



AVON

the company for women

Оформление возвратов с
использованием электронной
формы

Сентябрь 7, 2015

100%

ГАРАНТИЯ КАЧЕСТВА!

Возврат и обмен товара
регулируются Федеральным
Законом РФ «О защите прав
потребителей»

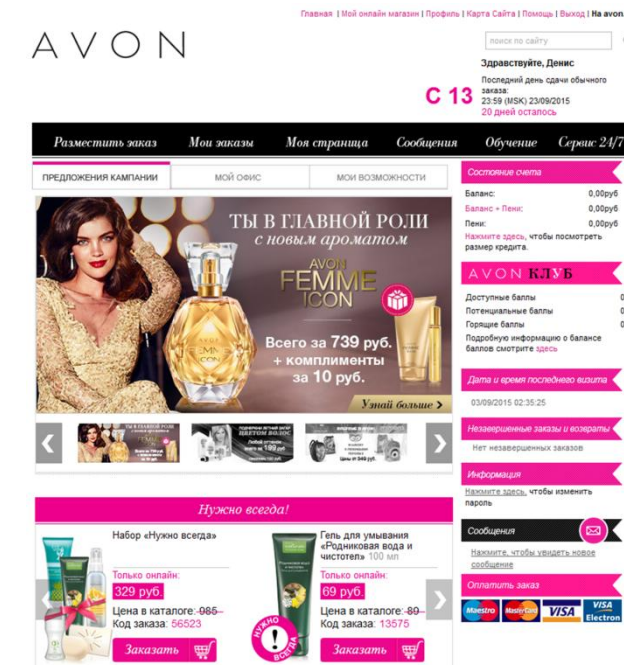
*Если Вы не удовлетворены
приобретенным товаром,
Вы можете его **обменять***

или

вернуть в Avon

***в течение 2-х месяцев
со дня покупки***

Для оформления возврата в Avon
используйте простую и удобную
электронную форму возврата, которой
можно воспользоваться прямо на сайте
avon.ru



Сайт Представителя
Раздел меню

Мои заказы —
Оформить возврат



- Разместить заказ
- Информация о заказах
- Даты заказа и доставки
- Мои Клиенты
- Товары благотворительных программ
- Бизнес в Интернете
- Оформить возврат

Преимущества использования электронной формы возврата:

- ✓ **Экономия времени:** готовая форма - ваши данные уже внесены, пара кликов и электронная форма заполнена
- ✓ **Исключение ошибок** при заполнении - выбираете номер счета-фактуры, кликаете на код возвращаемого продукта и **информация внесена**
- ✓ **Детальные причины возврата:** оформление в один клик брака, недовложения, пересортицы
- ✓ **Автоматический подсчет суммы возврата**
- ✓ **Моментальное декларирование суммы** возврата без привязки к процессу размещения заказа
- ✓ **Отслеживание статуса** обработки возврата в режиме онлайн, а также через **SMS** и **Email** информирование
- ✓ **Сокращение времени на обработку** **Вашего** возврата в Avon



Как оформить возврат с помощью электронной формы?

AVON.RU

Сайт Представителя
Раздел меню
Мои заказы –
Оформить возврат

КОМПЬЮТЕРНЫЙ
НОМЕР
НОМЕР
ЭЛЕКТРОННОГО
ВОЗВРАТА

Комп. номер: _____ ФИО: _____
Номер электронного Возврата: **12345678**
Образец десятичной цифр
0123456789
Количество возвращаемой продукции: _____
Возврат сдан: в Почтовом отделении курьеру при домашней доставке
Примечание: _____

ВНИМАНИЕ!
ОБЯЗАТЕЛЬНО ВЛОЖИТЕ В ПОСЫЛКУ С ВОЗВРАЩАЕМОЙ ПРОДУКЦИЕЙ БЛАНК С НОМЕРОМ ЭЛЕКТРОННОГО ВОЗВРАТА!!!

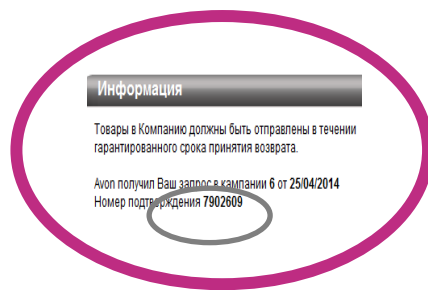
ЗАПОЛНИТЬ ЭЛЕКТРОННУЮ
ФОРМУ ВОЗВРАТА

ОТПРАВИТЬ
ЭЛЕКТРОННЫЙ
ВОЗВРАТ

ОТПРАВИТЬ ПРОДУКЦИЮ С
НОМЕРОМ ЭЛЕКТРОННОГО
ВОЗВРАТА, КОМПЬЮТЕРНЫМ
НОМЕРОМ И ФИО

УЗНАТЬ СТАТУС
ОБРАБОТКИ ВОЗВРАТА

Номер счет-фактуры	Дата возврата	
105287416	13/06/2014	Поиск
105287417	13/06/2014	Поиск
105287418	13/06/2014	Поиск
105287419	13/06/2014	Поиск



Обязание rachunku	Wpłata	Numer faktury	Opłacono	Pozostało	Saldo
-100,32 zł			-100,32 zł	0,00 zł	0,00 zł
-23,98 zł			-23,98 zł	0,00 zł	100,32 zł
-13,18 zł			-13,18 zł	0,00 zł	124,30 zł
100,32 zł		201405/51121	100,32 zł	0,00 zł	137,48 zł
37,18 zł		201405/42293	37,18 zł	0,00 zł	37,18 zł
77,90 zł		201405/43750	77,90 zł	0,00 zł	0,00 zł
-72,77 zł			-72,77 zł	0,00 zł	77,90 zł
-24,88 zł			-24,88 zł	0,00 zł	72,77 zł
24,88 zł		201405/34104	24,88 zł	0,00 zł	97,65 zł
			-97,15 zł	0,00 zł	0,00 zł
70,35 zł		201404/250850	70,35 zł	0,00 zł	87,15 zł
-180,00 zł			-180,00 zł	0,00 zł	18,00 zł
-11,78 zł			-11,78 zł	0,00 zł	167,60 zł

Выбрать из списка:
✓ номер счет-фактуры
✓ продукты на возврат
✓ причину возврата для каждого возвращаемого продукта

- После заполнения электронной формы нажмите «Отправить»
- Информация об отправленных возвратах доступна в разделе «История заказов»


- Упакуйте продукцию для возврата
- Укажите в бланке возврата: номер электронного возврата, компьютерный номер, ФИО и вложите в коробку/конверт с возвращаемой продукцией
- Отправьте продукцию в «Отдел возвратов» Avon на почте или через курьера домашней доставки

- Статус обработки возврата отображается в разделе МОИ ЗАКАЗЫ - ИНФОРМАЦИЯ О ЗАКАЗАХ
- Sms и Email информирование









*Подробную информацию об условиях и правилах оформления возврата Вы можете найти в разделе **Сервис / Оформить возврат***

Разместить заказ Мои заказы Моя страница Сообщения Обучение **Сервис 24/7**

СЕРВИС 24/7 МЫ ЗАБОТИМСЯ ВЫ ПОЛУЧАЕТЕ
о вашем комфорте лучший сервис

 **ЭЛЕКТРОННАЯ ФОРМА ВОЗВРАТА**
- это быстро и удобно!

[Узнай больше >](#)

КРЕДИТ  Можно ли разместить заказ без предварительной оплаты? Воспользоваться кредитом >	ЗАКАЗ  Каким образом разместить заказ? Нужен ли для этого Интернет? Узнать о размещении заказа >	СКИДКИ  Какую скидку можно получить? Почему выгодно делать несколько заказов? Получить максимальную скидку >
ДОСТАВКА  Как получить свой заказ? Может ли это сделать доверенное лицо? Выбрать вариант доставки >	ОПЛАТА  Как оплатить заказ или сделать предоплату? Выбрать удобный вариант оплаты >	ВОЗВРАТ  Как вернуть товар в компанию? Оформить возврат или обмен >
СВЯЗЬ  Как можно быстро получить необходимую информацию? Получить информацию быстро, легко и бесплатно >	ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ  Как обновить свои персональные данные и изменить адрес доставки? Персональные данные >	

Онлайн Магазин | Скачать | Конфиденциальность | Условия использования | Пишите нам | © Эйвон Бьюти Продактс Компани

Важно!

На странице **подтверждения** отправки электронной формы возврата отображается следующая информация:

- **Электронный номер возврата**, который **необходимо** указать на бланке. Бланк обязательно вложите в посылку с продукцией
- **Срок отправления** продукции обратно в Компанию

Информация

Avon получил в Кампании **12** Форму Вашего возврата от **01/09/2014**

Номер электронного возврата **9616947**

В течение **7** календарных дней с момента отправки электронной форма возврата сдайте продукцию обратно в Avon.

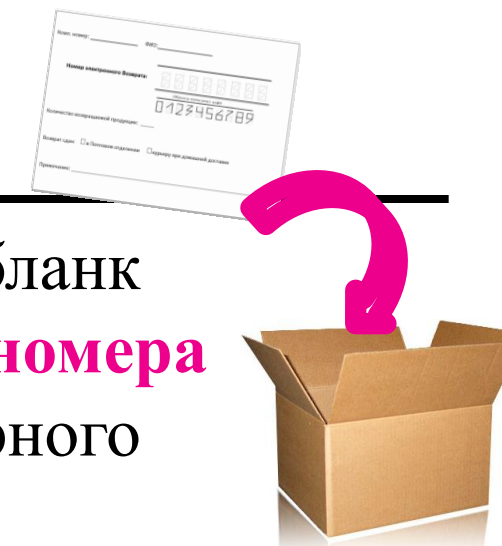
Отправить продукцию следует не позднее **08/09/2014**

В течение 7 календарных дней со дня оформления электронной формы возврата необходимо **сдать продукцию в Компанию**, оформив возврат через почтовое отделение, курьера домашней доставки или коммерческий пункт в Москве

Важно!

Упакуйте продукцию и отправьте посылку в Avon через почтовое отделение, курьера домашней доставки или коммерческий пункт в Москве

Обязательно вложите в посылку бланк электронного возврата с указанием номера электронного возврата, компьютерного номера и ФИО!!!



Бланк электронного возврата Вы можете скачать и распечатать на сайте avon.ru в разделе:

Мои Заказы — Информация о заказах

Распечатать заказ / возврат

Вернуться обратно Печать

Номер Кампании: 13
Номер: 9617484
Дата: 09/09/2014
Стоимость: 0,00руб
Тип: E-возврат

Распечатать

Дата: 09/09/2014

Адрес доставки: MOS227 DV2 МОСКВА МОСКВА 127434

Имя клиента ОКСАНА КУПРИЯНОВА

НОМЕР ЭЛЕКТРОННОГО ВОЗВРАТА

Возвраты

Номер счета	Номер Кампании продукта	Код	Количество	Название продукта	Цена клиента за каждое наименование	Все возвраты	Код причины
345209973	11	78252	1	Today Парфюмерная вода 50мл	880,00руб	677,60руб	54

Вернуться обратно Печать

Скачать-Бланки, договоры, сертификаты — Бланк-заявление об электронном возврате

Комп. номер: _____ ФИО: _____

Номер электронного Возврата: **9617484**

Образец написания цифр
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9

Количество возвращаемой продукции: _____

Возврат сдан: в Почтовом отделении курьеру при домашней доставке

Примечание: _____

Скачать-Бланки, договоры, сертификаты — Форма возврата

AVON ФОРМА ВОЗВРАТА

Электронный № возврата: **9617484**

НОМЕР ЭЛЕКТРОННОГО ВОЗВРАТА

Поля заполнять не НУЖНО

ВСЕГО: _____

Представитель: _____ Дата: ____/____/____ г.
Право на возврат товара надлежащего качества действует на всю продукцию Avon в течение срока, определяемого Правилами оформления возврата продукции Avon (срок отправки определяется по штампу почтового отделения или пункта выдачи).

Товар принят: _____ Дата: ____/____/____ г.
Право на возврат товара надлежащего качества на распространяется на продукцию, высланную по окончании срока, определяемого Правилами оформления возврата продукции Avon (срок отправки определяется по штампу почтового отделения или пункта выдачи).

Адрес для отправки возврата посылкой: 101000, г. Москва, Покламт, вл. 106, Боксирование "Эйвон".

Товары, полученные с гризом, товаром-комплектном в рамках специальных предложений должны возвращаться в комплекте.
Пакет-скрипка подлежит возврату только в запечатанной упаковке.

Если подробную информацию Вы можете получить на интернет-сайте www.avon.ru или по телефону 8 (495) 702-36-00 (звонок по России платный).

Информацию об обработке Вашего возврата Вы найдете:



- Раздел «Баланс» на сайте Представителя



- Документы, получаемые Представителем с каждым заказом e-mail уведомления на электронный адрес Представителя о поступлении продукта в Компанию



- SMS сообщения на номер мобильного телефона Представителя.
SMS-сообщения рассылаются Представителям, которые подписаны на сервис «Пакет Бизнес СМС»



- Автоматическая Информационная Система

Основные правила декларирования возврата:

- Оформив электронный возврат, Представитель **может уменьшить оплату заказа** на размер **задекларированного возврата**. До фактической обработки и списания суммы возврата Представитель может уменьшить оплату заказа на сумму **не более 999 рублей** по **ценам счета-фактуры**
- В течение **7 календарных дней** от даты оформления электронного возврата Представитель **должен отправить продукцию на возврат** через почтовое отделение, курьера домашней доставки или коммерческие пункты (где доступно)
- Повторно воспользоваться услугой декларирования возврата Вы можете **не ранее, чем через 21** календарный день от даты декларирования предыдущего возврата
- Если задекларированная на возврат продукция не поступила в Компанию Avon **в течение 28** календарных дней от даты оформления электронного возврата, Компания **оставляет за собой право лишить такого Представителя услуги декларирования возврата**. Также отмена данной услуги произойдет в том случае, если был задекларирован возврат на сумму, превышающую фактическую стоимость возвращенной продукции по ценам счета-фактуры

Внимание!

Товары, полученные с призом, товаром-комплиментом в рамках специальных предложений **должны возвращаться в комплекте!**

Право на возврат товара **надлежащего** качества не распространяется:

- на продукцию, высланную по окончании срока, определяемого правилами оформления возврата продукции Avon (срок отправки определяется по штампу почтового отделения, даты приема возврата курьером)
- на печатные материалы (например, каталоги, таблицы цветов, гиды по косметическим и парфюмерным средствам и т.п.)
- распечатанные пакеты-сюрпризы и отдельные товары, составляющие пакет-сюрприз. Данная группа товаров подлежит только обмену при обнаружении брака

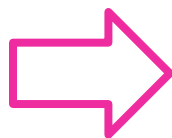
Основные правила оформления недовложения и пересортицы:

- **Срок отправки** электронного заявления (электронной формы возврата) по пересортице составляет **14 календарных дней от даты заказа**, указанной в счете-фактуры. За пределами указанного срока претензии по недовложению/ пересортице Компанией не принимаются
- Представитель может отправить в Компанию **только одну претензию на недовложение/ пересортицу товара в каждом заказе**, в которой должен быть указан весь недовложенный в заказ товар
- Решение о списании суммы недовложения/ пересортицы принимается Компанией на основании полученного электронного заявления (электронной формы возврата) с учетом истории недовложений/ пересортиц у Представителя
- В случае пересортицы, если Представитель принимает решение оставить себе ошибочно вложенный товар, он должен сообщить об этом в Компанию (RepReturn@avon.com), на основании чего будет произведена корректировка счета. Стоимость ошибочно вложенного товара (пересортицы) будет выставлена в счет заказа, в котором товар получен, по стоимости каталога, в период действия которого был сделан заказ
- Представитель **может уменьшить оплату заказа** на размер заявленного недовложения/ пересортицы **после фактической корректировки счета**

Дополнительная информация

- ✓ Если Представитель заполнил электронную форму возврата, сохранил данные, но не отправил на обработку в Avon, **информация о незавершенном возврате** будет видна (так же, как при незавершенном заказе) на главной странице сайта для Представителей **в секции "Незавершенные заказы и возвраты"**
- ✓ Фактическое списание суммы за возврат осуществляется в первые 11 дней каждой кампании.
- ✓ При возврате продукции с браком по истечении срока 2-месячной гарантии (например, часы со сроком гарантии 2 года) используйте **бумажную форму возврата**

Бумажную форму возврата можно распечатать на сайте для Представителей в разделе **Скачать-Бланки, договоры, сертификаты – Форма возврата**



The image shows the 'AVON FORMA ВОЗВРАТА' (Return Form) with various fields for representative and product details, including a table for listing items to be returned.

№ заказа, из которого делается возврат	Дата, указанная в заказе	Код продукции	Наименование продукта	Кол-во (шт.)	Причина возврата (выбрать КРЕСТИЧКОМ)														
					Брак	Несоответствие цвету	Пятна	Ущерб от транспортировки	Остатки в упаковке	Брак или повреждение упаковки	Срок годности (или истек срок хранения)								
ВСЕГО:																			

Правильно заполнить форму возврата необходимо в течение 14 дней с момента получения товара. Товар должен быть возвращен в оригинальной упаковке. Товары, приобретенные с браком, должны быть возвращены в комплект. Товары, приобретенные с браком, должны быть возвращены в комплект. Товары, приобретенные с браком, должны быть возвращены в комплект.

Состояние счета

Баланс:	2 152,56руб
Баланс + Пени:	2 152,56руб
Пени:	0,00руб

Нажмите здесь, чтобы посмотреть размер кредита.

AVON КЛУБ

Доступные баллы	498
Потенциальные баллы	0
Горящие баллы	--

Подробнее информацию о балансе баллов смотрите [здесь](#)

Дата и время последнего визита

19/08/2014 11:43:50

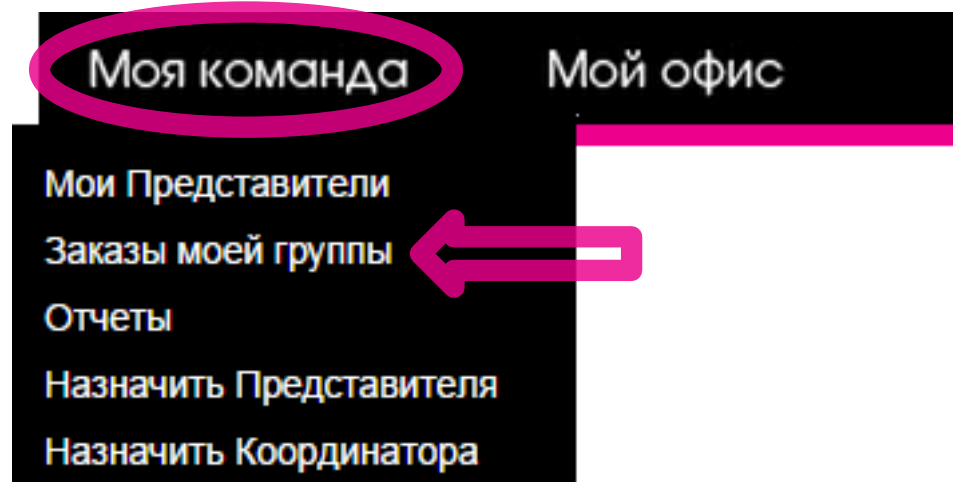
Незавершенные заказы и возвраты

Ваш Возврат в Кампании 11 не завершен. [Нажмите здесь](#), чтобы завершить этот Возврат.
 Ваш Обычный заказ в Кампании 11 не завершен. [Нажмите здесь](#), чтобы завершить этот заказ.



Дополнительная информация

Менеджерам и Координаторам доступна информация о возвратах внутри структуры. Все отправленные и незавершенные возвраты отображаются в динамических отчетах в разделе сайта avon.ru «Моя команда» – «Заказы моей группы»



Компьютерный номер Координатора/Лидера: Тип: **Возврат** (dropdown menu with options: Все, Заказ, Возврат) [Печать] [Вернуться в Заказ]

Результаты

Представители

Номер кампании	Компьютерный номер	Информация о Представителе	Группа получения заказа	Зона размещения Заказа	Способ размещения Заказа	Тип Заказа	Дата размещения заказа	Дата обработки заказа	Статус	Комментарий	Отправлен на пункт выдачи	Дата доставки заказа	Net Sales / Чистые продажи	База для расчета скидки	Тип	Детали
13	24971373	Кузнецова Наталья kuznetsova@eocommission.org 495-656-80-87 +7- 9098818280	E	041	Интернет	E- возврат	09/09/2014		Отправлен				108 0,00руб	0,00руб	Возврат	Детали
13	2620948	Якунина Ирина 499181-88-80 +7- 9268247506	D	041	Интернет	E- возврат	05/09/2014		Частично принят / Частично списан				101 0,00руб	0,00руб	Возврат	Детали
13	28048807	Судякова Париса 495-609-42-34 +7- 9185785743	D	041	Интернет	E- возврат	09/09/2014		Отправлен				94 0,00руб	0,00руб	Возврат	Детали
13	29903834	Белоусова Наталья belousova-natasha@mail.ru 4991813156 +7- 9037072830	D	041	Интернет	E- возврат	08/09/2014		Отправлен				93 0,00руб	0,00руб	Возврат	Детали

Дополнительная информация

Обращаем Ваше внимание, что возврат продукции существенно влияет на программы поощрения:

- ✓ **Circle of Excellence** и краткосрочные программы поощрения для **Координаторов** – возвраты уменьшают продажи и количество **Активных Представителей** в случае, если Представитель в течение кампании разместил возврат, превышающий его заказ в этой кампании по сумме
- ✓ **Звездный Клуб** – возвраты уменьшают продажи и ухудшают рейтинг Координатора в программе
- ✓ **Премиум уровень Эйвон Клуба** – возвраты уменьшают продажи и, как следствие, число баллов в уровне за продажи

Желаем Вам отличных Продаж!

И

используйте все преимущества оформления электронного возврата:

- ✓ *Экономия времени: готовая форма - ваши данные уже внесены, пара кликов и электронная форма заполнена*
- ✓ *Исключение ошибок при заполнении - выбираете номер счета-фактуры, кликаете на код возвращаемого продукта и информация внесена*
- ✓ *Детальные причины возврата: оформление в один клик брака, недовложения, пересортицы*
- ✓ *Автоматический подсчет суммы возврата*
- ✓ *Моментальное декларирование суммы возврата без привязки к процессу размещения заказа*
- ✓ *Отслеживание статуса обработки возврата в режиме онлайн, а также через SMS и Email информирование*
- ✓ *Сокращение времени на обработку **Вашего** возврата в Avon*