

Инструкция

Заполнению формы «Подача претензии»

Содержание

| | |
|------------------|---|
| Назначение..... | 1 |
| Описание | 1 |
| Инструкция | 1 |

Назначение

Формирование подачи покупателем претензии по товару напрямую через сайт, имеющему признаки некачественного товара.

Описание

Для оперативной подачи претензии от клиента к поставщику, реализован интерфейс, позволяющий осуществить регистрацию претензии напрямую с сайта. Сформировать заявку на подачу претензии по некачественному товару, можно находясь на любой странице сайта. Ссылка для перехода на форму, находится в нижней части сайта, в разделе «Служба поддержки», пункт «Рекламация» (см. **Рис. 1**).

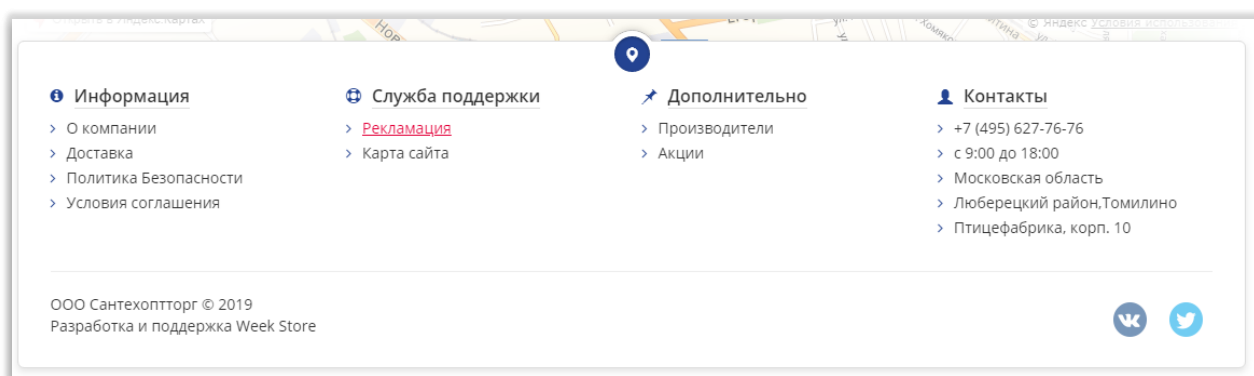


Рис. 1

Инструкция

После нажатия на пункт «Рекламация», в разделе «Служба поддержки», произойдет переход на форму заполнения «Подача претензии» (**Рис. 2**).




+7 (495) 627-76-76
claims@stot.ru
Московская обл, Люберецкий район,
Томилино, Птицефабрика, корп. 10

 [Инструкция по заполнению \(PDF\)](#)

Подача претензии

| | | | |
|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| Эл. почта: | <input type="text"/> | Конт. лицо (ФИО): | <input type="text"/> |
| № накладной: | <input type="text"/> | Конт. тел.: | <input type="text"/> |
| Код товара | Количество | Тип претензии | Описание брака |
| <input type="text"/> | 1 | <input type="text"/> | <input type="text"/> |

☐ Я не робот 

Внимание! Нажатием на кнопку «Отправить на рассмотрение» Вы соглашаетесь с условиями обработки и хранения персональных данных.

| [Добавить](#) | [Удалить](#) | [Сбросить](#)

Рис. 2

В данной форме, требуется заполнить все поля:

1. **«Эл. почта»** – необходимо ввести действующий адрес электронной почты покупателя, по которому будет проходить взаимодействие с отделом службы сервиса компании «СантехОптТорг»
2. **«№ накладной»** – необходимо ввести номер накладной, согласно которой покупатель приобрёл претензионный товар.
3. **«Конт.лицо (ФИО)»** - необходимо указать фамилию, имя и отчество покупателя, с кем будет взаимодействовать отдел службы сервиса компании «СанТехОптТорг»
4. **«Конт.тел.»** - необходимо указать контактный телефон, для возможных уточнений недостающей информации от отдела службы сервиса компании «СанТехОптТорг».
5. **«Код товара»** – необходимо ввести код (артикул) товара, по которому осуществляется подача претензии, приведенной в накладной.
6. **«Количество»** – необходимо указать количество единиц (штук) товара, в отношении которых покупатель подаёт претензию (в случае, если установлен «Тип претензии» «Брак», то количество всегда должно равняться одной единице).
7. **«Тип претензии»** – выбирается из выпадающего списка тип претензии, к которому относится формируемая претензия. В выпадающем списке содержатся несколько основных вариантов: Недостача, Излишки, Брак, Некомплект, Обмен, Некондиция, Хорошее.
8. **«Описание брака»** – необходимо описать характер брака либо содержание претензии по товару.

Для указания данных по каждому товару (товарной позиции). Группируются в конструктивно выделенные товарные строки, которые возможно добавлять, удалять и сбрасывать с помощью кнопок (ссылок) под полями формы. Кнопка «Добавить» добавляет внизу товарную строку с новыми поля для новой товарной строки (**Рис. 3**).



+7 (495) 627-76-76
claims@stot.ru
Московская обл, Люберецкий район,
Томилино, Птицефабрика, корп. 10

[Инструкция по заполнению \(PDF\)](#)


Подача претензии

| | | | |
|--------------|----------------------|---------------------|----------------------|
| ✉ Эл. почта: | <input type="text"/> | ☎ Конт. лицо (ФИО): | <input type="text"/> |
| № накладной: | <input type="text"/> | ☎ Конт. тел.: | <input type="text"/> |

| | | | |
|----------------------|------------|----------------------|----------------------|
| Код товара | Количество | Тип претензии | Описание брака |
| <input type="text"/> | 1 | <input type="text"/> | <input type="text"/> |

| | | | |
|----------------------|------------|----------------------|----------------------|
| Код товара | Количество | Тип претензии | Описание брака |
| <input type="text"/> | 1 | <input type="text"/> | <input type="text"/> |

| | | | |
|----------------------|------------|----------------------|----------------------|
| Код товара | Количество | Тип претензии | Описание брака |
| <input type="text"/> | 1 | <input type="text"/> | <input type="text"/> |

☐ Я не робот 
Конфиденциальность - Условия использования

⚠ Внимание! Нажатием на кнопку «Отправить на рассмотрение» Вы соглашаетесь с условиями обработки и хранения персональных данных.

| [Добавить](#) | [Удалить](#) | [Сбросить](#)

Рис. 3


Кнопка «Удалить» удаляет самую последнюю (самую нижнюю) товарную строку вместе со всеми входящими в неё полями. Кнопка «Сбросить» удаляет все товарные строки, кроме первой (начальной, самой верхней).

После заполнения всех полей, подача заявки в службу сервиса компании «СанТехОптТорг», производится нажатием кнопки «Отправить на рассмотрение».

ВНИМАНИЕ!

Нажатием на кнопку «Отправить на рассмотрение» Вы соглашаетесь с условиями по обработке и хранению своих персональных данных.

В случае, если некорректно заполнены один или несколько полей формы, то после нажатия кнопки «Отправить на рассмотрение», отобразится всплывающее информационное окно, с предупреждением (**Рис. 4**). После нажатия кнопки «ОК», поля формы, которые некорректно заполнены выделятся красной рамкой (**Рис. 5**): требуется устранить некорректные данные и заново отправить на рассмотрение.



+7 (495) 627-76-76
 claims@stot.ru
 Московская обл., Люберецкий район,
 Томилино

Подтвердите действие на странице lk.stot.ru
 Некорректное заполнение формы.

ОК

[Инструкция по заполнению \(PDF\)](#)

Подача претензии

Эл. почта:

Конт. лицо (ФИО):

№ накладной:

Конт. тел.:


| Код товара | Количество | Тип претензии | Описание брака |
|-------------------------------------|--------------------------------|----------------------------------------|----------------------------------------------------|
| <input type="text" value="111200"/> | <input type="text" value="1"/> | <input type="text" value="Брак"/> | <input type="text" value="Трещина на ванне"/> |
| <input type="text"/> | <input type="text" value="1"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| <input type="text" value="222500"/> | <input type="text" value="1"/> | <input type="text" value="Недостача"/> | <input type="text" value="Отсутствует смеситель"/> |

☒ Я не робот

Внимание! Нажатием на кнопку «Отправить на рассмотрение» Вы соглашаетесь с условиями обработки и хранения персональных данных.

[Добавить](#) | [Удалить](#) | [Сбросить](#)

Рис. 4



+7 (495) 627-76-76
 claims@stot.ru
 Московская обл., Люберецкий район,
 Томилино, Птицефабрика, корп. 10

[Инструкция по заполнению \(PDF\)](#)

Подача претензии

Эл. почта:

Конт. лицо (ФИО):

№ накладной:

Конт. тел.:

| Код товара | Количество | Тип претензии | Описание брака |
|-----------------------------------------------------|--------------------------------|-----------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| <input type="text" value="222400"/> | <input type="text" value="1"/> | <input type="text" value="Брак"/> | <input type="text" value="Скол на ванне"/> |
| <input style="border: 2px solid red;" type="text"/> | <input type="text" value="1"/> | <input style="border: 2px solid red;" type="text"/> | <input type="text"/> |
| <input type="text" value="444222"/> | <input type="text" value="1"/> | <input type="text" value="Некомплект"/> | <input type="text" value="Отсутствует прокладка"/> |

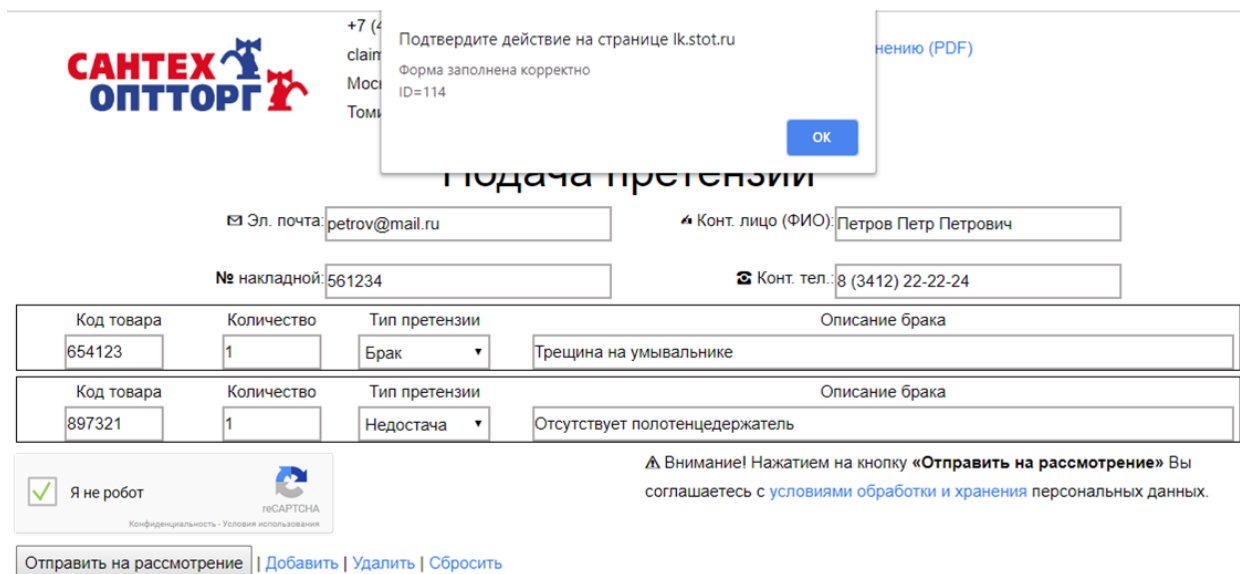
☐ Я не робот

Внимание! Нажатием на кнопку «Отправить на рассмотрение» Вы соглашаетесь с условиями обработки и хранения персональных данных.

[Добавить](#) | [Удалить](#) | [Сбросить](#)

Рис. 5


Если все введенные данные формы корректно заполнены, то после нажатия на кнопку «Отправить на рассмотрение» откроется всплывающее окно с информацией, что форма заполнена корректно (Рис. 6).



Подтвердите действие на странице lk.stot.ru
Форма заполнена корректно
ID=114

Эл. почта: petrov@mail.ru Конт. лицо (ФИО): Петров Петр Петрович
№ накладной: 561234 Конт. тел.: 8 (3412) 22-22-24

| Код товара | Количество | Тип претензии | Описание брака |
|------------|------------|---------------|--------------------------------|
| 654123 | 1 | Брак | Трещина на умывальнике |
| 897321 | 1 | Недостача | Отсутствует полотенцедержатель |

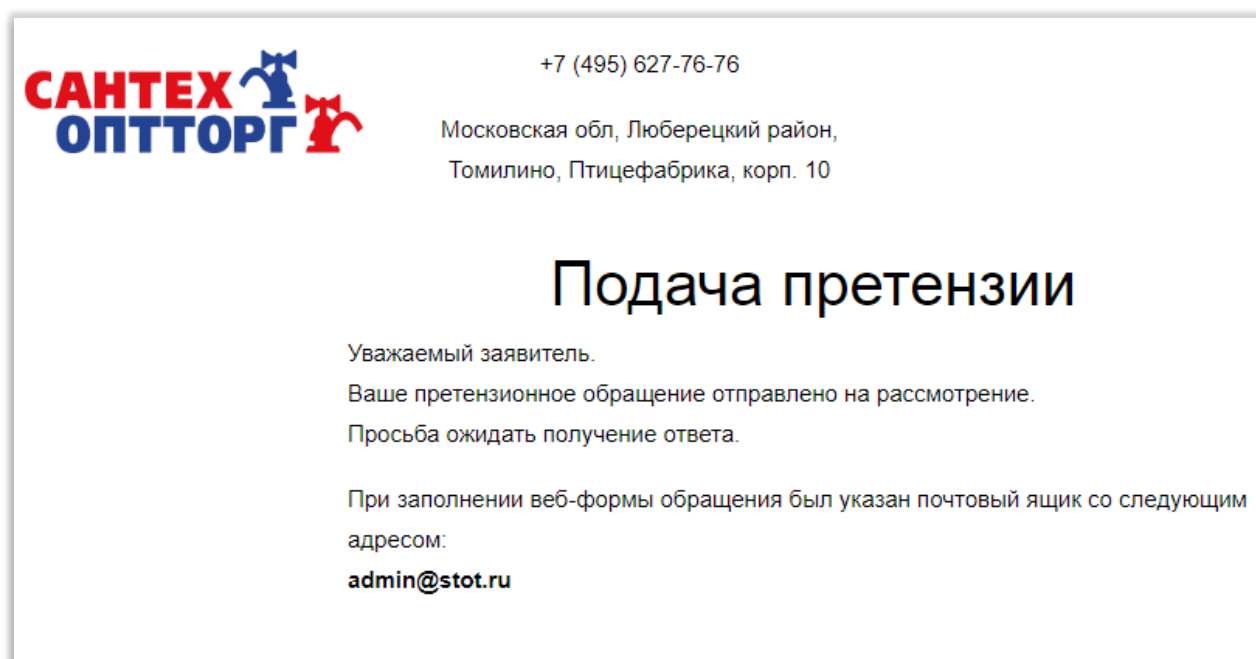
☒ Я не робот 
Конфиденциальность - Условия использования

Отправить на рассмотрение | [Добавить](#) | [Удалить](#) | [Сбросить](#)

Внимание! Нажатием на кнопку «Отправить на рассмотрение» Вы соглашаетесь с [условиями обработки и хранения](#) персональных данных.

Рис. 6

После нажатия кнопки «ОК», будет осуществлен переход на страницу с информацией, что Ваша заявка отправлена на рассмотрение (*Рис. 7*).



САНТЕХ ОПТТОРГ

+7 (495) 627-76-76
Московская обл, Люберецкий район,
Томилино, Птицефабрика, корп. 10

Поддача претензии

Уважаемый заявитель.
Ваше претензионное обращение отправлено на рассмотрение.
Просьба ожидать получение ответа.

При заполнении веб-формы обращения был указан почтовый ящик со следующим адресом:
admin@stot.ru

Рис. 7