Οδηγός: δήλωση service και προβλημάτων παραλαβής

AST Agency · για τα καταστήματα-συνεργάτες μας

Η φόρμα βρίσκεται εδώ: **www.astagency.gr/service**

Ανοίγει από υπολογιστή και από κινητό. Δεν χρειάζεται κωδικός ή εγγραφή.

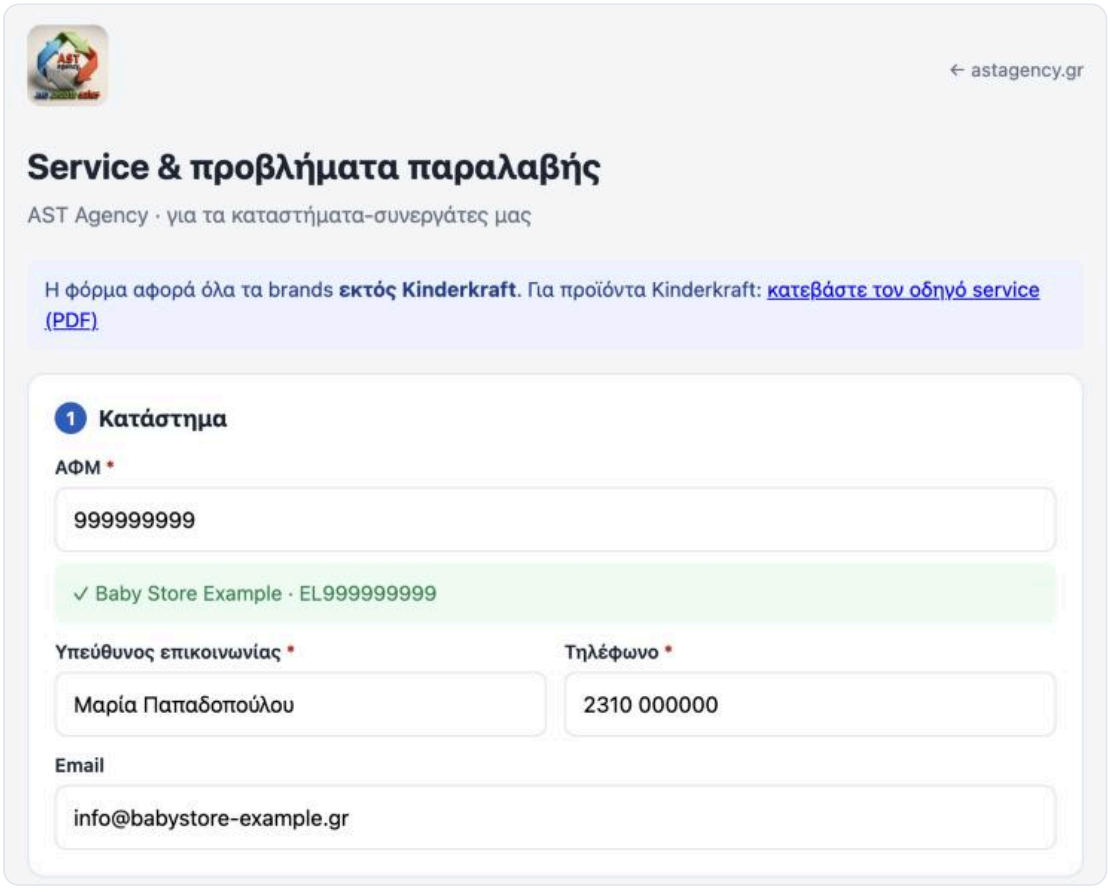
Πριν ξεκινήσετε, έχετε έτοιμα:

- το **ΑΦΜ** του καταστήματος
- τον **κωδικό ή το EAN** (barcode) του προϊόντος
- **φωτογραφίες ή βίντεο** του προβλήματος, και μία φωτογραφία της ετικέτας με τον κωδικό
- για ζημιά στη μεταφορά, ελλιπή παραλαβή ή λάθος προϊόν: τον **αριθμό τιμολογίου**

Προϊόντα Kinderkraft: δεν δηλώνονται σε αυτή τη φόρμα. Το service τους γίνεται στην πλατφόρμα της Kinderkraft. Ο οδηγός για την πλατφόρμα κατεβαίνει από το link στην κορυφή της σελίδας.

1 Στοιχεία καταστήματος

Γράψτε το ΑΦΜ. Η επωνυμία σας εμφανίζεται αυτόματα με πράσινο, με λατινικούς χαρακτήρες. Αν υπάρχει **υποκατάστημα**, το διαλέγετε από τη λίστα. Συμπληρώστε το όνομα και το τηλέφωνο του υπευθύνου, για να μπορούμε να σας καλέσουμε.

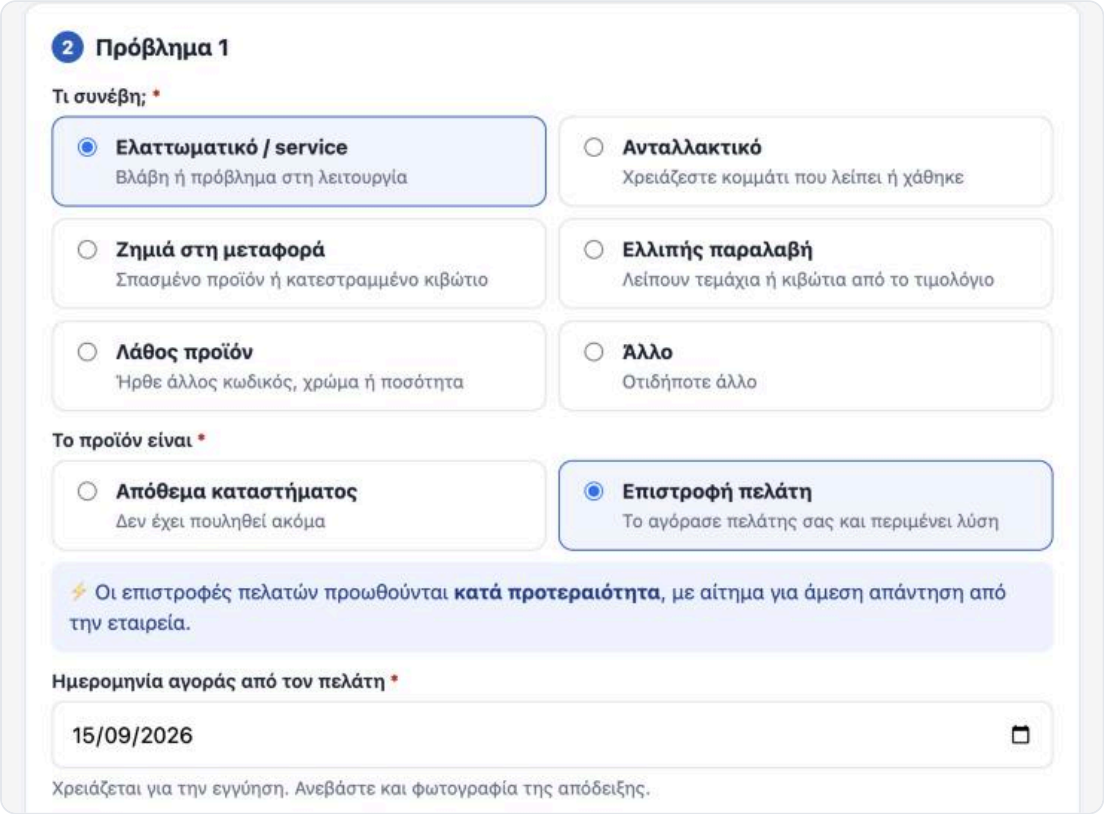


2 Τι συνέβη;

Διαλέξτε το είδος του προβλήματος:

- **Ελαττωματικό / service:** βλάβη ή πρόβλημα στη λειτουργία
- **Ανταλλακτικό:** χρειάζεστε κομμάτι που λείπει ή χάθηκε
- **Ζημιά στη μεταφορά:** σπασμένο προϊόν ή κατεστραμμένο κιβώτιο
- **Ελλιπής παραλαβή:** λείπουν τεμάχια ή κιβώτια από το τιμολόγιο
- **Λάθος προϊόν:** ήρθε άλλος κωδικός, χρώμα ή ποσότητα
- **Άλλο:** οτιδήποτε άλλο

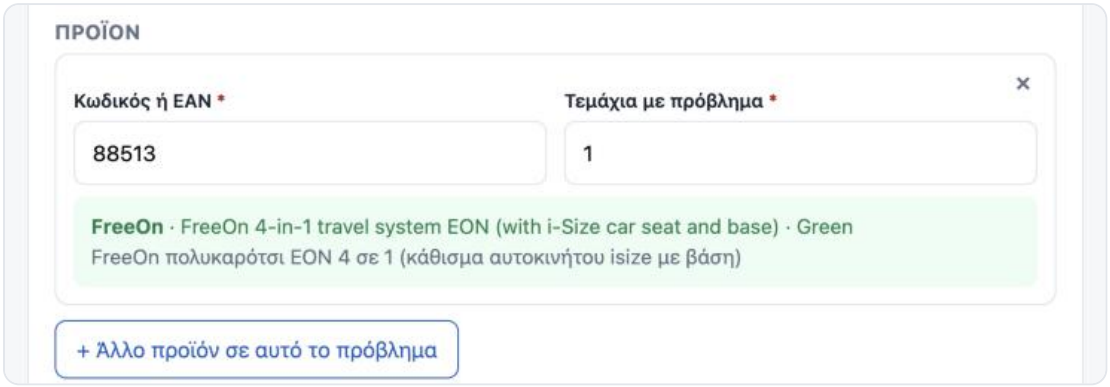
Στο **Ελαττωματικό** επιλέξτε αν το προϊόν είναι **Απόθεμα καταστήματος** ή **Επιστροφή πελάτη**. Για επιστροφή πελάτη γράψτε την ημερομηνία αγοράς και ανεβάστε φωτογραφία της απόδειξης.



⚡ Οι **επιστροφές πελατών** προωθούνται **κατά προτεραιότητα**, γιατί ο πελάτης σας περιμένει.

3 Προϊόν

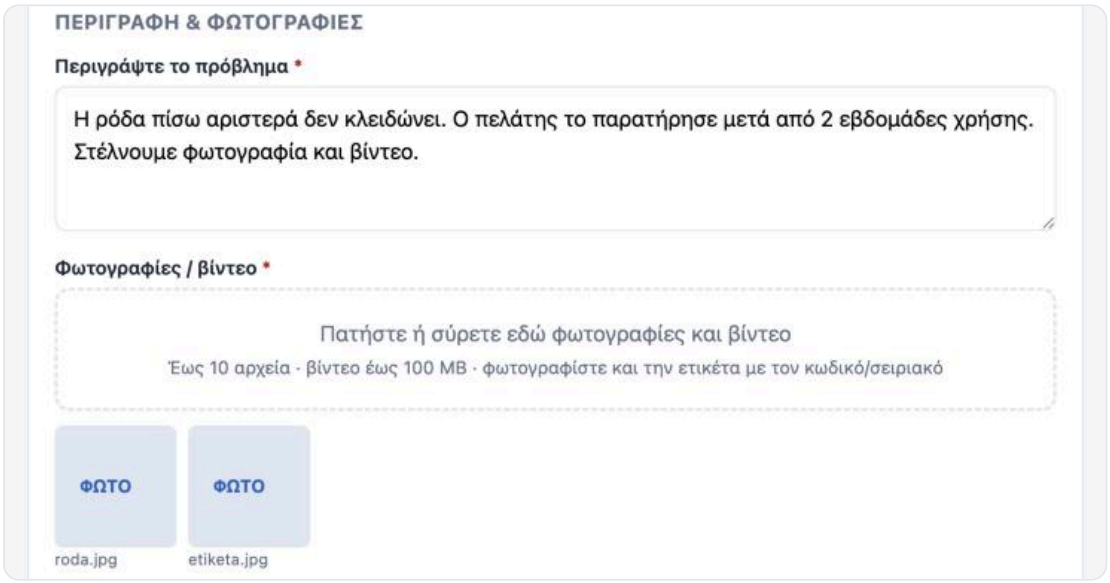
Γράψτε τον **κωδικό** ή το **EAN** (τα νούμερα κάτω από το barcode). Το προϊόν εμφανίζεται αυτόματα, ώστε να βλέπετε ότι είναι το σωστό. Συμπληρώστε πόσα τεμάχια έχουν πρόβλημα. Αν το πρόβλημα αφορά περισσότερα προϊόντα, πατήστε **«+ Άλλο προϊόν σε αυτό το πρόβλημα»**.



Στην ελλιπή παραλαβή και στο λάθος προϊόν σας ζητείται επίσης πόσα τεμάχια γράφει το τιμολόγιο και πόσα παραλάβατε.

4 Περιγραφή, φωτογραφίες και βίντεο

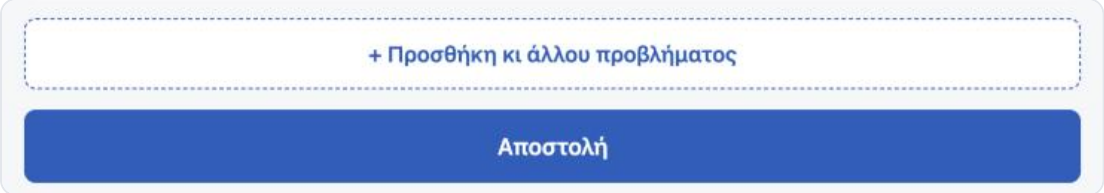
Περιγράψτε με λίγα λόγια τι συμβαίνει: τι ακριβώς δεν λειτουργεί, από πότε, σε ποιο σημείο. Μετά πατήστε στο πλαίσιο και επιλέξτε **φωτογραφίες ή βίντεο** από το κινητό ή τον υπολογιστή: έως 10 αρχεία ανά πρόβλημα, έως 100 MB το καθένα.



📷 Βγάλτε μία φωτογραφία **από κοντά** στο σημείο του προβλήματος, μία **ολόκληρου** του προϊόντος και μία της **ετικέτας** με τον κωδικό ή σειριακό. Ένα σύντομο βίντεο βοηθά πολύ όταν κάτι δεν λειτουργεί.

5 Αποστολή

Αν έχετε κι άλλο πρόβλημα, π.χ. με άλλο προϊόν ή άλλο τιμολόγιο, πατήστε **«+ Προσθήκη κι άλλου προβλήματος»**. Μπορείτε να δηλώσετε έως 5 μαζί. Στο τέλος πατήστε **Αποστολή** και περιμένετε να ανέβουν τα αρχεία. Τα βίντεο μπορεί να χρειαστούν λίγο χρόνο.



6 Επιβεβαίωση

Θα δείτε τον **αριθμό υπόθεσης**. Κρατήστε τον, αν θέλετε να μας ρωτήσετε για την πορεία της. Εμείς εξετάζουμε την υπόθεση, την προωθούμε στην εταιρεία και επικοινωνούμε μαζί σας.



Για οποιαδήποτε απορία: Σπύρος Παπαμιχαήλ · spiros@astagency.gr · AST Agency · www.astagency.gr