

АКЦИЯ

«Всегда на высоте с экспертом бережной стирки».

Не понравится – вернем деньги.



Продукт

Продукты участники акции:

- Electrolux EWW51476WD
- Electrolux EWW51676SWD
- Electrolux EWW51685SWD
- Electrolux EWW51685WD
- Electrolux EWW51697SWD
- Electrolux EWW51697SVD

Преимущества:

- специальная программа для стирки пуховых изделий=ручная стирка
- стирка и сушка не меняют форму и вид одежды
- функция обработки паром
- компактность 2 в 1

Механика Акции

Февраль 2016



Параметры акции и механика

Период программы:

Общий срок проведения Акции:

– с 20 февраля 2016 года по 25 мая 2016 года.

Срок регистрации на сайте Акции:

– с 20 февраля 2016 года по 30 марта 2016 года.

Срок возврата денежных средств:

- с 04 марта 2016 г. до 25 мая 2016 года

Механика:

Каждый потребитель, купивший стирально-сушильную машинку Electrolux в период акции, может вернуть ее в течение 60 дней со дня покупки и получить деньги обратно

10 шагов для возврата денежных средств

1. **Купите** стирально-сушильную машинку Electrolux (список моделей, участвующих в Акции доступен на Сайте www.electrolux.ru/WD) с 20 февраля 2015 г. по 30 марта 2016 г. в магазинах и интернет-магазинах (список магазинов – участников акции доступен на Сайте акции). **Товар не должен быть приобретен в рассрочку или в кредит.**
2. **Протестируйте** стирально-сушильную машинку Electrolux не менее 14 дней, не более 60 дней со дня покупки; датой начала тестирования считается дата приобретения товара, указанная в чеке
3. Если стирально-сушильная машинка Electrolux не понравилась, **зарегистрируйте** заявку на возврат денежных средств, оплаченных за стирально-сушильную машинку Electrolux в течение 60 дней со дня покупки на сайте (на промо-странице) www.electrolux.ru/WD

Подробности по телефону горячей линии: **8 800 333 4849 (с 9-00 до 19-00 в будни по МСК)**

10 шагов для возврата денежных средств

4. После подтверждения заявки **выберете сервисный центр** из списка на сайте www.electrolux.ru/WD для самостоятельного возврата техники.
5. В течение 10 дней с момента подтверждения Заявки **Привезите самостоятельно изделие** в сервисный центр. Получите положительное решение о возврате товара от сервисного центра.
6. **Загрузите скан/фото копии документов** из сервисного центра в личный кабинет.
7. **Получите положительное решение** о возврате денежных средств.

Возврат денежных средств осуществляется **только на расчетный счет, принадлежащий Участнику Акции.**

- В случае оплаты (частичной оплаты) стирально-сушильной машинки Electrolux с использованием скидок, бонусов и иных схожих способов оплаты, заменяющих денежные средства – возврату подлежат только денежные средства, оплаченные при покупке варочной поверхности, суммы скидок, бонусов и т.п. не возмещаются.
- В Акции можно принять участие только один раз!!!

Условия возврата техники в сервисный центр

1. Оригинал чека на покупку
2. Оригинал гарантийного талона
3. Оригинал заявления на возврат техники по соответствующему образцу
4. Отсутствие внешних и внутренних дефектов техники:
 - внешние повреждения изделия
 - внутренние повреждения изделия
 - комплектацию (полная или неполная)
 - наличие всей технической документации
 - целостность упаковки изделия

Данные от потребителя по акции

Регистрация на сайте

- ФИО, дата рождения, Адрес проживания, адрес и название магазина (как это указано в чеке), телефон, e-mail, стоимость покупки, модель стирально-сушильной машинки.

Подтверждение о покупке

- Копия/скан чека
- Копия/скан гарантийного талона на странице с печатью и датой покупки

Оформление возврата

- Скан заявления о возврате с паспортными данными и р/с

Подтверждение возврата

- Скан акта приема-передачи товара в СЦ с печатью и отметкой о приемке СЦ
- Скан Заявления о возврате с отметкой СЦ.

Поддержка программы

В течение акции и до момента перечисления денег по последнему возврату работает горячая линия/промо-сайт для работы с обратной связью и информационной поддержки участников программы

- I. Статус по каждому этапу возврата отражается в личном кабинете и дублируется отправкой письма-уведомления на e-mail участника:
 - логин и пароль при регистрации
 - Подтверждение чека и гарантийного талона: Ваш чек принят. Перейдите на сайт для оформления возврата
 - Подтверждение Заявления о возврате: Ваше Заявление принято. Вы можете вернуть товар в течение XXX дней.
 - Подтверждение возврата: Спасибо, за участие! Деньги будут перечислены в течение xxx на ваш р\с.
- II. В течение акции покупатель может позвонить на горячую линию и уточнить информацию:
 - Условия для участия в программе
 - Механика акции
 - Сроки проведения акции
 - Список Сервисных Центров, участвующих в акции
 - Консультация и помощь в процессе регистрации на сайте
 - Статусы в процессе оформления возвратов и время перевода денежных средств
 - Адреса и часы работы сервисных центров.

Алгоритм действий при возврате техники со стороны покупателя

Регистрация Участника акции

- Участник заполняет регистрационную форму на сайте
- Получает логин и пароль доступа в Личный Кабинет на мобильный телефон
- В личном кабинете загружает чек на товар и гарантийный талон (страница с печатью и датой покупки)

После модерации получает право оформить возврат.
Уведомление приходит на e-mail и отражается в личном кабинете

Оформление заявки на возврат товара

- Участник подтверждает желание оформить возврат (кнопка оформить возврат)
- Участник оформляет по образцу Заявление на возврат товара с указанием банковских реквизитов для перевода денег и паспортных данных
- Выбирает из списка сервисный центр для возврата техники

После проверки корректности заявления получает подтверждение и уведомление о необходимости осуществить возврат до даты в соответствии с условиями акции

Возврат товара

- Привозит технику в сервисный центр
- Оформляет в сервисном центре акт осмотра и проверки качества товара (возврат товара), передает товар, оригинал чека и гарантийного талона
- Передает оригинал Заявления в сервисный центр
- Копию Заявления с отметкой сервисного центра (скан/фото) выкладывает в ЛК на сайте
- Копию акта (скан/фото) выкладывает в ЛК на сайте

Любые вопросы по акции потребитель может задать по «горячей линии 8 800 333 4849».

Алгоритм действий при возврате техники со стороны покупателя

Получение денег за возврат товара

После подтверждения сервисного центра о приемке товара получает уведомление о периоде возврата денежных средств

- Контролирует статус оплаты в личном кабинете
- Получает деньги по указанным реквизитам

Урегулирование спорных ситуаций

При неполучении подтверждения сервисного центра о приемке товара покупатель не оставляет товар в СЦ

- Подает запрос на разбор спорной ситуации на e-mail адрес на сайте или горячую линию
- Получает ответ (письмо) по запросу с урегулированной ситуацией
- Получает деньги за технику/получает отказ

Любые вопросы по акции потребитель может задать по «горячей линии 8 800 333 4849».

Алгоритм действий при возврате техники со стороны сервисного центра

Оформление возврата техники (при условии согласования возврата)

- Проводит экспертную оценку техники в день получения
- Оформляет прием товара / отказ в приеме товара
- Оформляет с Участником акции пакет документов на возврат товара (акт, заявление, чек, гарантийный талон)
- Забирает технику
- Готовит к отправке в агентство пакет документов, если не приобретает технику за 50% стоимости (Акт, Заявление на возврат, Гарантийный талон, чек)
- Готовит к отправке в агентство пакет документов, если приобретает технику (Акт, Заявление на возврат, чек)
- Делает пометки в on-line системе о данном возврате

Оформление возврата техники (при условии отказа в возврате)

- Проводит экспертную оценку техники в день получения
- Оформляет прием товара / отказ в приеме товара
- Оформляет с Участником акции акт, в котором фиксирует причины отказа
- Отдает технику участнику
- Делает пометки в on-line системе о данном отказе

**Вперед к
покупателям!**

