



Регламент работы с претензиями

MFlowers

Инструкция по работе с претензиями.

Уважаемые пользователи платформы, мы напоминаем, что M-FLOWERS.COM – это инструмент, который позволяет вам напрямую без посредников закупаться у лучших производителей мира, а также обеспечивает организацию доставки.

Мы не являемся оптовой компанией и не несём ответственность за товар. Нашей задачей является взаимовыгодно связать покупателя, производителя и транспортную компанию на одной площадке, позволив им между собой решать все возникающие проблемы, помогая добиться полной справедливости!

Мы заинтересованы в том, чтобы вы получали максимально свежий, качественный цветок по выгодным ценам, поэтому подключаем к системе только зарекомендовавших себя производителей и транспортных компаний, а также оказываем всестороннюю помощь, чтобы все претензии были закрыты производителем или транспортной компанией!

Информируем вас, что в случае несоблюдения инструкции подачи претензии плантация, поставщик или транспортная компания может не принять вашу претензию. Поэтому настоятельно просим придерживаться представленного формата, так как это ускорит возврат по претензии.

Важной частью претензии, от которой зависит её принятие, являются фото и видеоматериалы, так как они выступают доказательством проблемы. Поэтому мы просим ответственно подойти к подготовке фото и видео, а также отправлять их как можно больше. Количество проблемного цветка на фотографиях должны быть примерно равны количеству цветов, выставляемых в претензию. Например, плантация может не принять претензию на 100 шт. (4 пачки), если на фотографиях представлено только 25 шт. (1 пачка) проблемного цветка. 10 - 15 минут, которые будут потрачены на подготовку претензии, позволят вам получить ответ по претензии быстрее и обеспечить максимальную сумму.

Порядок подачи претензий:

1) Для вашего удобства все претензии подаются на платформе, которая также адаптирована под мобильные устройства. При подаче претензии укажите тип претензии, напишите ваш комментарий и прикрепите максимальное количество фото и видео материалов.

2) Срок подачи претензии 24 часа с момента получения товара. В случае несоблюдения сроков подачи претензии транспортная компания и производитель в праве отказать в рассмотрении претензии.

3) При заборе товара на складе ТК проверьте физическое состояние коробок. При наличии претензий к транспортной компании по нехватке товара, несоблюдению температурного режима, по физическим повреждениям (замятости) коробок или по иным дефектам товара, которые могли возникнуть в ходе перевозки **НЕОБХОДИМО** зафиксировать это на складе ТК в бланке отгрузки. Транспортная компания не принимает претензию на товар, покинувшую склад. **УБЕДИТЕЛЬНО** просим фиксировать всё на складе, фотографировать и в случае претензии к транспортной компании оставлять товар на складе.

При оформлении претензии через платформу на ТК обязательно прикрепите бланк отгрузки.

4) При подаче претензии на производителя (поставщика) обязательно сделайте фото стикера с маркировкой на коробке. Мы рекомендуем сразу при поступлении груза фотографировать все коробки.

5) Сфотографируйте штрихкоды на пачках с проблемным цветком.

6) **САМОЕ ВАЖНОЕ!** Подгрузите фотографии и видео проблемного цветка. Необходимо предоставить фотографии открытых пачек. Количество штук на фото и видео должны соответствовать количеству, выставляемому в претензию, так как в случае несоответствия количества плантация может принять претензию только по фактически присутствующим на фото штукам. Мы рекомендуем делать как можно больше фотографий с разных ракурсов - это поможет получить большую компенсацию.

7) Если Вы не подали претензию на складе, перевозка осуществлялась силами Вашего транспорта, для рассмотрения претензии нам будет необходима термомолента на перевозку со склада до места Вашей отгрузки. Без термомоленты претензия на качество рассматриваться не будет.

8) **ОБЯЗАТЕЛЬНО ТРЕБУЙТЕ ПРИ ОТГРУЗКЕ!!!** Если порвана коробка и подозрение, что вскрыта коробка и изъята пачка на фито, то водитель должен требовать, чтобы в бланке отгрузки это было зафиксировано. Иначе после отгрузки коробки это будет крайне трудно доказать.

При отгрузке склад в бланке отгрузки **ПО ЗАПРОСУ ОТ ВАШЕГО ВОДИТЕЛЯ** фиксирует время отгрузки и указывает температуру в коробках. Градусник вставляется в момент отгрузки. Процедура необязательная со стороны склада, но **ВАМ** в ней отказать **НЕ** могут.

Ниже указаны шаблоны претензий для подачи претензий на ТК

- 1) Для подачи претензии по утерянной коробке необходимо подать во вложении инвойс, который вы не получили. Если вы не получили какие-то конкретные коробки, укажите их в позициях претензии.
- 2) В случае нехватки пачек, нужно **ОБЯЗАТЕЛЬНО** прикрепить бланк отгрузки со склада, фото коробки, стикера с номером АWB и наименованием маркировки. Пример на фото:



- 3) Претензия по качеству товара, связанная с нарушением перевозки Транспортной Компанией. В случае возникновения подобной претензии, нужно **ОБЯЗАТЕЛЬНО** прикрепить бланк отгрузки со склада с зафиксированным нарушением температурного режима, фото коробки, стикера с номером AWB и наименованием маркировки. Примерное описание претензии во вложении.

При получении товара на складе 24.02 было зафиксировано плохое качество цветка, что видно на прикрепленных фотографиях. Товар ехал в машине 445. Кладовщиками была предоставлена термолента, и в ней присутствовал сбой температурного режима, что было зафиксировано на месте кладовщиком. В связи с этим прошу принять претензию.

Маркировка Cvetochek. Авб 369-8062-6781. Плантация Garda. Explorer 70cm - 75 стеблей. Закуп (0,35\$) + Транспорт (0,15\$) = 0,5\$ *75 стеблей = 37,5\$.



4)

С уважением, команда MFlowers!