

Насамперед хочу щоб ви зрозуміли. Політика закордонних магазинів поляє в тому, що покупець завжди правий. Тому майже всі платіжні системи і магазини стають на сторону покупця. А якщо використовувати і з кожним днем вдосконалювати свої навички соціальної інженерії - то успіх в поверненні коштів за будь-який товар вам гарантований.

### **Основи, поняття, термінологія**

Біл = білінг адреса = billing adress - платіжна адреса.

Шип = шипінг адреса = shipping adress - адреса доставки

Трек = номер відстеження - номер, який видає нам магазин \ компанія, яка здійснює доставку

Сап = саппорт - оператор, з яким ви розмовляєте у чаті, через пошту, спілкуючись з магазином

Шоп = магазин - звідки ви замовили товар :)

Бізнес днів = бізнес день = робочий день

Реф = refund = повернення коштів за замовлення

Реп = replace - відправка товару заново

Ці слова будуть використовуватись в данному мануалі + вони будуть необхідні вам для подальшої роботи!

Методи Рефаунду

#### **1. НЕ ОТРИМАНО! DNA (DID NOT ARRIVE)**

Першим розглянемо метод DNA (Did not arrive) - не отримано, не доставлено. Думаю з назви нам все зрозуміло. Ви звертаєтесь до магазину і кажете що не отримали товар. Данний метод підходить для великих магазинів по типу Амазон. З обмеженням по ціні товару до 500 євро. Або для магазинів, де не дають трек номер для відстеження вашого замовлення, або цей трек-номер не відслідковується. Прикладом такого магазину є Вікторія Сікрет (Якщо замовляти в Україну дешевою доставкою, то вони видають трек номер, який не відслідковується. Також данний метод можна використовувати коли при вчученні посилку не було підпису або підписалась інша людина.










Наведу приклад. Замовили ми Apple Watch на Амазон на посередника. Товар доставлено. Чекаємо після доставки декілька днів і пишемо в чат Амазона: "Добрий день, я замовляв подарунок другу на день народження. Але він не отримав посилку. Запитували друзів, судісів - її ніде немає"

Ніби виглядає примітивно, але на невеликі сумми до 500 євро - цей метод самий простий і дієвий. Головне казати що ми дуже засмучені, ніколи таких ситуацій не було, день народження через 2 дні і тд. Фантазуйте і придумуйте щось нове.

Ось приклад такого методу:







Для Амазона щоб розпочати чат з підтримкою, робимо наступне:

## Your Account

 <b>Your Orders</b> Track, return, or buy things again	 <b>Login &amp; security</b> Edit login, name, and mobile number	 <b>Prime</b> View benefits and payment settings
 <b>Your Addresses</b> Edit addresses and delivery preferences for orders and gifts	 <b>Your payments</b> View all transactions, manage payment methods and settings	 <b>Gift Cards &amp; Top Up</b> View balance or redeem a card
 <b>Message Centre</b> View your Amazon and Marketplace Seller Messages	 <b>Contact Us</b> Contact our Customer Service via Phone or Chat	 <b>Amazon Mobile App</b> Download the Amazon App

## Welcome to Amazon Customer Service, Nazarii

What would you like help with today? You can quickly take care of most things here, or connect with us when needed.

 <b>A delivery, order or return</b>	 <b>Payments, Charges, Invoices &amp; Gift Cards</b>	 <b>Account settings and data privacy</b>
 <b>Prime</b>	 <b>Report Something Suspicious</b>	 <b>Pre-order questions</b>
 <b>Kindle, Fire or Alexa device</b>	 <b>eBooks, Prime Videos or Music</b>	 <b>Something else</b>

- 1 Tell us what you need help with
- 2 Describe what's going on
- 3 Get an answer

Get help with a different issue

2021 Apple Watch SE (GPS, 44mm) -  
Aluminiumgehäuse Space Grau,...



ITEM DETAILS  
€264.71 | Quantity: 1

< Back

**Ok, how can we help with this item?**


Where's my stuff? >

Problem with an order or item >


Change an order >

Returns and refunds >



Delivery Address	Payment Method	Order Summary																		
<div style="border: 1px solid black; height: 30px; width: 150px; margin-bottom: 5px;"></div> Görlitz, 02826 Germany	 **** 1321	<table> <tr> <td>Item(s) Subtotal:</td> <td>EUR 264,71</td> </tr> <tr> <td>Postage &amp; Packing:</td> <td>EUR 3,35</td> </tr> <tr> <td>Giftwrap:</td> <td>EUR 3,35</td> </tr> <tr> <td>Total Before VAT:</td> <td>EUR 271,41</td> </tr> <tr> <td>VAT:</td> <td>EUR 51,57</td> </tr> <tr> <td>Total:</td> <td>EUR 322,98</td> </tr> <tr> <td>Promotion Applied:</td> <td>-EUR 3,99</td> </tr> <tr> <td><b>Grand Total:</b></td> <td><b>EUR 318,99</b></td> </tr> <tr> <td><b>Refund Total:</b></td> <td><b>EUR 318,99</b></td> </tr> </table>	Item(s) Subtotal:	EUR 264,71	Postage & Packing:	EUR 3,35	Giftwrap:	EUR 3,35	Total Before VAT:	EUR 271,41	VAT:	EUR 51,57	Total:	EUR 322,98	Promotion Applied:	-EUR 3,99	<b>Grand Total:</b>	<b>EUR 318,99</b>	<b>Refund Total:</b>	<b>EUR 318,99</b>
Item(s) Subtotal:	EUR 264,71																			
Postage & Packing:	EUR 3,35																			
Giftwrap:	EUR 3,35																			
Total Before VAT:	EUR 271,41																			
VAT:	EUR 51,57																			
Total:	EUR 322,98																			
Promotion Applied:	-EUR 3,99																			
<b>Grand Total:</b>	<b>EUR 318,99</b>																			
<b>Refund Total:</b>	<b>EUR 318,99</b>																			
<a href="#">Transactions</a>																				

 <div>           2021 Apple Watch SE (GPS, 44mm) - Aluminiumgehäuse Space Grau,            Sportarmband Mitternacht - Regular            Sold by: Amazon EU S.a.r.L.            Serial number(s):  <div style="border: 1px solid black; height: 15px; width: 80px; margin-top: 5px;"></div> </div>	<div>Get product support</div> <div>Write a product review</div> <div>Archive order</div>
---	---

В деяких випадках можуть сказати ми проведемо розслідування і відповімо вам протягом 48-72 годин. Нічого страшного. Чекаємо цей час і пишемо ще раз. Всерівно розслідування вони ніяке не проводять по факту і рефаунд всерівно буде підтверджено.

## 2. Пуста коробка (EMPTY BOX)

Даний метод теж дієвий. В данному випадку ви звертаєтесь з подібною історією. В сина день народження через 2 дні, а в посилці пусто. Коробка повністю ціла але порожня. Є лише папір пакувальний і все. Також потрібно тиснути на жалість. Шо ви не очікували такого і дуже засмучені. В деяких випадках вас можуть попросити вернути посилку назад їм в магазин. Наполягайте ще раз на тому що вона порожня і там немає чого повертати. Або ж кажіть шо викинули вже в смітник, оскільки вона була пуста і вам сміття не потрібне. Якщо ж агент підтримки не хоче підтверджувати вам рефаунд. Закрийте чат і відкрийте новий з іншим співробітником. І все буде гуд. І завжди кажіть шо коробка була запакована і без жодних пошкоджень. Тобто шо помилка була на складі магазину. Бо якщо скажете шо була пошкоджена то магазин може відповісти щоб ви звертались в поліцію.

Приклад діалогу з підтримкою магазину (Приктично завжди він буде виглядати так):

D - МІ

S - support , оператор в чаті

D: Hello, I have a problem with my order, I'm shocked but package arrived empty,

without anything inside

S: o no, what order number and billing address on it?

D: Order #xxxxxxx , billing is Name Last name Street City Zip code

S: Give me a minute to check

S: «Питання про стан посилки»

D: Package didn't have any signs of damage or any problems

S: ok, we will refund you for XXXX\$ for you order, wait 3-5 days until funds will hit

your bank account

Ще один різновид даного методу є те, що ви отримали лише 1 товар з великого замовлення. Це працює з магазинами одягу. Наприклад замовляєте одягу 5 позицій і добавляйте одне замовлення не під рефаунд. Можете щось дешеве по типу футболки або носків. І тоді пишете в магазин що отримали лише носки. І знову ж, кажемо що коробка була цілою і не пошкодженою.

Цей метод афіггенно працює. Особливо на Заландо. Раніше цим методом рефали Асос. Але там вже не так все гладко як хотілось. Тому пробуйте використовувати його на Заландо. По лімітам я б рекомендував цим методом – до 1000 євро.

Ось приклад використання данного методу на Амазон:

Nidhi | Customer Service

N Hi, How may I assist you today?

7:50 PM

I ordered a surprise for my brother for his birthday. I received the package. The box is empty.

7:50 PM

Nidhi | Customer Service

Hi, I am sorry to know that the item is missing inside the box.

N Please do not worry I will do my best to help you with this.

7:55 PM

ok

7:56 PM

Nidhi | Customer Service

thank you for waiting.

To help you best here I have escalated the matter to our relevant team for review, They will contact you via email in next 24-48 hrs.you can expect their response soon.

I have specifically asked them to contact you as soon as possible with an update.

N Is there anything else I can help you with ?



8:00 PM

okay


no


8:00 PM

І як бачимо результат не заставив себе чекати:


<b>Delivery Address</b>	<b>Payment Method</b>	<b>Order Summary</b>
	 **** 6449	Item(s) Subtotal: EUR 231,08
Kühlungsborn, 18225 Germany		Postage & Packing: EUR 0,00
		Total Before VAT: EUR 231,08
		VAT: EUR 43,91
		Total: EUR 274,99
		<b>Grand Total: EUR 274,99</b>
		<b>Refund Total: EUR 274,99</b>
▼ Transactions		

**Delivered 31 May 2022**  
Parcel was handed to resident.



2021 Apple Watch SE (GPS, 40mm) - Aluminiumgehäuse Gold, Sportarmband  
Sternenlicht - Regular  
Sold by: Amazon EU S.a.r.L.  
Serial number(s): 

Return window closed on 30 Jun 2022  
**EUR 274,99**  
**Condition: New**

 Buy it again

[Get product support](#)

[Write a product review](#)


[Archive order](#)


Еа рахунок заландо. Після вашого звернення, по тому що в коробці був лише один товар з великого списку, вам прийде відповідь. З вимогою заповнити Претензію (Affidavit). Ви просто друкуєте і заповняєте від руки. І відправляєте їм назад на електронну пошту. В цьому нічого складного. І як результат вам через декілька днів підтверджують Рефаунд. Або ж в таких випадках вам можуть запропонувати заміну. Тобто ви ще раз отримаєте данне замовлення безкоштовно. Вибирати вам.

Ось приклад успішного рефаунда даним методом на Заландо!

## Ihre Anfrage an Zalando zu Bestellung

Benutzerkonto Damen Herren Kinder Bekleidung Schuhe Sport Accessoires

Guten Tag 

bitte entschuldigen Sie, dass Ihre Retoure zur Bestellung  unvollständig verbucht wurde.

Ich habe Ihre Rücksendung noch einmal überprüft und eine Gutschrift in Höhe von 459,00 EUR veranlasst.

Ihre Rechnung ist damit komplett beglichen.

Bei weiteren Fragen sind wir gerne für Sie da.

Ich wünsche Ihnen einen schönen Tag.

Viele Grüße aus Berlin

Krasniqi Elda

Як бачите, було здійснено рефаунд 459 євро.

Також що стосується таких шопів як амазон і заландо, то звідти підходять не всі товари.

Для Амазону потрібно вибирати:

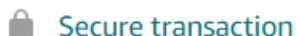
Надпис зліва від товару знизу:

Підходить:

Ships from Amazon

Sold by Назва магазину

Return policy: Eligible for Return, Refund or Replacement



Ships from Amazon

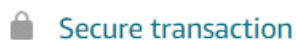
Sold by MAXSUN Official Store

Return policy: Eligible for  
Return, Refund or Replacement  
within 30 days of receipt ▾

Ships from Amazon

Sold by Amazon

Return policy: Eligible for Return, Refund or Replacement



Ships from Amazon.com

Sold by Amazon.com

Return policy: Eligible for  
Return, Refund or  
Replacement within 30 days  
of receipt ▾

Не підходить:

Return policy: Refund or replacement available

This item is non-returnable, but if the item arrives damaged or defective, you may request a refund or replacement.

Для Заландо підходять тільки товари, що відправляються самим Заландо.

---

Sold and shipped by zalando

---

Тепер давайте більш детально по інших магазинах. Наші особисті напрацювання.

### **American Eagle - ae.com**

У США замовляємо на посередника. Рефаємо або порожнім, або неотриманням. Різниці особливої немає. Роблять невелике розслідування, боятися не варто. Нюанси - зв'язуватися потрібно після 3 робочих днів після доставки, раніше немає сенсу. Іноді трапляються сапи, які



кажуть, що потрібно чекати 21 день з моменту доставки, запам'ятовуємо ім'я, закриваємо чат і зв'язуємось знову. Якщо на того ж самого натрапляємо, то повторюємо процедуру. Іноді не приходить лист про рефу, нагадуємо їм про себе через 1-2 дні після того, як вони пообіцяли реф.

Чат для зв'язку знаходимо в правому нижньому кутку.

Ліміти 1-5 товарів до 500 долларів

#### **JCREW - jcrew.com**

Найпростіше рефати дзвінком через прозвона або ж самому - неотриманням. Дзвонити потрібно 2 рази, 1 раз говоримо що не прийшло, 2-й раз, через 2-3 дні телефонуємо ще раз, вони говорять, що провели розслідування і готові дати реф.

Або якщо немає можливості прозвонити тоді рефаємо як і ае, через чат.

Ліміти 1-5 товарів до 700 долларів

#### **Victoria's secret victoriasssecret.com**

Тут весь секрет у тому, що у стандартній доставці в Україну немає треку, насправді він є, але шоп його не бачить.

Тут два варіанти - або неотриманням, то доведеться чекати поки пройде певна кількість бізнес днів, тільки потім можуть реф дати. Якщо рефаємо через порожню посилку, рефають найчастіше відразу, іноді теж кажуть почекаати, закриваємо чат і зв'язуємось знову. Можна рефати, навіть коли Пак ще не дійшов

(Звичайно, пару тижнів з моменту відправки все одно краще почекаати)

У Європу та інші країни рефується не лише доставка без треку, а й звичайна, будь-яким обраним

способом (переважно порожньою коробкою) ліміт 500 EUR без проблем проходить.

У США на задроченого посередника скоріш за все відмовить.

Ліміти: 20 товарів до 700 долларів

#### **Abercrombie \ Hollister**

Рефається в будь-яку країну, у будь-який спосіб, через чат. . Сильно залежало від того, на якого сапа потрапиш. Інколи треба було просто закривати чат і зв'язуватися знову

Ліміт: 10-15 товарів до 1000 долларів.

#### **Asos**

Найкраще йшов неповний реф. Тобто прийшла якась одна позиція зі списку. Порожній \ неотримання блокували аккаунт.

#### **Urban Outfitters**

Америка - добре залітає порожньою коробкою. Іноді краще проходила порожня коробка з пресованим папером.

Європа - пробував кілька разів, робив неповний реф - найкращий варіант з цим шопом, давали інстантом

Ліміти: 10 товарів до 1000 долларів.

#### **NIKE по Європі**

Завжди робив порожньою коробкою, а ще краще якщо не повністю коробка порожня, а саме коробка з-під apple watch порожня, питань менше. Останнім

часом стали фото запитувати, добре, якщо вони у вас будуть, реф дадуть швидше. Робив успішно до Німеччини, Іспанії, Фінляндії, Румунії, Індонезії, можна пробувати і в інші країни.

Є чат завжди через нього.

Ліміт: 1-3 позиції до 500 долларів.

### **Adidas.de**

Добре йде - неотриманням. Можна на посередників у Німеччині. Зв'язок через чат. Після спілкування в чаті надішлють LBD Form, яку потрібно буде заповнити, відправити їм назад. Як тільки відправили, краще одразу в чат написати, що відправили, деякі сапи дають відразу реф, без очікувань.

Ліміт: 1-3 позиції до 500 долларів.

### **Macys / Bloomingdales**

Найпростіші для повернення - це Macys і Bloomingdales. Це практично один і той самий магазин.

Варто почати з того, що найкраще звертатися до чату Macys'а, так як сапи там розумніші і більше привітніші, ніж у Bloomingdales. Тобто на замовлення з блумінгу рекомендую писати в чат мейсісу. Іноді сап каже, що вони не займаються замовленнями з Блума, закриваємо, відкриваємо чат знову і запитуємо знову.

Найкраще використовувати "порожню коробку", таким чином і питань менше, і шанс на розслідування

нижче. Можна його використовувати і за кількох паків, і якщо в паку не один предмет, спрацює. Якщо повісили розслідування, зв'язуємося знову та добиваємо реф. Якщо все ок, лист йде 1-2 дні, в обліковому записі відображається швидко. Якщо сума велика, то реф процесується довше.

Можна рефати на ту саму адресу посередника без особливих проблем.

Ліміти: 1-5 позицій до 1к долларів

### **Apple**

На даний момент шанс щодо нього 50\50. Давав рефи і на готелі.

Потрібна чиста адреса, в ідеалі. Рефав порожньою retail коробкою, як айфони, так і Макбуки. Чат дзвінок - без особливої різниці.

### **Target**

Невибагливий, порожня\неотримання без особливих питань

Ліміти 1 товар до 1000 долларів

### **Bestbuy**

Тут цікаво буде.

Якщо розпису немає - все одно як рефаті, особливо проблем бути не повинно, хоча все одно часто проводять розслідування, якщо з неотримання робити. Найкращий варіант - порожня коробка.

Можна робити через чат, часто можуть відправити на розслідування та інше - закриваємо чат і починаємо знову, історію вони особливо не дивляться. Часто буває так, що пишеш їм, перевірити реф, а вони починають співати пісню про те, що вже реф запроцесили, або кажуть, що розслідування не закінчилося, загалом правду з'ясувати у чаті важко. Тому, вже потрібно дзвонити, просити менеджера (хоча частіше самі перекладають), пояснювати ситуацію, і тоді

дізнаєтесь, насправді є реф чи ні.

Відмова - не вирок, пишем\телефонуємо знову і довбем їх. Не один реф так зайшов.

Останнім часом почастишали випадки ребіла у них (повторне списання після рефа), але на суми до 500 \$ стабільно, ребілят рідко.

Ліміти 1 товар до 500 долларів

### **Nike у США**

Так само порожньою коробкою, на посередників дають рандомно, частіше відмовляють. Часто потрібно зв'язатися знову, якщо від них немає відповіді, через чат.

### **Ralph Lauren**

Чудово дає на посередника, робив сумою до 2000 \$. Спосіб - порожня коробка. Можна надіслати на ту саму адресу. Зрідка відмовляли в рефі (1 з 15, напевно), замовляємо знову з нового облікового запису і радіємо.

Можна без проблем робити через чат, дзвінок не обов'язковий.

Ліміти 10-15 товарів до 1000 долларів

**Zappos** - раніше добре давав на посередника, але з недавнього часу з'явилися проблеми із ним. Спосіб - будь-який на ваш розсуд, неотримання та порожня коробки працюють з ним відмінно. Чат\дзвінок - без особливої різниці.

Ліміти 5 товарів до 1000 долларів

### **бpm**

Краще рефати порожньою коробкою, при неотриманні ліплять довге розслідування. Бажано дзвонити, в чаті теж можна робити, але потрапити на розслідування шанс вищий. Якщо кажуть, що слали на посередника, то у відповідь краще говорити що працюємо там і отримував посилку колега, а ви стояли поряд, і не знали, що посилка так легко важить. Ліміти 5 товарів до 1000 долларів

### **Sephora**

Шоп з косметикою, парфумом та іншим. Досвід показав, що краще всього рефати продзвоном, бо тоді дають реф інстантом. Через чат часто починаються проблеми :) Спосіб - неотримання, до порожньої коробки відносяться гірше. Можуть спалити посередника.

Ліміти 10-15 товарів до 1000 долларів

Також додаю більший список магазинів з одягом які успішно рефаються або не отриманням або пустою коробкою. Варто експериментувати:

GAP.com (Old Navy, Banana Republic) - 10-15 товарів до 700\$

Nordstrom.com - 1 товар до 1000\$

Neimanmarcus.com - 1 товар до 1000\$

Fanatics.com - 10-15 товарів до 1000\$

RalphLauren.com - 10-15 товарів до 1000\$

Levis.com - 10 товарів до 500\$

RayBan.com - 3 товари до 500\$

Zappos.com - 5 товарів до 1000\$

бpm.com - 5 товарів до 1000\$

usa.tommy.com - 10-15 товарів до 1000\$  
CalvinKlein.com - 10-15 товарів до 1000\$  
hm.com - 10-15 товарів до 500\$  
thenorthface.com - 1-5 товарів до 500\$ тільки на дропа (посередника не беремо)  
EVO.com - 1-5 товарів до 500\$  
vans.com - 1-5 товарів до 500\$  
dickssportinggoods.com - 1-5 товарів до 700\$  
Ugg.com - 10 товарів до 1000 \$  
allbirds.com - 10 товарів до 1000\$  
lululemon.com - 10 товарів до 1000\$  
FinishLine.com - 5 товарів до 500\$  
REI.com - 5 товарів до 500\$  
Lego.com - 5 товарів до 500\$  
Acne Studios - 5 товарів до 5000\$  
Sephora.com - 10-15 товарів до 1000\$  
bathandbodyworks.com - 10 товарів до 500\$  
lovehoney.com - 5 товарів до 500\$  
glassesusa.com - 5 товарів до 1000\$  
Rayban.com - 2 товару до 500\$  
sunglasshut.com - 5 товарів до 1000\$