**Процесс возврата видео сервисов**

**Список сервисов:**

1. MEGOGO
2. iTV
3. PersikTV
4. ivi
5. VOKA

**Процесс:**

1. **Беспроблемный возврат (до одного месяца).**

Магазин имеет право на свое усмотрение согласовывать возврат любого видео-сервиса.

Писать на почту никому не нужно, звонить тоже.

1. **Возврат после месяца**

Клиент обращается в магазин с требованием вернуть сервис и с даты покупки, прошло более одного месяца. Магазин запрашивает у Клиента информацию:

|  |  |
| --- | --- |
| ФИО клиента: |  |
| Причина возврата: |  |
| Дата покупки: |  |
| Уникальный номер услуги: |  |
| Промо код: |  |
| Контактный номер телефона: |  |

**\*Все поля являются обязательны к заполнению.**

Магазин полученную информацию от Клиента, отправляет письмом на почту Смарт 24: expert@smart-24.net

Оператор Смарт 24 создает заявку «Возврат видео сервиса» в СУЗ, вносит в заявку данные из письма, выставляет статус: «Новая». Отправляет письмо с данными на почту оператора видео сервиса и отвечает на письмо магазина: «Создали письмо на оператора видео сервиса, ответ будет в течение суток».

E-mail адреса, куда оператор Смарт 24 отправляет письмо, в зависимости от сервиса:

* **MEGOGO**: [vika.belokon@megogo.net](mailto:vika.belokon@megogo.net), в копию: [alexander.deshkevich@patio-minsk.by](mailto:alexander.deshkevich@patio-minsk.by), galesa.s.poligon@gmail.com
* **iTV**: [itv@itv.by](mailto:itv@itv.by), [support@itv.by](mailto:support@itv.by), в копию: [alexander.deshkevich@patio-minsk.by](mailto:alexander.deshkevich@patio-minsk.by), galesa.s.poligon@gmail.com
* **PersikTV**: persik.info@yandex.by, в копию: [alexander.deshkevich@patio-minsk.by](mailto:alexander.deshkevich@patio-minsk.by), galesa.s.poligon@gmail.com
* **ivi:** [alexander.deshkevich@patio-minsk.by](mailto:alexander.deshkevich@patio-minsk.by), в копию: galesa.s.poligon@gmail.com
* **VOKA:** [support150@A1.by](mailto:support150@A1.by), в копию: [alexander.deshkevich@patio-minsk.by](mailto:alexander.deshkevich@patio-minsk.by), galesa.s.poligon@gmail.com

В течении дня с клиентом свяжется оператор со стороны видео-сервиса(VOD) и уточнит причины возврата.

После этого оператор видео-сервиса(VOD) даст ответ на письмо с результатом согласования.

**Варианты ответов:**

1. Если ответ «Согласовано», оператор Смарт 24 меняет статус в заявке на «Согласовано», и отправляет письмо на магазин, на основании которого был запрос оператору видео-сервиса, с ответом: «Возврат согласован».
2. Если ответ «НЕ согласовано», оператор Смарт 24 меняет статус в заявке на «НЕ согласовано», и отправляет письмо на магазин, на основании которого был запрос оператору видео-сервиса, с ответом: «Возврат НЕ согласовано».
3. Если в течении суток от операторов видео-сервиса(VOD) не поступило НИКАКОЙ обратной связи – возврат считается согласованным. Оператор Смарт 24 меняет статус в заявке на «Согласовано», и отправляет письмо на магазин, на основании которого был запрос оператору видео-сервиса, с ответом: «Возврат согласован».

**Дополнительная информация:**

Согласование возврата со стороны видео-сервиса(VOD), не может занимать более суток. За исключение случаев, когда с клиентом невозможно связаться. Если с клиентом невозможно связаться – оператор видео-сервиса(VOD) по истечению суток сообщает о проблеме.

**Вопросы по регламенту:**

1. Отправляет ли Смарт 24 уточняющие письма на магазин, если не все данные указаны в письме.

- Да, с просьбой предоставить полную информацию.

1. Если не прошел месяц направляем обратно на магазин для проработки возражений?

- Да, отправляем в магазин разъяснение, что в течение первого месяца решение о возврате принимается на магазине.

1. Какой тайминг на письма от магазина? Фактор почты может срабатывать.

- я думаю, 30минут будет достаточно.