Уважаемые клиенты! Добро пожаловать в интернет-магазин «Свеза»!

Для вашего удобства мы составили инструкцию, которая познакомит вас с принципами работы нашего интернет-магазина.

Инструкция построена в формате «вопрос-ответ».

Список вопросов:

Как зарегистрировать ИП или юридическое лицо в интернет-магазине «Свеза»?2
<u>Где находится витрина товаров интернет-магазина «Свеза»?</u> 4
<u>Как найти нужный товар в каталоге?</u> 5
Как уточнить наличие продукции на складе и оформить заказ?
Как разместить заказ на производство продукции? В какие сроки продукция будет произведена?
Что происходит после оформления заказа? Как ведется коммуникация с клиентом?13
Как оплатить оформленный заказ?13
Как и на какой период времени можно забронировать готовую продукцию на складе до оплаты заказа по счету-договору?14
Сколько у клиента есть времени для оплаты стоимости заказа?14
Какое минимальное количество товара можно заказать в интернет-магазине?14
Какие документы должен предоставить клиент для получения товара на складе поставщика?
Как заказать доставку продукции со складов поставщика до пункта выгрузки?15
На каких договорных условиях работает интернет-магазин?
Что делать, если пришел товар ненадлежащего качества?16

На главной странице магазина <u>https://shop.sveza.ru/</u> нажмите кнопку «Войти», рис.1. В открывшемся окне входа в личный кабинет нажмите на кнопку «Регистрация» и заполните простую форму регистрации.



Рис.1. Кнопка «Войти»

Вход	
Email*	
Введите email	
Пароль*	
Введите пароль	Ø
 Забыли пароль? Я двю согласке на обработку персональных данных 	
Я принимаю условия Пользовательского соглашения.	
Войти	
Регистрация	

Рис.2. Кнопка «Зарегистрироваться»

Регистрация

Толное название компании *	
Введите полное название компании	
6-H-1 *	
Введите ИНН	
Терсональные данные	
Рамилия *	
Введите фамилию	
бмя °	
Введите имя	
Этчество *	
Введите отчество	
Email *	
Введите email	
Гелефон *	
+7 (000) 000-00-00	
Пароль	
Введите новый пароль	Q
Повторить пароль *	
Повторите новый пароль	Ø
После регистрации необходимо в личном кабинете заполнить дополнительные поля о компании	
После регистрации необходимо в личном кабинете заполнить дополнительные поля о компании * - Обказтельные поля для заполномия	
После регистрации необходимо в личном кабинете заполнить дополнительные поля о компании • Обизательные поля для заполночия Зерегнстрироваться	
После регистрации необходныо в личном кабинете заполнить дополнительные поля о компании - обязательные поля для заполночия Зарегистрироваться	
После регистрации необходимо в личном кабинете заполнить дополнительные поля о компании •-Обказтельные поля для заполнония Зерегистрироваться Я даю согласне на обработку персональных даеных Я принямаю успавия Пользовательского осглашения.	
После регистрации необходимо в личном кабинете заполнить дополнительные поля о компании • обказтельные поля для заполнения Зерегистрироваться И даю согласне на обработку персональных дажных И принямаю условия Пользовательского соглашения.	
После регистрации необходимо в личном кабинете заполнить дополнительные поля о компании • Обказтельные поля для заполнения Зерегистрироваться Я дво согласне не обработку персикальных данных Я приявнаю условия Пользовательского соглашения. Уже есть вюхаунт?	

Рис.3. Форма регистрации клиента

Звездочкой, символ *, отмечены обязательные для заполнения поля.

Обязательно укажите свой электронный адрес и номер телефона. Обратите внимание, что вход на сайт возможен только по смс-коду, который приходит на номер телефона, указанный при регистрации, рис.4.

Вход	
Email*	
Sergey.Makarov@sveza.com	
Пароль*	
	Ø
Смс-код+	
00000	
Отправить код повторно через 51 сек.	
о Забыли пароль?	
Я даю согласие на обработку персональных данных	
Я принимаю условия Пользовательского соглашения.	
Подтвердить номер телефона	

Рис.4 Форма авторизации клиента

Войдя в личный кабинет, заполните следующие поля: 1. Информация о компании

- 2. Юридический адрес компании
- 3. Фактический адрес, если он отличается от юридического
- 4. Персональные данные
- 5. Банковские реквизиты

В личном кабинете с помощью функционала левой панели вы можете добавлять сотрудников вашей компании, назначать им роли доступа, просматривать информацию по вашим заказам и добавлять адреса доставки.

Подсказка: Укажите все ваши адреса доставки сразу, и в момент заказа вы сможете быстро выбрать нужный адрес из выпадающего списка.

2. Где находится витрина товаров интернет-магазина «Свеза»?

Вы можете ознакомиться с нашей продукцией, нажав на кнопку «Каталог товаров» в левом верхнем углу сайта <u>shop.sveza.ru</u>, а также с помощью виджета витрины товаров на главной странице сайта.



Рис.5 Главная страница сайта shop.sveza.ru



Рис.6 Каталог товаров

3. Как найти нужный товар в каталоге?

Нажмите на кнопку «Каталог товаров» в левом верхнем углу сайта <u>shop.sveza.ru</u> и выберите опцию «Все товары».

С помощью дополнительного меню в правом верхнем углу вы можете выбрать способ отображения



Рис.7 Витрина товаров и основные элементы управления

Все представленные на витрине товары можно сортировать с помощью **фильтров**, собранных на **левой панели** под категориями товаров. Фильтры помогут быстро найти нужный товар, рис.8:



Рис.8 Каталог товаров. Область фильтров

Для поиска товара по названию или части названия вы можете воспользоваться строкой поиска:

СВЕЗА Интернет для В2В кл	магазин ментов	┥ Кострома	Оклады производства					→] Макаров С. М.
🗮 Каталог товаров	анера Лам	инированная ФС	₽ 1525 x 3050					Q Корзина
Главная → Все товары								
Категории		Сортировать:	По умолчанию \vee					
Все товары Брендированная продукция Ламинированная фанера Свеза Фанера Свеза марки ФК	>		Фанера Ламинированная ФСФ 1525 x 3050 x 15 2/2 Двуст.ламиниро-е (гладк/ гекса) Х	SVEZA HEXA BLACK Склад HAO «CBE3 производства: Кострома» Наличие: 3 пачки	^А По запросу	— 1r	ичка +	В корзину
Фанера Свеза марки ФСФ Фильтры			Фанера Ламинированная ФСФ 1525 x 3050 x 12 2/2 Двуст.ламиниро-е (гладк/ гекса) Х	SVEZA НЕХА Склад НАО «СВЕЗ производства: Кострома» Наличие: 1 пачка	А По запросу	- 11	ачка +	Вкорзину
Формат 4x8 5x10	0 ^		Фанера Ламинированная ФСФ 1525 x 3050 x 21 1/1 Двуст.ламиниро-е (гладк/ сетка) X	Unbranded Склад НАО «СВЕЗА производства: Ижора» Наличие: 1 пачка	. Усть- от 112 760.64 Р / ПАЧКА с НДС	- 11	ачка +	В корзину
8x4 8x5			Фанера Ламинированная ФФФ 1525 x 3050 x 27 1/2 Двуст.ламин-е(гладкая/ гладкая) Х	Unbranded Склад НАО «СВЕЗ# производства: Ижора» Наличиия: 3 пачки	. ^{Усть-} от 87 412.23 Р / ПАЧКА с НДС	- 11	ачка +	В корзину

Рис.9 Каталог товаров. Поиск

Для подробного ознакомления с характеристиками выбранного товара перейдите на вкладку «Документация» в карточке товара.

На вкладке «Склады производства» в верхней панели сайта вы можете посмотреть, где находятся пункты выдачи продукции, рис.10, а так же просмотреть адрес и контактный телефон, пример рис.11.



Рис.10 Элемент управления отображения карты с перечнем складов



Рис.11 Пример отображения данных о складе

Основные производственные склады расположены при заводах «Свезы», но, по отдельному запросу, возможна отгрузка и с удаленных складов. Детальная информация по местонахождению продукции указана в карточке товара.

Основные производственные склады и их адреса:

Наименование склада	Адрес
НАО «СВЕЗА Усть-Ижора»	196643 г. Санкт-Петербург, пос. Понтонный, ул. Фанерная, д. 5
НАО «СВЕЗА Кострома», площадка 1	156000 г. Кострома, ул. Комсомольская, д. 2
НАО «СВЕЗА Кострома», площадка 2	156019 г. Кострома, ул. Петра Щербины, д. 25
НАО «СВЕЗА Мантурово»	157305 г. Мантурово, ул. Матросова, д. 2Б
НАО «СВЕЗА Новатор»	162350 Вологодская область, Великоустюгский р-н, пос. Новатор
ООО «СВЕЗА Уральский»	617005 Нытвенский р-н, п. Уральский, ул. Московская, д. 1А

Если на подходящем вам складе нет нужного вам объема продукции, вы можете оформить заказ на объем, превышающий наличие. Мы быстро произведем недостающее количество товара и отгрузим ваш заказ полностью с выбранного вами склада.

4. Как уточнить наличие продукции на складе и оформить заказ?

Для того, чтобы узнать, есть ли нужная вам продукция на складе, выберите в панели с фильтрами параметр «В наличии» и нажмите «Применить», рис.12.

Наличие	~
🗸 Вналичии	
Под заказ	
Сбросить	Помменить
Copocilia	применито
	•



Подсказка: Фильтр «В наличии» лучше применять совместно с фильтром «Склад производства» и другими фильтрами по товарным категориям (сорт, формат, вид обработки, геометрические параметры и пр.). Если товар присутствует на складе комбината, то данная информация будет доступна в представлении карточки товара, рис.13-14.

Фанера Ламинированная ФСФ 1250 x 2500 x 27 1/2 Двуст.ламин-е (гладкая/ гладкая) Х	SVEZA COLOR W Склад производства: Наличие: 1 пачка	HITF DOO «CBE3A Уральский»	По запросу		-	1 ПАЧКА	+	В корзину
	Рис.13 Пр	едставлен	ие карточ	ки товара,	вид	«списо	к»	
		Фанера Ла 2500 x 15 1 гладкая) X	минированна /2 Двуст.лами	ая ФСФ 1250 x ин-е(гладкая/				
		SVEZA COLO Склад произ Наличие: 2 г По запрос	DR WHITE Іводства: ООО « Іачіки У	:СВЕЗА Уральски	₫Й≫			
		— 1 DA	чка +	Вкорзину				

Рис.14 Представление карточки товара, вид «плитка»

Чтобы добавить товар в корзину, нажмите кнопку «В корзину» в карточке товара. Для просмотра содержимого корзины и оформления заказа нажмите на значок «Корзина», рис.15.

Каталог товаров	Фанера Ламинированная ФСФ 1250 x 2500 Q.	۲'n
		Корзина

Рис.15 Элемент управления «Корзина»

Важно!

- Переход в корзину доступен <u>только зарегистрированным пользователям</u>, поэтому для оформления заказа необходимо пройти <u>процедуру регистрации</u>!
- При выборе внутри корзины большего количества товара, чем есть в наличии на складе, статус заказа автоматически изменяется (см. примеры ниже).

Пример 1. Товар есть в наличии на складе – в поле «Срок отгрузки» отобразится предварительный статус заказа «Готов к отгрузке», рис.16.

Кор	озина							
NP	Наименование	Обьем	Цена	Количество	Сумма	Склад производства	Срок отгрузки	
1	Фанера Ламинированная ФСФ 1250 x 2500 x 24 3/3 Двуст.ламин-е(гладкая/гладкая) X	1.200	<u>По</u> запросу	— 1 ПАЧКА 🕂	<u>По</u> запросу	ООО «СВЕЗА Уральский»	Готов к отгрузке	Û

Рис.16 Представление товара в «корзине». Наличие на складе

Пример 2. Вы захотели увеличить количество товара – в поле «Срок отгрузки» отобразится примерный срок, в который комбинат сможет произвести и отгрузить заказанный вами товар, рис.17.

							Срок отгрузки	
1	Фанера ФСФ 2500 x 1250 x 21 СР/С (III/IV) Шлифованная Х	4.988	48 300.99 P	— 4 пачки 🕂	193 203.96 P	ООО «СВЕЗА Уральский»	Октябрь 2022	
зыб	ерите способ получения товара							



Пример 3. Вам нужна специфическая продукция – после оформления заказа с вами свяжется менеджер в чате по оформленному заказу и сообщит о возможности производства и отгрузки вашего заказа, рис.18.

op	озина							_
NP	Наименование	Объем	Цена	Количество	Сумма	Склад производства	Срок отгрузки	
1	Фанера Ламинированная ФСФ 1250 x 2500 x 24 3/3 Двуст.ламин-е (гладкая/гладкая) Х	2.400	<u>No</u> sanpocy	— 2 ПАЧКИ 🕂	<u>Ro</u> sanpocy	ООО «СВЕЗА Уральский»	Под заказ	Û
								_
Выб	ерите способ получения товара							
0	амовывоз со склада производства							

Рис.18 Представление нестандартного товара в «Корзине»

Важно! При формировании заказа старайтесь всю продукцию, относящуюся к одному и тому же складу производства, собрать в один заказ.

После того, как вы выбрали все необходимые вам позиции, указали количество, стоимость, способ доставки и адрес доставки, нажмите кнопку «Оформить заказ», рис.19.



Рис.19 Элемент управления «Оформить заказ»

5. Как разместить заказ на производство продукции? В какие сроки продукция будет произведена?

Подберите по фильтрам нужную вам продукцию и в параметре «Наличие» выберите «Под заказ», рис.20.

Наличие	^
Вналичии	
🗸 Под заказ	
Сбросить	Применить

Рис.20 Элемент управления фильтрацией «Наличие»

На витрине магазина отобразятся карточки подходящих по фильтрам товаров, внутри которых будет указано: «Наличие: Под заказ».

Если товар можно заказать <u>только на одном заводе</u> производства, то в карточке товара будет присутствовать только один завод, рис.21.

	Фанера ФСФ 1525 x 1525 x 12 СР/СР (III/III) Шлифованная Х	SVEZA PARQUET STANDARD Склад НАО «СВЕЗА Ворнияя производство: Снеячека» Наличио: Под заказ	от 51542.86 Р / ПАЧКА с НДС	-	1 ПАЧКА	+	В коранну
MM		1/10					
	V						
Фанер Шлиф	оа ФСФ 1525 x 1525 x 1 ованная Х	12 CP/CP (111/111)					
SVEZA	PARQUET STANDARD						
Склад произе	НАО «СВЕЗ юдства: Синячиха»	А Верхняя					
Наличи	е: Под заказ						
от 51 5	542.86 Р / ПАЧКА с Н,	дС					
_	1 ПАЧКА 🕂	Вкорзину					

Рис.21 Представление товара, находящегося на одном складе

Если продукцию можно заказать <u>на разных складах</u> производства, то в карточке товара будет присутствовать возможность выбора склада, рис.22.

	🗮 Каталог товаров	Артикул, названи	е или параметр това	ра			Q	С рзина
	Главная — Все товары —	Брендированная проду	кция → Sveza Drawer	Фанера ФК 1525	5 x 1525 x 15 BB	/ВВ (II/II) Шлиф	оованная Х	
				Склад производства Выберите склад производств	a 🗸			
Фанера ФК 1525 x 1525 x 15 ВВ/ВВ (II/II) Шлифованная Х			2	SVEZA DRAWER		Цена : 33 383.07 Р / ПА	ЧКА с НДС	
SVEZA DRAWER Наличие: 32 лачки		1	1	Склад производства: - Наличие: 32 пачки				
от 33 383.07 Р / ПАЧКА с НДС		V		— 1 ПАЧКА	+	Вкорзину		
Выбрать склад производства				ГАБАРИТЫ ПАЧКИ				
				 Размеры: 15 x 1525 x 1525 				
				Macca: -				
				 Листов в пачке: 26 Объем: 0.907м3 				
	Характеристики	Описание	Документация					
	Формат				5x5			
	Статус111				ПП(готовая продукция)			

Рис.22 Представление карточки товара, находящегося на нескольких складах

Зайдите в карточку нужного вам товара и нажмите **«Выберите склад производства»,** чтобы просмотреть заводы, на которых доступно производство товара. Если в списке нет нужного вам завода, значит, выбранную вами товарную позицию нельзя заказать в производство на этом заводе. Тем не менее, при оформлении заказа вы можете написать в комментариях к заказу, что вы хотели бы получить определенный товар на определенном заводе. После оформления заказа в интернет-магазине с вами свяжется менеджер «Свезы» и предложит вам доступные варианты.

См.рис. 23 карточка товара до выбора завода производства.

Фанера Ламинированная ФСФ 1250 x 2500 x 8 I/I Двуст.ламине(гладкая/гладкая) X

Склад производства	
Выберите склад производства	~
SVEZA LOGO	
Склад производства	
Наличие: Под заказ	

Рис.23 Представление карточки товара до выбора склада

После выбора склада производства появляется информация о параметрах товара и сроках производства, рис.24.

Фанера Ламин е(гладкая/гла,	ированная цкая) Х	ФСФ 1250 х 2500	х 8 I/I Двуст.ламин
Склад производства ООО «СВЕЗА Уральский»	~		
SVEZA LOCO Склад производства: DOO «СВ Напкуме: Поп заказ Срок производства: Октябрь 2	ЕЗА Уральский» 022	Цена: По запросу	
— 1 ПАЧКА	+	В корзину	
ГАБАРИТЫ ПАЧКИ:			
 Размеры: 8 x 1250 x 2500 Масса: - 			
 Листов в пачке: 50 Объем: 1.250м3 			

Рис.24 Представление карточки товара после выбора склада

Если вы готовы оформить заказ, нажмите «В корзину» и из корзины переходите к оформлению заказа, рис.25.

Фанера Ламини е(гладкая/глад	рованная кая) Х	ФСФ 1250 х 2500 х	8 І/І Двуст.ламин-
Склад производства			
ООО «СВЕЗА Уральский»	~		
SVEZA LOGO		Цена: По запросу	
Склад производства: ООО «СВЕЗ	А Уральский»		
Наличие: Под заказ			
Срок производства: Октябрь 202	2		
— 1 ПАЧКА	+	В корзину	
ГАБАРИТЫ ПАЧКИ:			
Размеры: 8 x 1250 x 2500			
Macca: -			
Листов в пачке: 50			
Объем: 1.250м3			

Рис.25 Элемент управления добавления в корзину товара «В корзину»

После оформления заказа на ваш адрес электронной почты, указанный при регистрации, а также на электронные адреса ваших зарегистрированных сотрудников будут приходить уведомления <u>о</u> <u>регистрации заказа</u> и <u>об изменении статуса заказа</u>, а также оповещения <u>о новых комментариях</u> <u>по заказу</u> со стороны менеджера «Свезы» и уведомления о том, что в личный кабинет <u>добавлены файлы</u> для клиента, рис.26-27.

> Клиент ИП Нечаев оформил заказ №303 Состав заказа: №1 Фанера ФСФ 2440 х 1220 х 6 СР/С (Ш/ЛV) Шлифованная Х 1 п. 66774.28 руб. Итого: 66774.28 Для более детальной информации перейдите в личный кабинет на <u>страницу заказа</u>. Спасибо за использование нашего сайта! ------С уважением, Группа компаний «Свеза».

Рис.26 Пример уведомления на почту клиента

Статус заказа №303 изменился: Отменен клиентом Для более детальной информации перейдите в личный кабинет на <u>страницу заказа</u> Спасибо за использование нашего сайта!

С уважением, Группа компаний «Свеза».



7. Как оплатить оформленный заказ?

После того, как клиент оформит заказ через интернет-магазин, менеджер «Свезы» берет заказ в работу. Он рассчитывает стоимость заказа (если стоимость не указана на сайте), либо стоимость доставки (если на сайте отсутствует расчет стоимости доставки). После этого он загружает расчет стоимости заказа в формате Excel в личный кабинет клиента в раздел «Дополнительные файлы», меняет статус заказа на «Выслан расчет цен» и ждет от клиента подтверждения условий заказа. Если клиент принимает условия, он должен сообщить об этом менеджеру во внутреннем чате заказа. Получив подтверждение клиента, менеджер «Свезы» формирует и загружает в заказ клиента счет-договор.

Счет-договор — это юридический документ, содержащий все согласованные условия по заказу и являющийся основанием для оформления и отгрузки заказа клиенту. Переписка в чате юридической силы не имеет и необходима только для того, чтобы собрать полную информацию для подготовки счета-договора.

Получив счет-договор, клиент должен полностью оплатить стоимость заказа по указанным в счетедоговоре реквизитам. Затем клиент загружает в раздел «Дополнительные файлы» скан-копию платежного поручения и пишет в чат менеджеру, что заказ оплачен. После этого менеджер «Свезы» передает заказ в производство, либо дает указание внутренним службам комбината отгрузить заказ, если вся продукция по заказу имеется в наличии на складе.

8. Как и на какой период времени можно забронировать готовую продукцию на складе до оплаты заказа по счету-договору?

Если клиент не готов оплатить заказ сразу же после выставления счета-договора, он может в чате заказа попросить менеджера «Свезы» зарезервировать товар. Максимальный срок резервирования товара – 3 рабочих дня. Если в течение этого срока клиент не присылает платежное поручение, то менеджер может в одностороннем порядке отменить заказ с уведомлением клиента через личный кабинет.

9. Сколько у клиента есть времени для оплаты стоимости заказа?

С момента выставления счета-договора в личном кабинете у клиента есть 3 рабочих дня на оплату.

10. Какое минимальное количество товара можно заказать в интернет-магазине?

На текущий момент минимальный объем заказа, доступного для отгрузки на <u>условиях самовывоза</u> – одна целая пачка. Количество листов пачке зависит от толщины фанеры, описание доступно по <u>ссылке</u>. Есть много перевозчиков, предлагающих услуги по вывозу грузов с наших комбинатов. Более подробную информацию можно получить в чате у менеджера.

Помимо самовывоза, в корзине заказа есть опция «Доставка», которая предполагает транспортировку заказа магистральной еврофурой. Такой способ доставки целесообразно выбирать при заказе от 20 м³ и более. Минимальная стоимость доставки еврофурой рассчитывается исходя из полного объема еврофуры ~28 м³ и не изменяется, даже если вы заказываете значительно меньше 28 м³. Выбирая эту опцию, учитывайте возможность разгрузки еврофуры по вашему адресу доставки.

11. Какие документы должен предоставить клиент для получения товара на складе поставщика?

За каждым клиентом закрепляется определенный сотрудник службы продаж, которому менеджер «Свезы» передает все данные клиента по заказу. После размещения заказа в учетной системе «Свезы» вам будет приходить автоматическая ежедневная рассылка со статусом готовности вашего заказа(-ов).

Если вы оформили заказ на условиях самовывоза FCA-завод, подготовьте доверенность на получение груза водителем транспортной компании, форма доступна по <u>ссылке</u>. Вы всегда можете найти номер заказа в рассылке со статусом готовности вашего заказа, которая будет приходить вам на электронную почту. Номер заказа состоит из 6 цифр (например, 50297629).

Если вы оформили доставку заказа еврофурой, то ваш заказ будет отгружен в течение 3-5 дней после готовности заказа на адрес, указанный при оформлении заказа.

Важно! Если есть какие-либо ограничения по доставке или логистике (время работы склада, возможность приемки еврофур по времени и т.д.), <u>обязательно</u> сообщите о них менеджеру «Свезы» в комментариях при оформлении заказа в интернет-магазине.

13. Как заказать доставку продукции со складов поставщика до пункта выгрузки?

Прежде, чем оформить заказ, укажите все склады, на которые планируются отгрузки, в личном кабинете во вкладке «Фактические адреса доставки». Когда вы приступите к оформлению заказа, в корзине выберите опцию «Доставка» и в правом нижнем углу либо выберите нужный адрес доставки из списка, либо в том же меню укажите новый адрес доставки, рис.28.

СВЕЗА Интернет-магазин для В2В клиентов	✓ Кострома ⁽²⁾ Склады прокаводства	→] Макаров С. М.
Каталог товаров Артикул, на	заванне или пареметр товара	Q С Соранна
Компания: ИП Нечаев ID клиента: 214	Адреса доставки	+ Добавить
моль: владелец Статус: Активный	Российская Федерация, 156000, г. Моская, ул. Комсомольский пр-кт. стр. 34, д. 34	 ✓
 Моя информация 	Российская Федерация, 426050, г. Ижевос, ул. ул Шумайлова, д. 37 Т	Û
🖹 Заказы	Российская Федерация, 156010, г. Кострома, ул. ул.Советская, стр. 120, д. 120	Û
 Сотрудники Адреса доставки 	Российская Федерация, 156010, г. Кострома, ул. ул. Динитрова, стр. 22, д. 22	Û
<∃ Выход		

Рис.28 Добавление адреса доставки в ЛК клиента

Выбор адресов доставки из списка адресов в корзине при оформлении заказа, рис.29.

CBEGA	для 828 клиентов 💙 "								-y] manapor
Каталог товаров	Артикул, название и	ли параметр товар	a						Qĸ
аная → Кораина									
орзина								Ваш заказ	
					Склад производства	Срок отгрузки		Позиций:	
Фанера Ламинирова	анная ФСФ 1500 x 3000 x 15 1/1	1.755	— 1 ПАЧКА +	De	HAO «CBE3A Yetta-	Готов к	Ĥ	Объём:	1.755
двуст.ламин-е(глад	асангтладкан) х	<u>2007000</u>	a	ampory	<u>Macques</u>	ompyske		Итого:	По запр
								Доставка:	35 043.8
Самовывоз со склад	да производства							Я даю согласие на об	работку персональных
Доставка производи	ителем (только фурами)							данных	лаботку персональных
нёт стоимости дост	авки примерный и может б	іыть уточнён на моя	иент выставления счёта н	а оплату				Я принимаю условия I соглашения.	Тользовательского
								Оформи	іть заказ
								Адрес доставки	
							_ [156000, г. Москва, ул	. Комсомольский
								+ Новый адрес	
								г. Москва, ул. Комсон стр. 34, д. 34	иольский пр-кт,
								г. Ижевск, ул. ул Шум	айлова, д. 37 Т
								г. Кострома, ул. ул С д. 120	оветская, стр. 120,
								г. Кострома, ул. ул Д	имитрова, стр. 22,

Рис.29 Представление корзины. Выбор адреса доставки

14. На каких договорных условиях работает интернет-магазин?

Условия по сделке согласовываются между клиентом и менеджером «Свезы» в личном кабинете клиента и фиксируются в счете-договоре, который менеджер «Свезы» загружает в заказ клиента в личном кабинете в поле с договорными документами.

15. Что делать, если пришел товар ненадлежащего качества?

Инструкция по работе с претензиями доступна по <u>ссылке</u>, а так же на официальном сайте компании «Свеза» по <u>ссылке</u> или в библиотеке материалов официального сайта компании «Свеза», рис.30.

→ C △ ^a sveza.ru/documents/library/									
🖌 CBE3A	КОМПАНИЯ	продукция н	купить пост	ГАВЩИКАМ КАРЬ	ера пресс-центр	ДОКУМЕНТЫ			
	СЕРТИФИКАТЫ	ОТМЕНА ДОВЕРЕННО	стей м	ИБЛИОТЕКА НАТЕРИАЛОВ	СТАНДАРТЫ И ПРАВИЛА БЕЗОПАСНОСТИ	ПРОТИВОДЕЙСТВИЕ КОРРУПЦИИ			
	Брошюры	Фотогалерея	Видеоматериа	алы Иллюстр	оированный СТО	Брендбук			
		Брош	юры						
Претензионный процесс документы, требования, процесс РОР									

Рис.30 «Библиотека материалов» раздела «Документы» на официальном сайте компании «Свеза»

Претензионная работа ведется вне рамок коммуникации в личном кабинете клиента. Клиент может сообщить менеджеру «Свезы» во внутреннем чате о проблеме с качеством продукции, однако рассмотрением претензий по качеству по конкретным отгрузкам занимается отдельная служба по работе с претензиями.

Все требования по работе с претензиями описаны в инструкции во вложении. Здесь же вы можете скачать бланк заявления о претензии по <u>ссылке</u>.