# Grąžinimų proceso funkcionalumas

**Grąžinimo inicijavimas**

Inicijuoti prekės grąžinimą galima dviem būdais:

1. Grąžinimas per grąžinimų modulį: Meniu -> Grąžinimai

Pasirinkus modulį „Grąžinimai“, vartotojas nukreipiamas į grąžinimų modulį, kuriame pateikiamas vartotojo ankščiau registruotų grąžinimų sąrašas (1) . Naujo grąžinimo dokumento kūrimas inicijuojamas mygtuku „Grąžinti prekes“ (2):

1. Grąžinimas iš prekės kortelės:

**Grąžinimo formavimas vedlio pagalba**

Grąžinimo formavimas atliekamas keturių žingsnių vedlio pagalba.

1 žingsnis:

Parinkti kokio tipo grąžinimas bus atliekamas:

* Nauja prekė (taikomas grąžinimo mokestis)

Šis grąžinimo tipas pasirenkamas, kuomet klientas savo iniciatyva nori fiziškai grąžinti naujas prekes (persigalvojo, užsisakė daugiau negu reikia ar pan.). Vykdant šio tipo grąžinimą, tolesniuose vedlio žingsniuose bus prašoma nurodyti prekės ir jos pakuotės būklę. Baigiant pildyti šio tipo grąžinimą bus paskaičiuoti grąžinimo vėlavimo, administravimo ir prekės/pakuotės pažeidimo mokesčiai. Taip pat, formuojat grąžinimą, bus leidžiama pasirinkti tik naujas pirkimo sąskaitas, pagal kurias bus vykdomas grąžinimas.

* Neremontuojama prekė (su serviso aktu)

Šis grąžinimo tipas pasirenkamas, kuomet klientas registruoja neremontuojamos prekės dokumentinį grąžinimą po serviso apžiūros. Registruojant šio tipo dokumentinį grąžinimą, tolesniuose vedlio žingsniuose bus prašoma nurodyti serviso akto numerį bei įkelti akto dokumentą. Jokie papildomi mokesčiai nebus skaičiuojami.

* Transportavimo metu pažeista prekė (su pažeidimo aktu, nuotraukomis)

Šis grąžinimo tipas pasirenkamas, kuomet klientas inicijuoja transportavimo metu pažeistų prekių grąžinimą. Vykdant šio tipo grąžinimą, tolesniuose vedlio žingsniuose bus prašoma nurodyti pažeidimus įrodančius dokumentus: vežėjo pažeidimo aktą, nuotraukas. Jokie papildomi mokesčiai nebus skaičiuojami

* Kiti (demo, nepristatyta, klaidingai pristatyta, grąžinimas pagal susitarimą)

Šio grąžinimo kategorija pasirenkama, jei grąžinimo tikslas netenkina nei vieno aukščiau paminėto grąžinimo tipo. Tai gali būti *demo* prekė, gavus daugiau prekių nei užsakyta arba negavus visai. Taip pat grąžinimai pagal individualų susitarimą. Vykdant šio tipo grąžinimą, tolesniuose vedlio žingsniuose bus prašoma nurodyti grąžinimo priežastį. Papildomi mokesčiai gali būti skaičiuojami priklausomai nuo susitarimų vykdymo.

* Sugedusi, neremontuojama prekė (ACC Warranty)

Šis grąžinimo tipas pasirenkamas, jei dokumentiškai grąžinama mažavertė, neremontuojama (ACC Warranty) serviso požymį turinti prekė. Registruojant šio tipo dokumentinį grąžinimą, tolesniuose vedlio žingsniuose bus prašoma nurodyti grąžinimo priežastį. Jokie papildomi mokesčiai nebus skaičiuojami.

**Grąžinimo registracijos vedlys:**

2 žingsnis:

Iš pateikto sąrašo galima parinkti padalinį iš kurio grąžinama prekė

3 žingsnis:

Parinkti grąžinamas prekes ir nurodyti grąžinamą kiekį (3). Prekes galima rinktis iš sąraše išvardintų pirkimo sąskaitų. “Sąskaitos kiekis” stulpelyje nurodo koks kiekis iš viso buvo pirktas (4), o “Kiekis” stulpelyje - kokį kiekį dar galima grąžinti (5).

4 žingsnis:

Pateikti reikiamą informaciją apie grąžinimą – sistemoje privalomi laukai pažymėti žvaigždute. Skirtingas grąžinimo tipas turi skirtingus reikalavimus dėl privalomų laukų (plačiau aprašymas 1-mame žingsnyje).

Perėjus visus žingsnius spausti mygtuką “Įvertinti” (6).

Vartotojas turi galimybę susipažinti su grąžinimo taisyklėmis ir jei grąžinimas registruotas per grąžinimo tipą, kuris yra apmokestinamas – mato preliminarią paskaičiuotą grąžinimo kainą. Jei visos sąlygos tinka, vartotojas turi pažymėti sutikimą su grąžinimo taisyklėmis (7) ir spausti mygtuką “Grąžinti” (8).

Prieš patvirtinimą vartotojas turi nurodyti Etikečių skaičių (8), t.y. į kiek dėžių bus supakuotos grąžinamos prekės, gali iškart susigeneruoti etiketes (9) ir spausti mygtuką “Patvirtinti”.

Po patvirtinimo vartotojas turi atsispausdinti sugeneruotas etiketes, jas užklijuoti ant grąžinamų siuntų ir kuo greičiau organizuoti išsiuntimą.

**Grąžinimo dokumento informacija**

Grąžinimo dokumento viduje galima įvertinti informaciją - prekes kurios buvo registruotos grąžinime, bei, priklausomai nuo grąžinimo tipo, įvertinti su grąžinama preke ar dokumentu susijusius parametrus: įkeltus dokumentus (nuotraukas, aktus), nurodytas priežastis, paskaičiuotus grąžinimo mokesčius. Šie parametrai pateikiami:

* Pirkėjo (1) – ką suvedė ir nurodė grąžinimo eilutėse pirkėjas registruojant grąžinimą (Sritis „PIRKĖJO“);
* Pardavėjo (2) – ką nurodė ar pakeitė grąžinimo eilutėse ACC Distribution grąžinimo sk darbuotojai (Sritis „PARDAVĖJO“)
* Bendrinė grąžinimo informacija (3)

# Grąžinimų taisyklės

Grąžinamą prekę būtina užregistruoti adresu <http://www.accdistribution.net/_al/lt-lt/returns> užpildžius reikiamus laukus. Grąžinama prekė turi būti tvarkinga: nepažeista pakuotė, prekė švari, nesubraižyta, prekės serijos numeriai ant pakuotės ir prekės turi sutapti, prekė turi būti pilnos komplektacijos, programinė įranga (jei tokia yra) turi būti tokia pati kaip naujos prekės. „By Order“ (Užsakoma iš anksto) požymiu pažymėtų arba pagal specialų kliento užsakymą pristatytų prekių grąžinimai nepriimami (tai nustačius prekės bus grąžintos pirkėjui).

**Nauja prekė (taikomas grąžinimo mokestis)**

Galima grąžinti prekes be atskiro vadybininko grąžinimo patvirtinimo, tiesiog užregistravus sistemoje pasirenkant „Nauja prekė“ grąžinimo tipą. Grąžinamoms prekėms taikomi žemiau įvardinti mokesčiai:

|  |  |
| --- | --- |
| **Prekių grąžinimo mokesčiai** | **Mokesčio dydis** |
| Prekės registracijos mokestis už 1 SKU eilutę EUR (prekė grąžinta be išankstinės registracijos). | 3 € |
| Prekės grąžinimo administravimo mokestis už prekės vnt. | 2% |
|  |
| Pakuotės būklė: Išpakuota | 2% |  |
| Pakuotės būklė: Smulkūs pažeidimai | 15% |  |
| Pakuotės būklė: Ženklūs pažeidimai | 25% |  |
| Prekės būklė: Smulkūs pažeidimai | 30% |  |
| Prekės būklė: Ženklūs pažeidimai | 100% |  |
| Prekės grąžinimo registracija +7 dienos nuo pirkimo sąskaitos datos \*Prekės grąžinimas, kurios pristatymas +21 dienos nuo pirkimo sąskaitos - nepriimamas | 10% |  |
| Prekės grąžinimo registracija +14 dienos nuo pirkimo sąskaitos datos \*Prekės grąžinimas, kurio pristatymas +21 dienos nuo pirkimo sąskaitos - nepriimamas | 20% |  |

Pažeidimai už pakuotės ir prekės pažeidimus nesisumuoja.

**Pažeidimų tipai:**

**Pakuotės būklė „Išpakuota“** - Pažeistas tik išorinės pakuotės gamyklinis lipdukas. Produkto, aksesuarų bei pakuotės vidinio įpakavimo būklė nepakitus.

**Pakuotės būklė „Smulkūs pažeidimai“** - Pažeistas pakuotės gamyklinis lipdukas. Ant išorinės, vidinės pakuotės, produkto bei aksesuarų pakavimo matomos minimalios prapakavimo žymės.

**Pakuotės būklė „Ženklūs pažeidimai“** - Pažeistas išorinis pakuotės gamyklinis lipdukas. Suplėšytas ar kitaip pažeistas išorinis ar vidinis įpakavimas, papildomi žymėjimai, užrašai. Trūksta dalies įpakavimo.

**Prekės būklė „Smulkūs pažeidimai“** - Bet koks prekės ar aksesuarų būklės pakitimas nuo gamyklinės būklės. Pažeidimas neturi reikšmės prekės estetinei išvaizdai.

**Prekės būklė „Ženklūs pažeidimai“** - Bet koks prekės ar aksesuarų būklės pakitimas nuo gamyklinės būklės. Pažeidimas turi reikšmės prekės estetinei išvaizdai, trūksta komplektacijos.

**Neremontuojama prekė (su serviso aktu)**

Galima grąžinti prekes, už kurias buvo gautas prekės defektavimo aktas, be atskiro vadybininko grąžinimo patvirtinimo. Vykdant šio tipo grąžinimą, tolesniuose vedlio žingsniuose bus prašoma nurodyti serviso akto numerį bei įkelti akto dokumentą. Jokie papildomi mokesčiai nebus skaičiuojami.

**Transportavimo metu pažeista prekė (su pažeidimo aktu, nuotraukomis)**

Galima grąžinti prekes, kurios buvo apgadintos transportavimo metu, be atskiro vadybininko grąžinimo patvirtinimo. Vykdant šio tipo grąžinimą, tolesniuose vedlio žingsniuose bus prašoma nurodyti pažeidimus įrodančius dokumentus: vežėjo pažeidimo aktą, nuotraukas. Jokie papildomi mokesčiai nebus skaičiuojami. Prekės grąžinimas nepriimamas jei nebuvo laikomasi prekių pristatymo tvarkoje nurodytų siuntų priėmimo sąlygų (<https://accdistribution.net/_al/lt-lt/page/products-delivery>).

**Kiti (demo, nepristatyta, klaidingai pristatyta, grąžinimas pagal susitarimą)**

Galima grąžinti prekes, kurių tikslas netenkina nei vieno aukščiau paminėto grąžinimo tipo, **tik po pardavimų vadybininko patvirtinimo**. Mokesčiai gali būti skaičiuojami jei nesilaikyta susitarimo sąlygų.

**Sugedusi, neremontuojama prekė (ACC Warranty)**

Galima registruoti prekes, kurios yra brokuotos ar sugedo bei atitinka prekės garantinio aptarnavimo sąlygas, be atskiro vadybininko patvirtinimo. Tolesniuose vedlio žingsniuose registracija nukreipiama į atitinkamą prekės aptarnavimo servisą. Jokie papildomi mokesčiai nebus skaičiuojami.

--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Jeigu prekės užregistruoti nepavyko, kreipkitės į pardavimų vadybininką arba į grąžinimų skyrių (el. paštas returns1@accdistribution.lt, tel: +370 679 52345; +370 37328501).

Grąžinamos prekės siunčiamos pirkėjo transportu ir kaštais adresu Terminalo g. 8, Biruliškių k., Karmėlavos sen., Kauno r. sav. , LT-54469, Lietuva. – Prekių grąžinimo skyrius, sandėlis nr. 2

Grąžinimo dokumentus ir papildomą sąskaitą už grąžinimą išrašo ACC Distribution darbuotojas (po to, kai prekės būna patikrintos).

Už grąžinimus atsakingas: Deividas Šmigelskis, el.paštas: [Deividas.Smigelskis@accdistribution.lt](mailto:Deividas.Smigelskis@accdistribution.lt)

# Dažniausiai užduodami klausimai (D.U.K.)

|  |  |
| --- | --- |
| **Klausimas** | **Galimas atsakymas dabar** |
|  |  |
| Ar gavote siuntą? | Pasitikrinkite savo siuntos statusą kurjerių siuntos sekimo sistemoje. Įsitikinkite, kad siunta prstatyta Jūsų nurodytu adresu.  LP Express  Omniva  DPD  ... |
| Kodėl atšaukta grąžinimo registracija? | Grąžinimo registracija tikėtina buvo atšaukta dėl netinkamos registracijos |
|  |  |
| Kada bus išrašyta kreditinė? | Kreditinė bus išrašyta, kuomet jūsų grąžinamos prekės pasieks sandėlio darbuotoją |
| Ar jau išrašyta kreditinė? | Patikrinti ar jau išrašyta kreditinė galima jūsų ecommerce paskyroje, sąskaitų modulyje, skiltyje „Visos“. Galima ieškoti pagal datą, sąskaitos arba RMA numerius |
| Koks CN numeris pagal RMA numerį? | Kreditinės sąskaitos numerį galite rasti jūsų ecommerce paskyroje, sąskaitų modulyje, skiltyje „Visos“. Dokumentus galima ieškoti pagal datą, arba RMA numerius |
| Ar bus užsakytas transportas, ar reikia organizuotis paciam? | Priklausomai nuo grąžinimo tipo. Jei grąžinama pagal procesą „Transportavimo metu pažeista prekė“ arba grąžinimas priklauso pagal procesą „Kiti“ bei priežastis – klaidingai pristatyta, tuomet transportą užsakysime mes, priešingu atveju transportu rūpinasi patys klientai |
| Kodėl registruojant garantinį grąžinimą, reikia spausti įvertinti? | Paspaudus Įvertinti, atliekama nurodytų duomenų įvesties validacija: ar viską teisingai supildėte registruodami grąžinimą. Tuo pačiu, jei registruojate per procesą „Nauja prekė“, bus paskaičiuoti preliminarūs grąžinimo mokeščiai. |