



ОПТОВАЯ КОМПАНИЯ

Мы поможем сделать бизнес более эффективным
+7 (495) 380-00-14 г. Москва <http://optpromtorg.com>
+7 (423) 230-08-11 г. Владивосток info@ooptpromtorg.com

Правила по работе с личным кабинетом 2024 года

Добрый день, уважаемые коллеги.

С **1 июля 2023** года будут введены некоторые нововведения по работе с нашим сайтом **optpromtorg.rus**. Некоторые из Вас уже выполняют данные процедуры, поэтому не заметят какие-либо изменения. Прошу Вас ознакомиться с ними.

В каждом акте должны быть прикреплены: фото шильдика, гарантийного талона или чека, фото поломки, фото необходимой запчасти. Чем больше информации вы предоставите (фото с разных ракурсов, фото крепежа, размеры нужной запчасти и тд), тем быстрее мы сможем выслать вам запчасть.

В случае отсутствия какой-либо из этих фотографий, или другой информации необходимой нам, к акту будет добавлен **комментарий с просьбой предоставить данную информации или дополнительное фото.**

При отсутствии от Вас ответа в течении 3-5 дней, акт будет закрыт автоматически программой со статусом «ОТКАЗ в ГО». Дальнейшее восстановление работы акта возможно только с помощью наших менеджеров, с которыми можете связаться либо по почте, либо по мобильной связи(звонок или мессенджеры), контакты указаны ниже.

Если изделие **предторг (новое, допродажное)** необходимо так же указать при создании акта. На такие изделия гарантийные сроки не распространяются, однако, мы прекрасно понимаем, что затягивать с этим не стоит и стараемся выслать запчасти для восстановления как можно скорее.

Если изделие принесли в сервис в течении **14 дней со дня покупки** и клиент **отказывается от ремонта**, необходимо дополнительно приложить **фото заявления** от клиента (правильно оформленного, в котором будут указаны- наименования изделия, дата покупки, цена и тд), так же указать это при создании акта(что клиент отказывается от ремонта)

Если случай не гарантийный, а клиент хочет купить запчасти для ремонта у нас, при заведении акта, укажите эту информацию (платный заказ и тд).

Если по каким то причинам, при создании акта, что то пошло не так, указали не ту информацию, не прикрепилось фото и тд, Вы всегда можете написать всё в **комментариях к акту**, мы же в свою очередь поправим акт. Если возникает ошибка добавления комментариев, просьба выслать всю информацию на почту, или WhatsApp/Telegram, с указанием номера акта.

Ниже краткая инструкция по заведению актов на сайте оптпромторг.рус

1. На первой странице создания акта необходимо заполнить все поля
Наименование – выбрать из списка подходящую категорию изделия
Артикул – здесь указывается модель изделия и фирма изготовитель, так же можно указать полное название, если не нашли подходящего в категории «Наименование»
Серийный номер – практически на каждом нашем изделии есть серийный номер. Если номер отсутствует – указать Б/Н
Причина обращения – указывается причина с которой к вам принес клиент(Например не работает)
Внешний вид изделия – указывается состояние изделия (новое, Б/У, предторг)
Дата продажи – указывается дата продажи клиенту. Если изделие предторг, то указывать днем поступления
Дата принятия в ремонт – указывается дата поступления к Вам в сервис
Комплектация – полная или не полная
Гарантийный талон – указать есть или нет

Создать акт

Изделие	Диагностика	Запрос запасных частей	Дополнительная информация
Наименование: Бензиновая Газонокосилка на колесах ✓	Артикул: ЭГК-1500 Энергопром ✓	Серийный номер: 01.234.09274 ✓	
Причина обращения: Не работает ✓	Внешний вид изделия: Б/У ✓		
Дата продажи: 01.06.2023 ✓	Принято в ремонт: 15.06.2023 ✓	Комплектация: Не полная ✓	Гарантийный талон: Да ✓

[Назад](#) [Далее](#)

2. На второй странице необходимо заполнить :
Внутренний номер акта - указываете Ваш внутренний номер акта(если есть)
Механик, выполнивший диагностику, работу – ФИО сотрудника производивший ремонт/диагностику
Результаты диагностики – необходимо указывать причины поломки, а не сам факт :
Замена коленвала,ЦПГ—неверно
Коленвал вышел из строя из-за попадания в цилиндр влаги, вызвавшей гидроудар – верно
Заключение СЦ - указываете вердикт, гарантийный случай или нет, что нужно для ремонта, если гарантия. При не гарантии указываете причину
Гарантийный случай (галочка) – в этом поле необходимо проставлять галочку в

квадрате если ремонт гарантийный. Если нет – оставить пустым.

ВНИМАНИЕ! Если Вы не проставите галочку, отправка будет осуществлена за ВАШ счет, как не для гарантии.

Создать акт

Изделие	Диагностика	Запрос запасных частей	Дополнительная информация
Внутренний номер акта:	Механик, выполнивший диагностику, работу:		
<input type="text" value="12833-во-31"/>	<input type="text" value="Иванов Иван"/>		
Результаты диагностики:	Заключение СЦ:		
<input type="text" value="Коленвал вышел из строя из за попадания воды в цилиндр, вызвавшей гидроудар"/>	<input type="text" value="Не гарантийный случай. Нарушение правил эксплуатации изделия. Для ремонта потребуется заменить ЦПГ, коленвал"/>		
Гарантийный случай: <input checked="" type="checkbox"/>			

Назад

Далее

3. Категория выбора запчастей

Здесь вы заполняете какие запчасти нужны для ремонта:

Наименование, номер на схеме(если имеете детализировку на это изделие), **количество, своя/нет запчасть, цена**. Если запчасть ваша и ремонт по гарантии, то необходимо указать, что запчасть своя и обязательно проставить цену запчасти, для последующей компенсации с нашей стороны.

Создать акт

№	Наименование	Номер по схеме	Количество	Своя запчасть	Цена запчасти	Действия
1	<input type="text" value="Коленвал"/>	<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="Да"/>	<input type="text" value="780"/>	
2	<input type="text" value="ЦПГ"/>	<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="Да"/>	<input type="text" value="340"/>	
3	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="Нет"/>	<input type="text" value="0"/>	

[Добавить строку](#)

[Назад](#)

[Далее](#)

4. Итоговое окно создания акта.

Заполняется дополнительная информация:

ФИО обратившегося клиента

Номер телефона

Организация продавец

Сложность ремонта – 1, 2, 3

Состояние изделия – отремонтировано, возврат в тс, оставлено в сц

Дата окончания ремонта

Так же здесь прикрепляются фотографии. (Фото шильдика изделия, гарантийного талона или чека, фото поломки, фото необходимых запчастей, фото креплений запчасти(например, если это кожух на защелках)

Внимание! Фотографии прикрепляются строго по одной штуке (несколько шт одним файлом прикрепить не получится)

Создать акт

Изделие	Диагностика	Запрос запасных частей	Дополнительная информация
ФИО:	Телефон:	Организация-продавец:	
<input type="text" value="Иванович Дмитрий"/>	<input type="text" value="89347341234"/>	<input type="text" value="ООО Планета радости"/>	
Сложность:	Состояние изделия:	Дата окончания ремонта:	
<input type="text" value="2"/>	<input type="text" value="Оставлено в СЦ"/>	<input type="text" value="15.06.2023"/>	
<input type="button" value="Выбор файлов"/>	Не выбран ни один файл		<input type="button" value="Прикрепить еще один файл"/>
<small>Максимальный размер загружаемого файла 8 Мб.</small>			

Далее жмете кнопку создать. Если при первом нажатии ничего не произошло, не нужно нажимать много раз, подождите 10-20сек и повторите нажатие.

Назад

Создать

После того, как вы создали акт, **наши менеджеры его рассматривают в течении 1-3 дней и принимают решение о гарантийности данного случая.** При возникновении вопросов с нашей стороны, задаем их в комментариях к актам.

УБЕДИТЕЛЬНАЯ ПРОСЬБА, проверять наличия комментариев к актам, чтобы не затягивать с дальнейшим решением.

После того, как случай признали гарантийным, мы подготавливаем запчасть для отправки вам.

Отправку осуществляем раз в неделю, при срочной необходимости можем выслать раньше.

После того как мы отправили вам запчасть, к каждому акту добавляется комментарий, что запчасть отгружены, и указывается трэк-номер для отслеживания этой запчасти.

После поступления к Вам запчасти, согласно номеру отслеживания, прописанному в каждом акте после отправки, у Вас будет 3 дня, согласно договору, чтобы заявить о несоответствии поступившей запчасти той, которая была необходима для ремонта. После ремонта, необходимо проставить статус «**Отремонтировано**», в случае если всё прошло правильно и Вы отремонтировали изделие.

В противном случае, указать в комментариях причины невозможности ремонта(не та запчасть поступила, выход из строя другого узла изделия и тд)

После этого акт закрывается со статусом отремонтировано автоматически.

ВНИМАНИЕ! Если от Вас не поступает информации о качестве и комплектности поставки, или не будет сменен статус – программа закроет акт со статусом «Отремонтировано». Дальнейшее решение вопроса будет только предством обратной связи. (почта, мессенджеры, мобильная связь)

Если остались вопросы, проблемы при создании акта, вопросы по актам и тд, Вы всегда можете обратиться напрямую к нам:

Москва:

service11.msk@optpromtorg.com (watsapp +79067820275 Илья)- Руководитель СЦ

Москва по всем вопросам

service7.msk@optpromtorg.com (watsapp +79660134006 Артем)- по вопросам отчетности и другим вопросам при недоступности руководителя
Владивосток:
servis01@optpromtorg.com (watsapp +79147033689 Роман) по всем вопросам