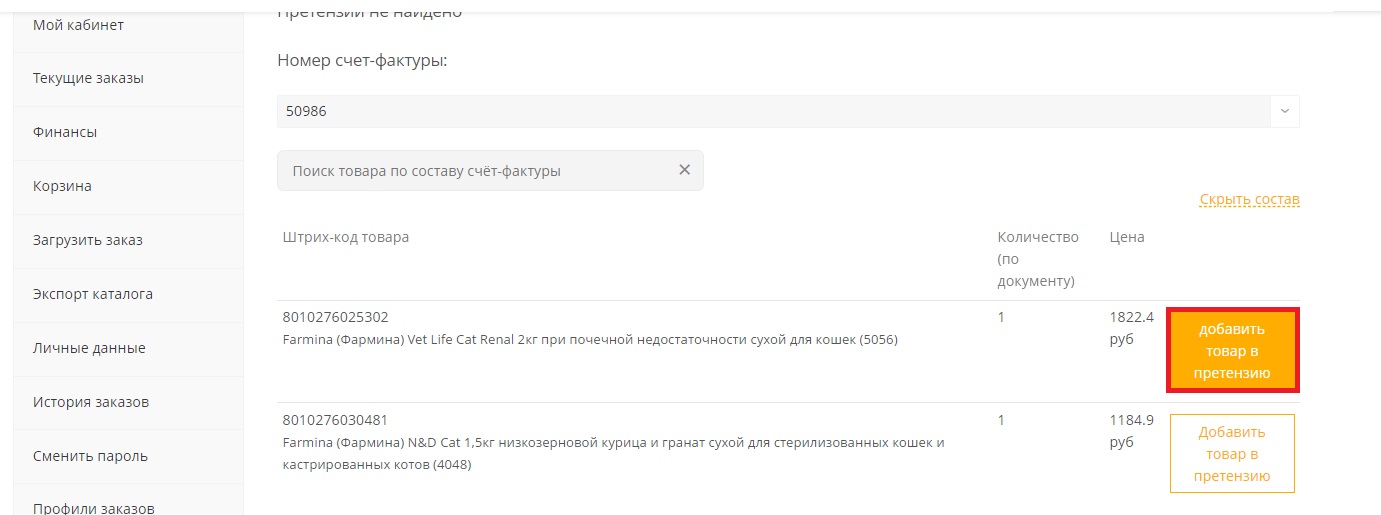


1. Вам предлагается выбрать номер счета-фактуры из списка или ввести номер вручную:

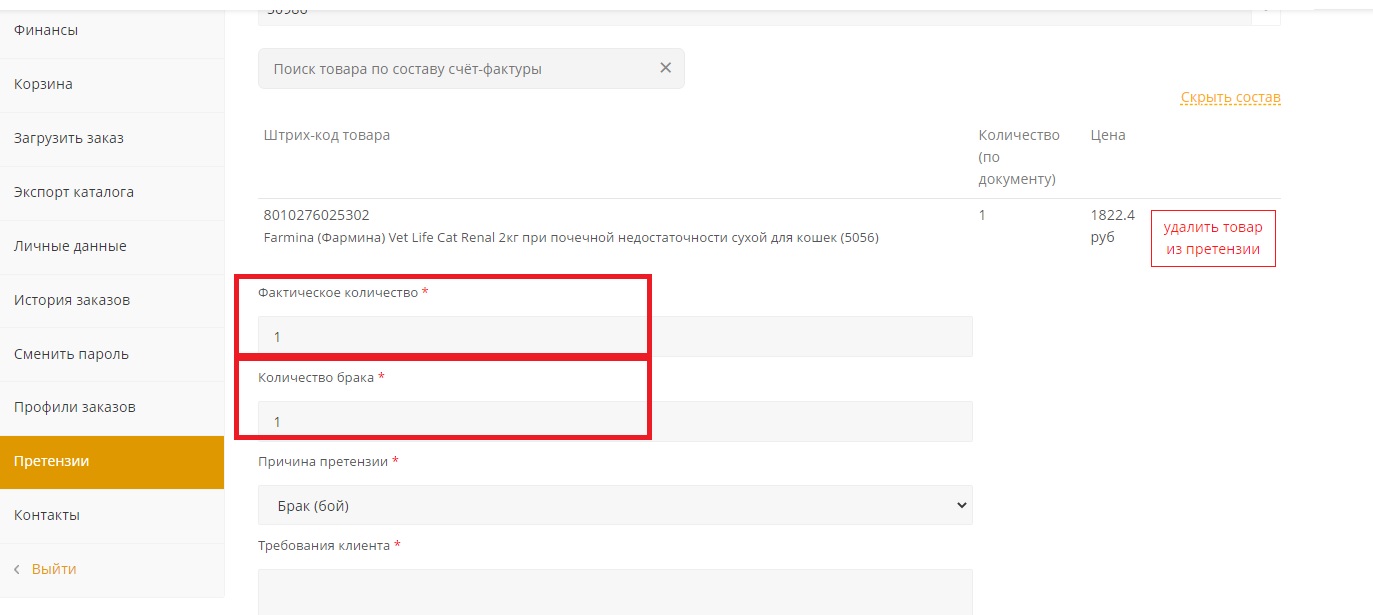


1. Автоматически подгружаются товары, которые содержатся в выбранном счете-фактуре.

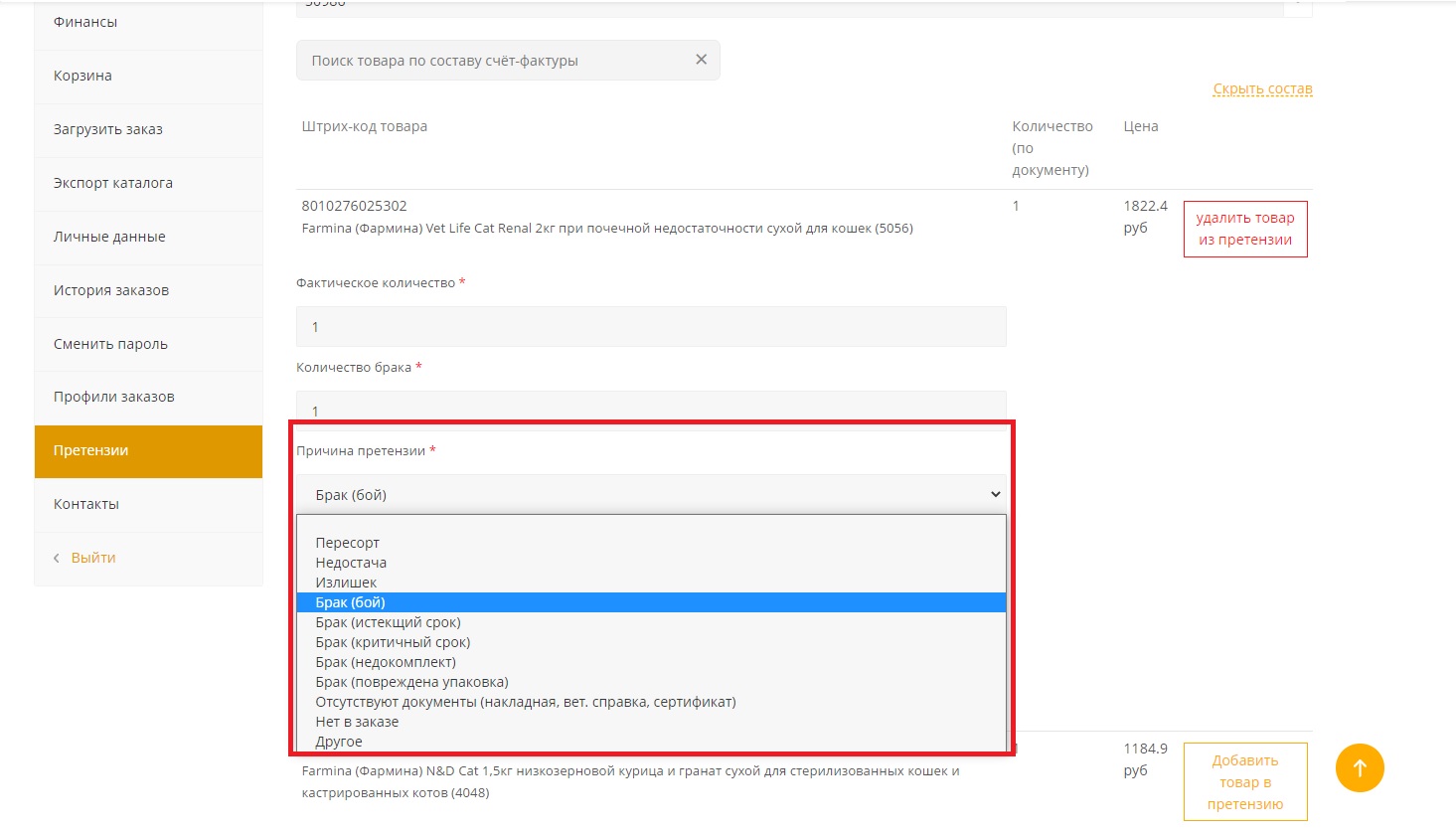
Найдите нужный товар, и нажмите на кнопку «Добавить товар в претензию», которая находится справа:



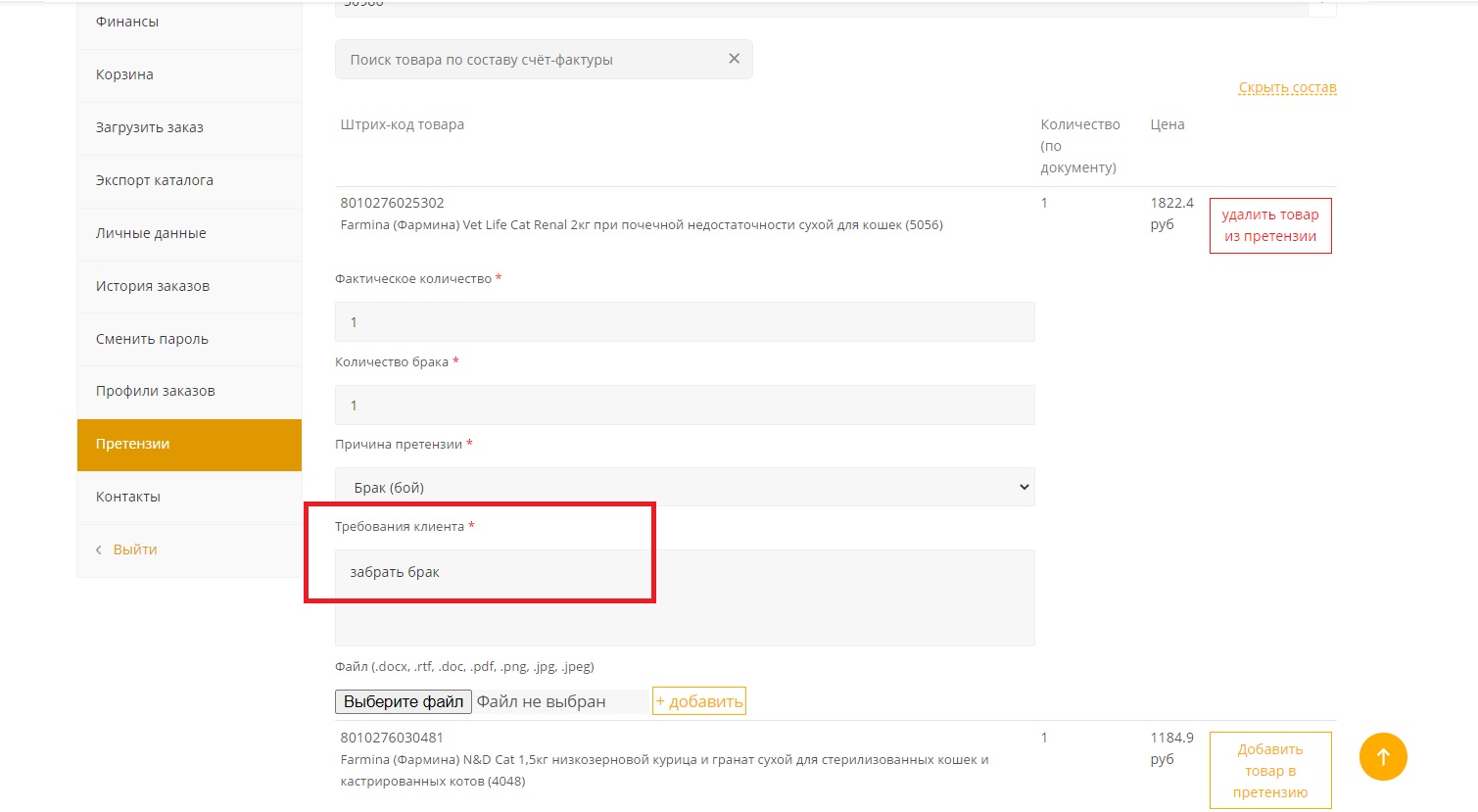
1. Укажите фактическое количество товара и количество бракованного товара:



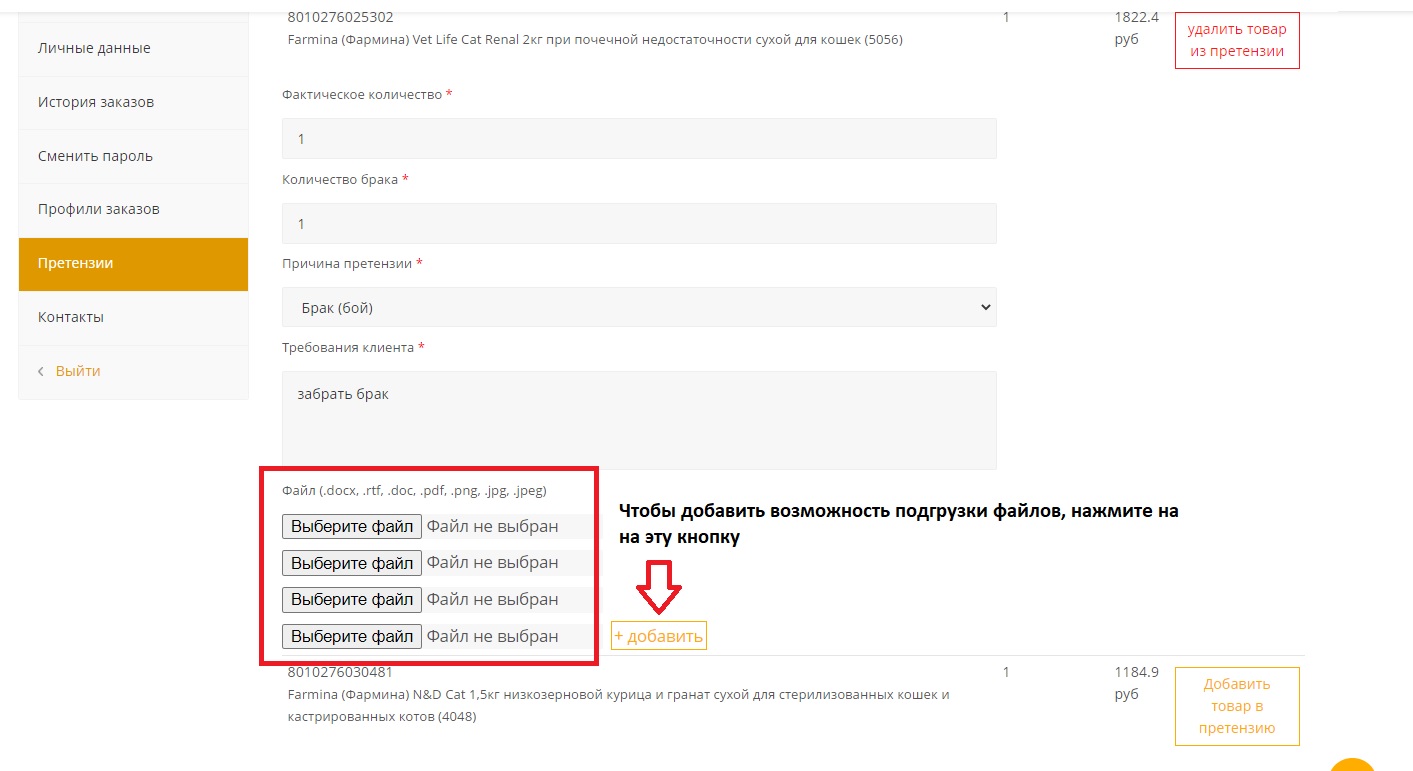
1. В пункте «Причина претензии» выберите из выпадающего списка необходимый вариант:



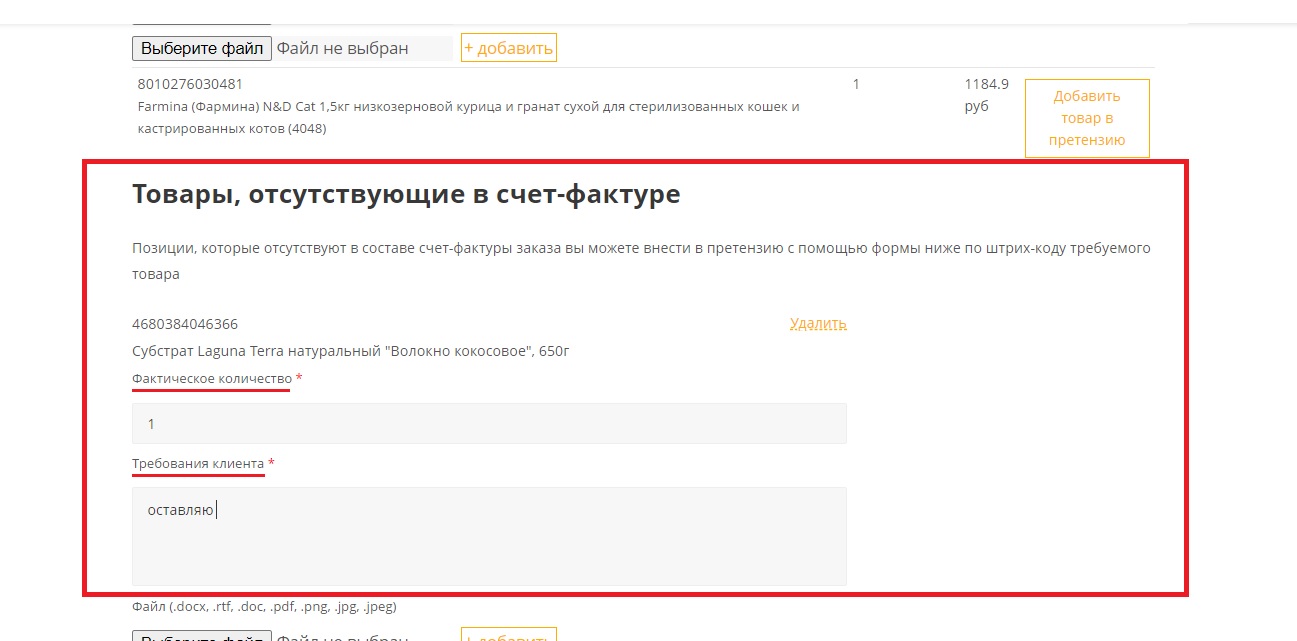
1. В пункте «Требования клиента» пропишите, что необходимо сделать:



1. Вы также можете подгрузить фото- и видеофайлы при необходимости. Ограничений по количеству файлов нет. Чтобы добавить возможность подгрузки очередного файла, нажмите на кнопку «Добавить»:



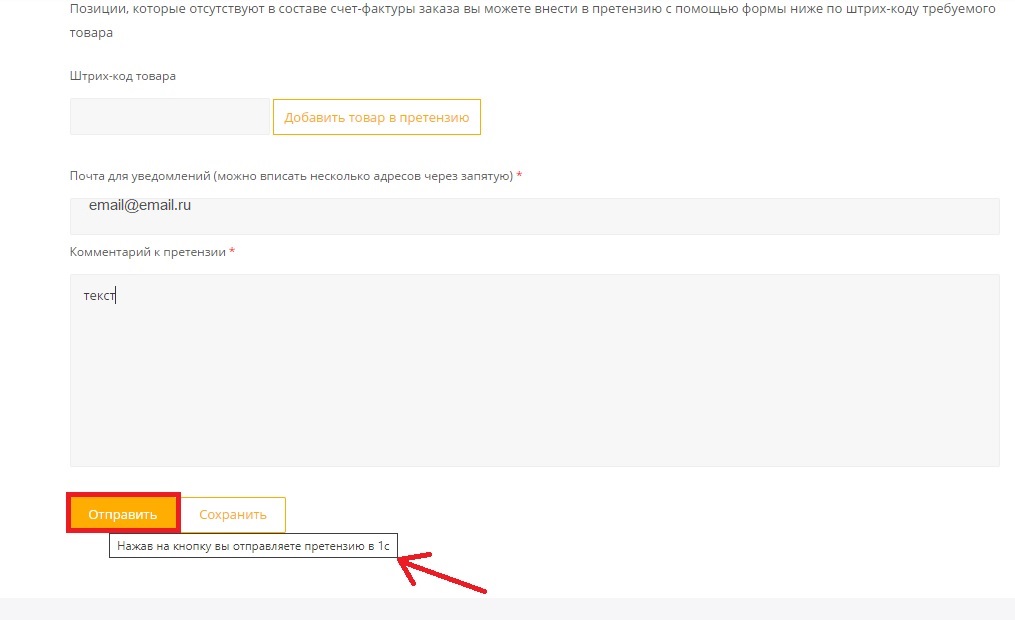
1. В случае, если товара нет в счете-фактуре, воспользуйтесь формой «Товары, отсутствующие в счет-фактуре», и заполните ее:



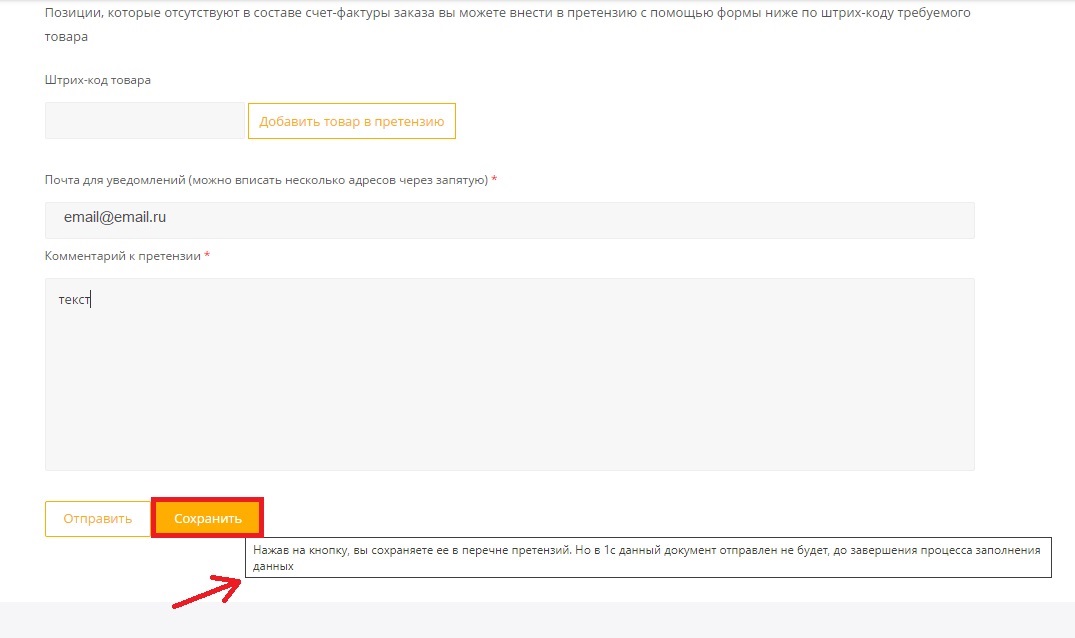
1. После заполнения всех полей вы можете сохранить либо отправить претензию.

Наведите курсор на кнопки и вы увидите подсказки:

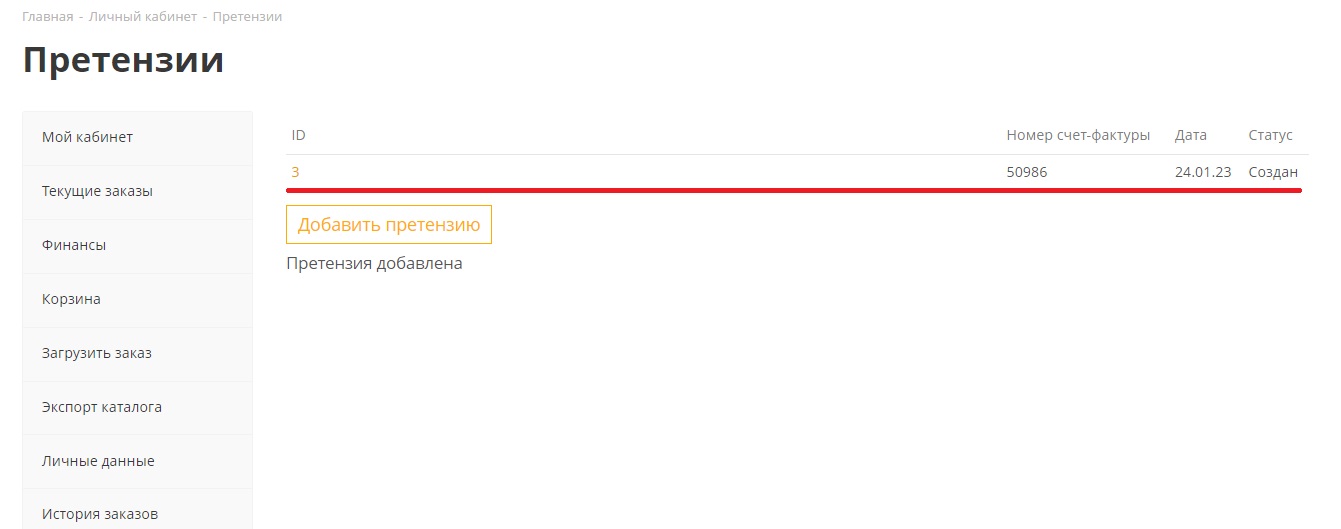
* кнопка «Отправить» — претензия сразу отправляется нам на рассмотрение.

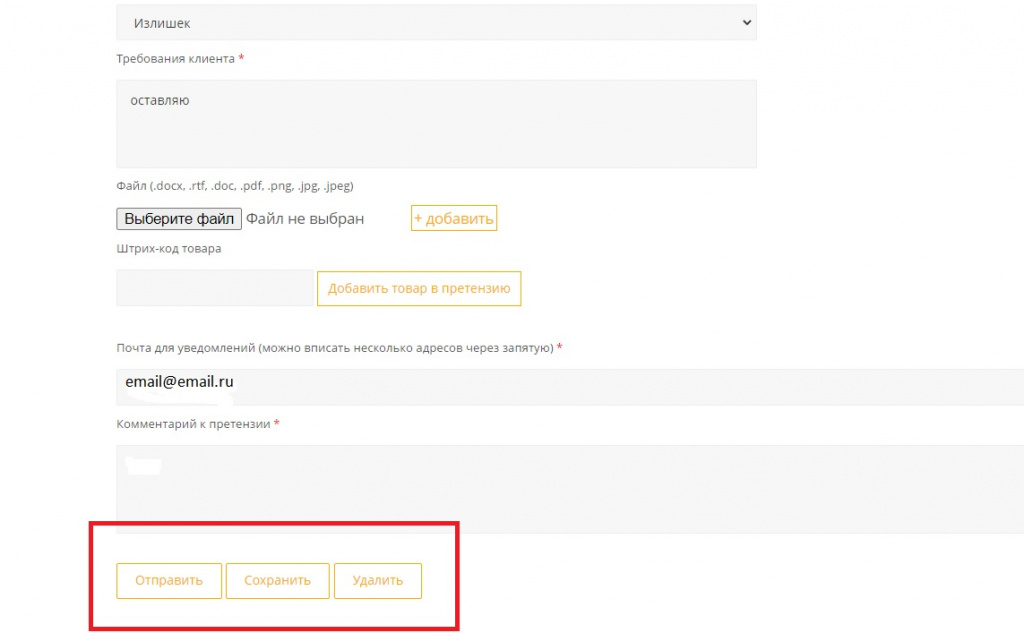


* кнопка «Сохранить» — претензия будет создана и сохранена в вашем личном кабинете. При необходимости вы можете в любой момент вернуться к ней, внести изменения и отправить ее.

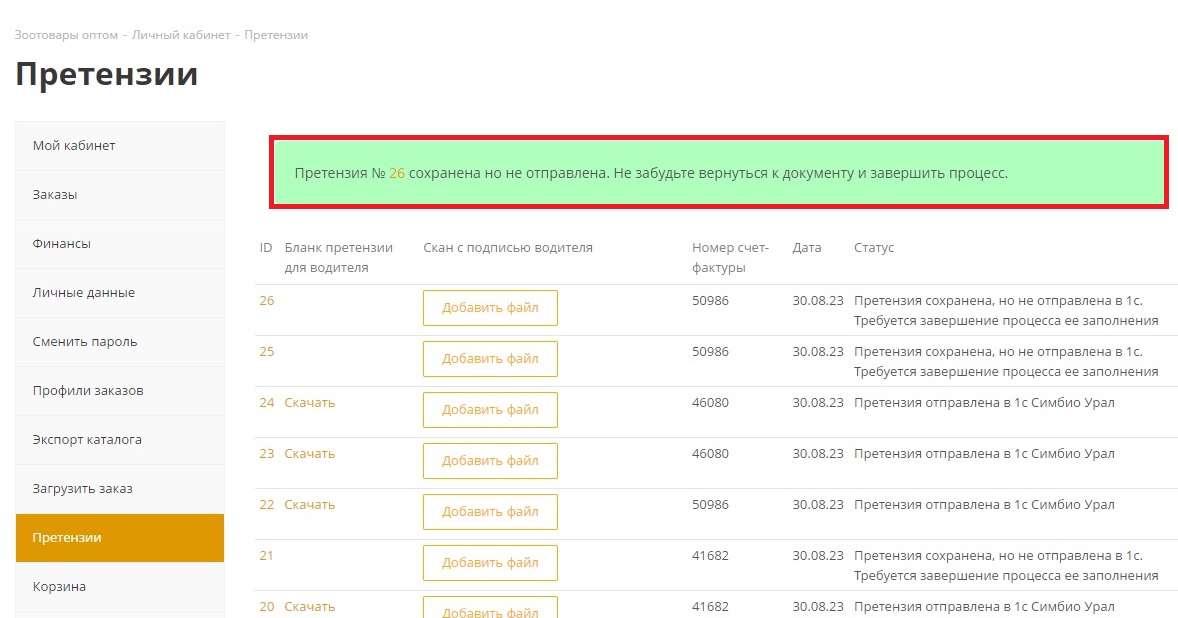


Если вы нажмете на кнопку «Сохранить» — созданная претензия сохранится в вашем личном кабинете, но не будет отправлена. Она будет отображаться в разделе «Претензии». Нажав на ID претензии, вы сможете открыть ее, и либо отправить претензию, либо удалить.

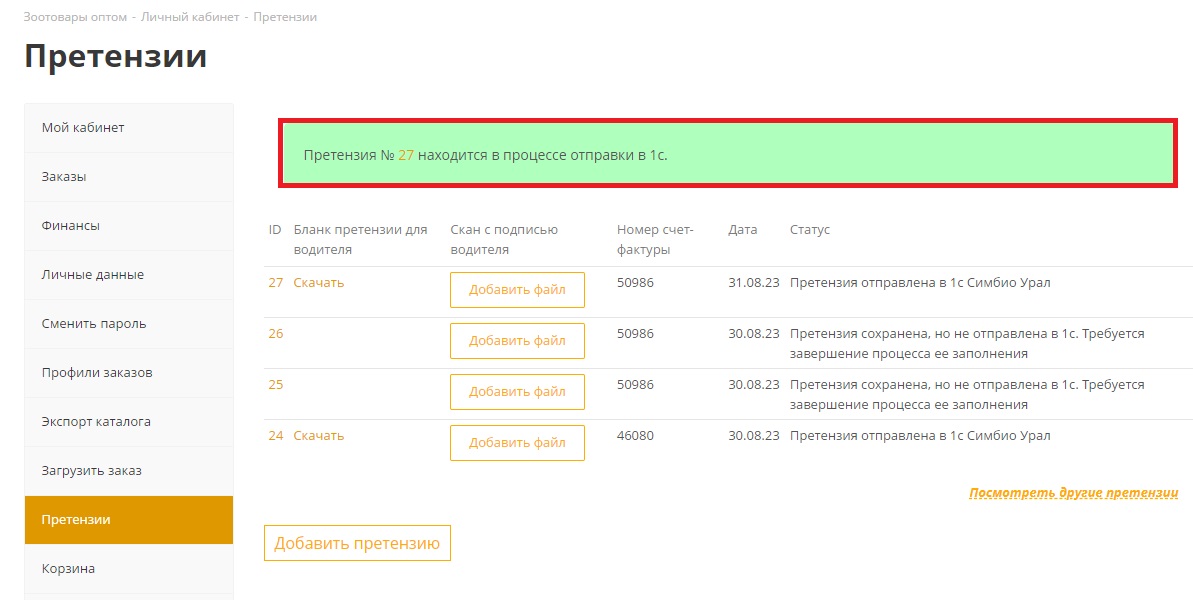




Если вы заполнили все поля и сохранили созданную претензию, вы увидите сообщение, предупреждающее о необходимости завершить процесс отправки претензии:

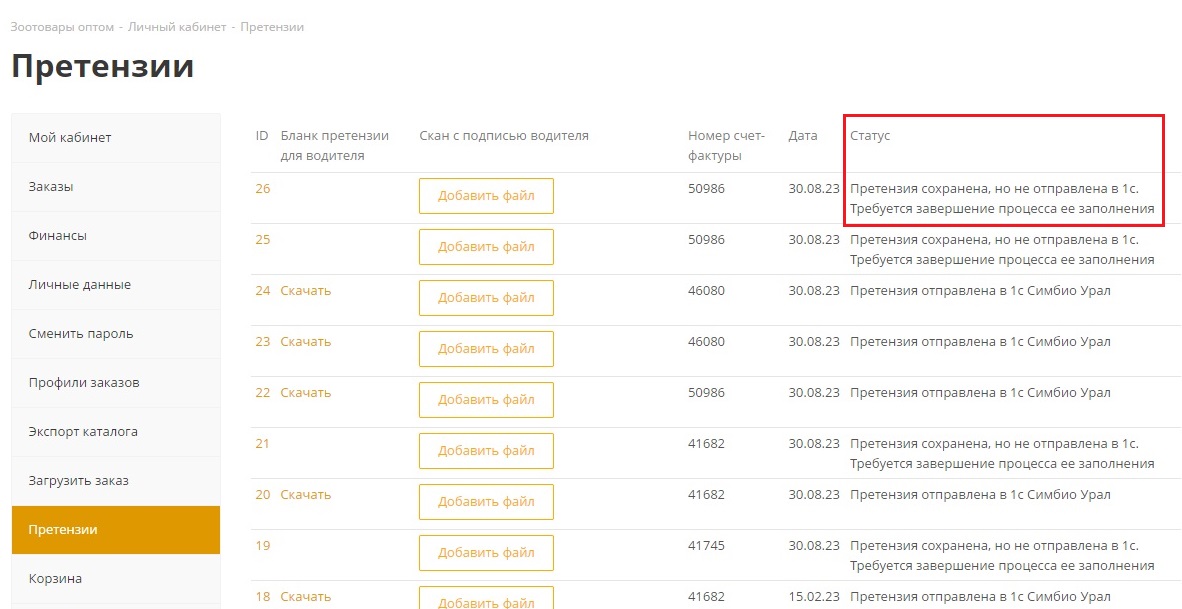


Если вы создали претензию и сразу нажали на кнопку «Отправить», на экране вы увидите соответствующее сообщение:

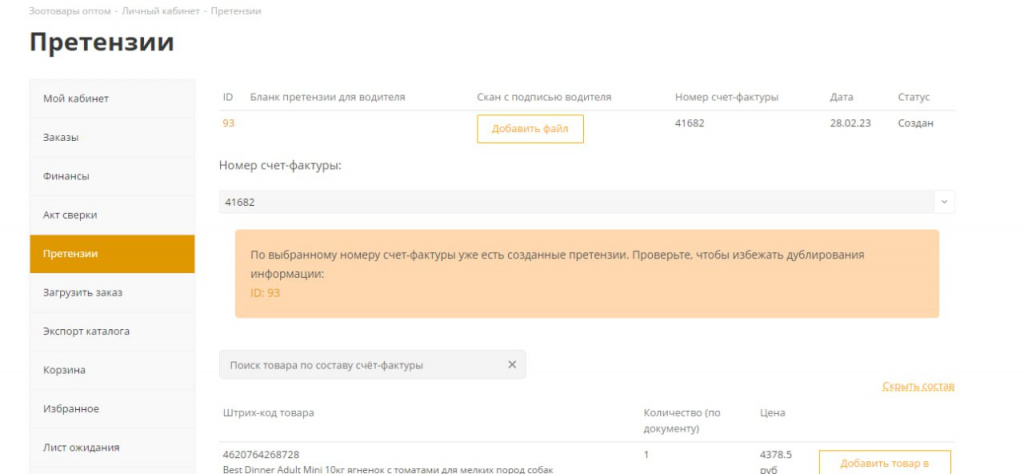


В общем списке претензий последняя созданная претензия отображается сверху.

Справа вы можете видеть актуальный статус претензии:



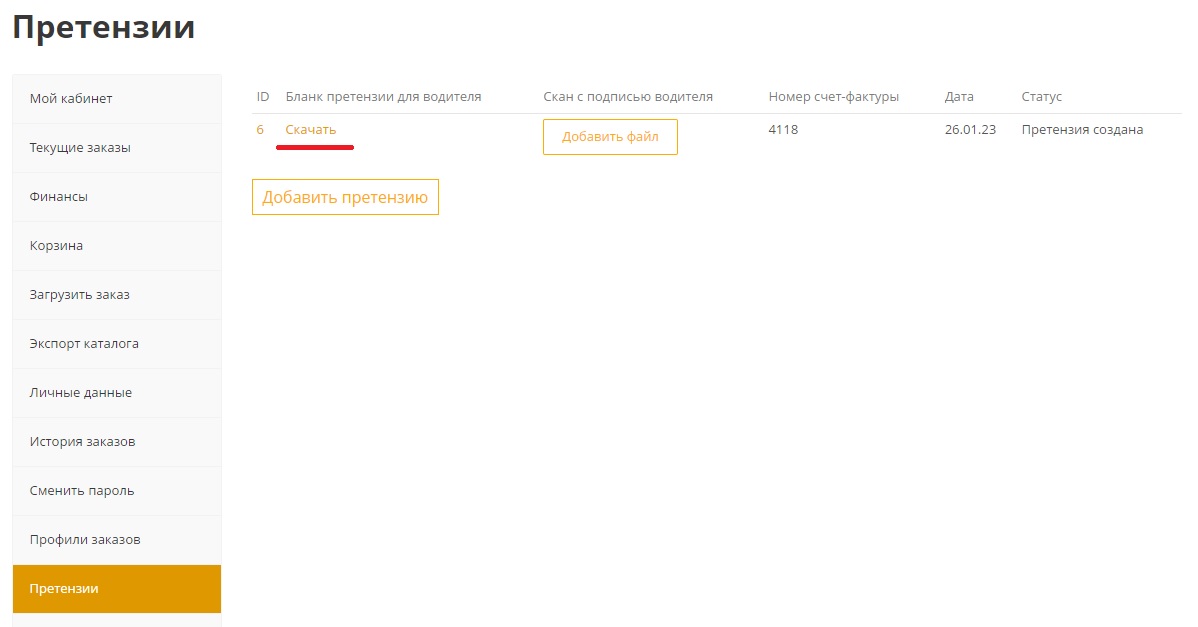
В случае, если по выбранному счету-фактуре уже была создана претензия, на экране появится предупреждение о создании повторной претензии :

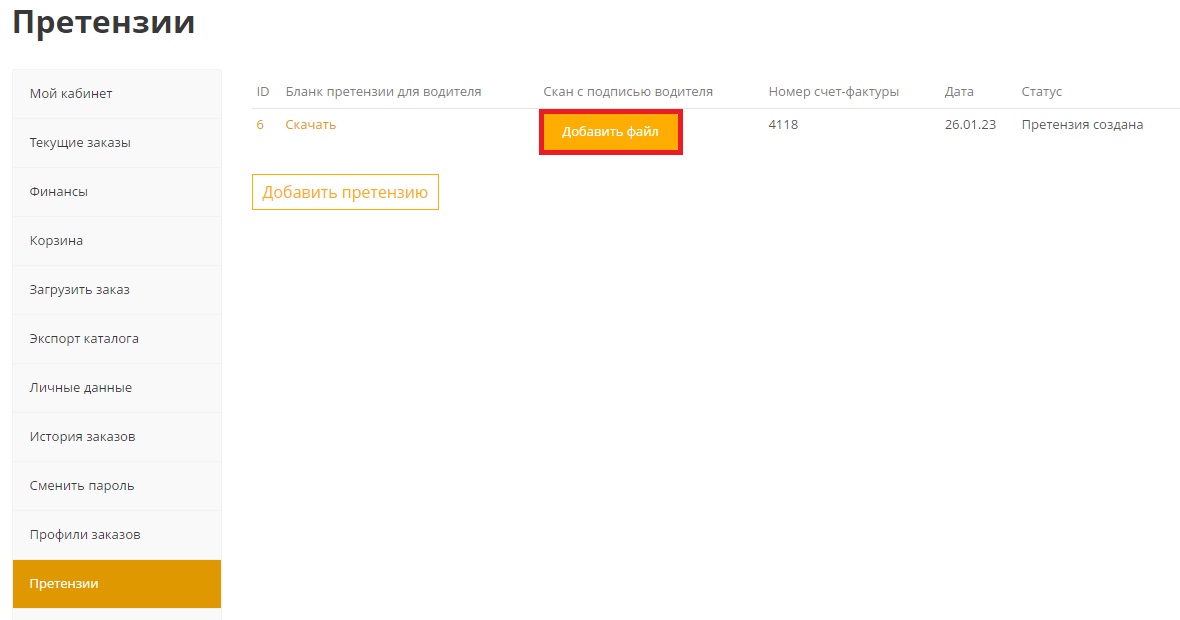


Если вы обнаружили какой-то новый недочет по заказу, который не указали в первой претензии, тогда вы можете оформить еще одну претензию по тому же счету-фактуре.

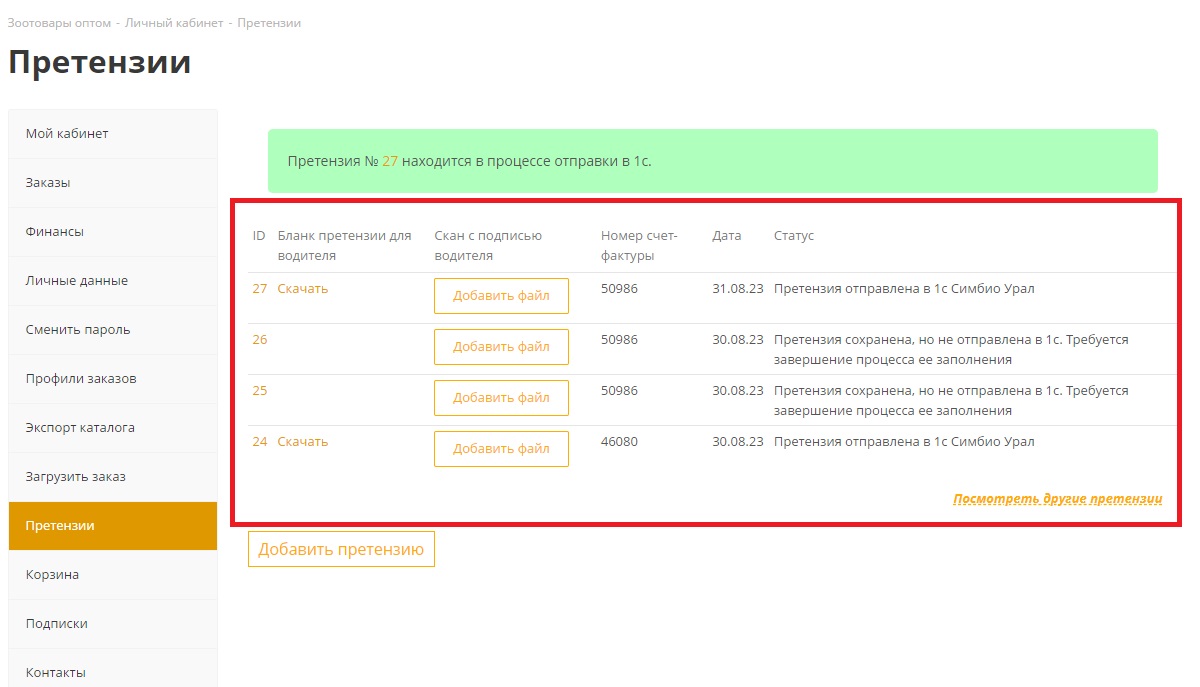
**Дублировать претензии по одному и тому же претензионному случаю** **не надо.**

1. Сформированную претензию можно сразу же распечатать из личного кабинета, заполнить (отдав копию с товаром водителю) и прикрепить скан к счету-фактуре:





1. В разделе «Претензии» будут видны все претензии, которые вы будете создавать и отправлять. Каждой претензии присваивается ID и статус, указывается дата создания и номер счета-фактуры.



1. После того, как претензия перейдет в статус «Претензия закрыта», на вашу почту придет уведомление.

Если вы зайдете внутрь претензии в личном кабинете, в столбце «Результат претензии» вы сможете увидеть, какие действия были совершены:

