

WB Партнёры

# Чат с покупателями

Данные могут обновляться.

Рекомендуется регулярно посещать раздел «Новости» на портале партнеров.

Для корректной работы портала используйте браузер «**Chrome**» и периодически чистите cookie браузера.

# Чат с покупателями

Чат помогает продавцам и покупателям взаимодействовать напрямую. Покупатели могут обращаться по вопросам, связанными с информацией и претензиями к товарам. Чат доступен в разделе «**Товары** – [Чат с покупателями](#)».

### Чат с покупателями

Люда	04.03.2023
Здравствуйтесь, товар не отправили. <span>1</span>	
Тимур	01.03.2023
Светлана	
Владислав	


Выберите диалог в списке слева

Товары    Поставки


- Карточка товара
- Отзывы и вопросы
- Мои бренды
- Рекомендации
- Проверка товара
- Чат с покупателями**




# Как ответить?

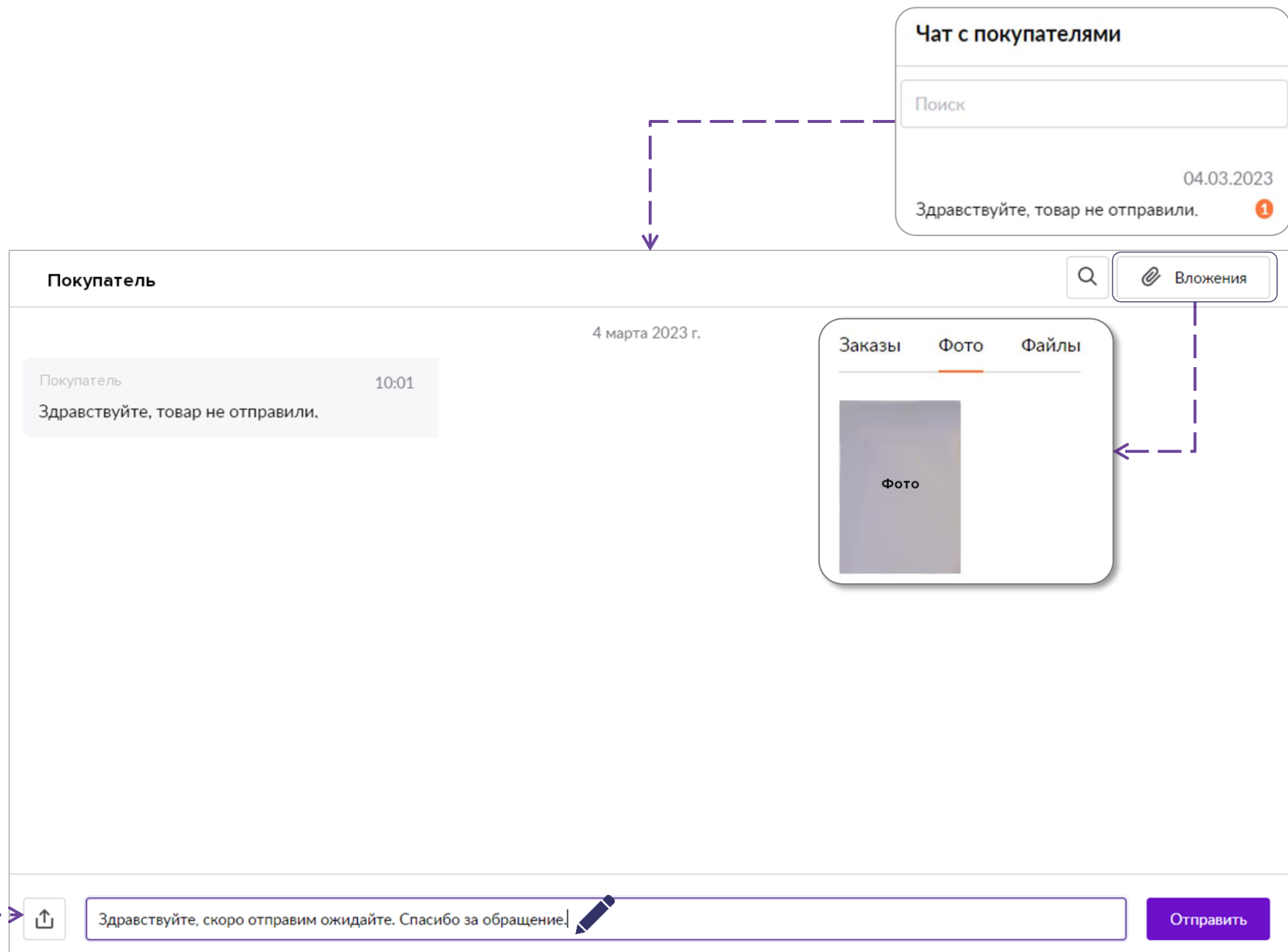
Сообщения от покупателей отображаются слева на странице. Количество новых сообщений обозначаются цифрой  на оранжевом фоне.

В чате с покупателем можно посмотреть вложения, которые были отправлены.

Воспользуйтесь поиском, , если нужно найти определенное слово в истории чата.

Чтобы дать ответ покупателю, напечатайте его в поле для отправки и нажмите кнопку **«Отправить»**.


Если потребуется вложить фото или документ, нажмите на иконку 





**Чат с покупателями**

Поиск

04.03.2023

Здравствуйте, товар не отправили. 



**Покупатель**   Вложения

4 марта 2023 г.

Покупатель 10:01  
Здравствуйте, товар не отправили.

Заказы **Фото** Файлы

Фото

 Здравствуйте, скоро отправим ожидайте. Спасибо за обращение. 

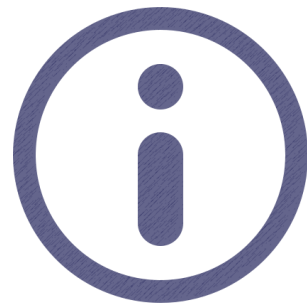
**Отправить**

# Правила оформления ответов

Отвечать на обращения Покупателей следует аргументированно, в полном объеме и в соответствии с этикетом делового письма. Ответ необходимо дать в течение **10 дней** с момента появления претензии или обращения в ЛК Продавца на Портале.

В данных чатах **запрещено** приглашать покупателя перейти на другую площадку, социальную сеть или мессенджер. Нельзя обмениваться контактами с покупателем, игнорировать обращения и распространять персональные данные Покупателя. Необходимо давать корректные и своевременные ответы.

Если вопрос касается условий работы площадки, сообщите покупателю, что он может обратиться в поддержку клиентского сервиса WB.



# Возврат товара через чат

В формате чата вы можете обсудить решение о возврате с клиентом и согласовать условия.



Если покупатель обнаружил брак в процессе эксплуатации товара, он пишет вам в чат и просит оформить возврат. У вас есть возможность согласиться или отказаться. В случае оформления возврата вы можете попросить покупателя вернуть товар в пункт выдачи. Денежные средства автоматически спишутся с вашего баланса и вернутся покупателю.



Запрос на возврат товара через чат с покупателем возможен по истечению 14 календарных дней со дня покупки товара.

Для невозвратных товаров кнопка **«Вернуть товар»** на клиентском сайте доступна сразу.

Заявки на возврат товара, если срок 14 календарных дней не прошел, вы можете рассматривать как и ранее в разделе **«Проверка товара»**.

- Если вы решите вернуть товар на пункт выдачи, он будет отправлен на склад для проверки на наличие брака. Если склад обнаружит недостатки, то товар будет возвращен продавцу. В противном случае он будет отправлен на продажу.
- Если товар из невозвратной категории, например, бады, корма или продукты питания, и покупатель предоставит доказательства его недостаточного качества или повреждения при доставке, то рекомендуется одобрять возврат без требования возвращения товара на пункт выдачи.

# Возврат товара через чат

WB Партнёры    Администрирование    **Товары**    Поставки    Цены и скидки    Аналитика    Карта складов    Реклама    Маркетплейс         ИП Кунченко С.А. ▾

Чат с покупателями


Поиск

Тимур 17:03  
Здравствуйте! Хочу вернуть товар "Юбка ..."

Тимур


18 августа 2023 г.

Товар выкуплен ...

	Юбка короткая плиссе со складками Размер: S Артикул WB: 140158860	1 186 руб
---	---	-----------

Согласиться на возврат    Отказать в возврате

Тимур 17:03  
Здравствуйте! Хочу вернуть товар "Юбка короткая плиссе со складками, бренд SK - Line, размер S, артикул 140158860, товар получен 17.08.2023"

    Ваш комментарий       

Когда клиент инициирует возврат, продавец получает сообщение в чате с двумя кнопками:

- **Согласиться на возврат;**
- **Отказать в возврате.**


# Возврат товара через чат

Чат с покупателями

Тимур

18 августа 2023 г.

Товар выкуплен

	Юбка короткая плиссе со складками Размер: S Артикул WB: 140158860	1 186 руб
---	---	-----------

Возврат на ПВЗ

Возврат товара не нужен

Тимур 17:03

Здравствуй! Хочу вернуть товар "Юбка короткая плиссе со складками, бренд SK - Line, размер S, артикул 140158860, товар получен 17.08.2023"

При нажатии на кнопку «Согласиться», становятся доступными еще две кнопки для выбора:

- Возврат на ПВЗ;
- Возврат товара не нужен.

При нажатии на кнопку «Возврат в ПВЗ» или «Возврат товара не нужен», ему необходимо подтвердить возврат денег покупателю.

До нажатия кнопки «Подтвердить» продавец может отказать в возврате товара покупателю.

В случае, если он нажмет на кнопку «Отменить», то окно просто закроется.



Полный возврат денежных средств



Вы подтверждаете возврат денежных средств в размере **1186 Р** ?

Подтвердить

Отменить

# Возврат товара через чат

WB Партнёры    Администрирование    **Товары**    Поставки    Цены и скидки    Аналитика    Карта складов    Реклама    Маркетплейс         ИП Кунченко С.А. ▾


**Чат с покупателями**    **Тимур**         Вложения

Поиск


**Тимур** 18:03  
Процедура возврата согласована.


18 августа 2023 г.

Товар выкуплен

 **Юбка короткая плиссе со складками** 1 186 руб  
Размер: S  
Артикул WB: 140158860

**Тимур** 17:03  
Здравствуйте! Хочу вернуть товар "Юбка короткая плиссе со складками, бренд SK - Line, размер S, артикул 140158860, товар получен 17.08.2023"

**Wildberries**  18:03  
Процедура возврата согласована.

    Ваш комментарий    **Отправить**

При подтверждении, в чате появляется сервисное сообщение. Покупателю при этом, приходит аналогичное сообщение в чат.



# Возврат товара через чат

При отклонении возврата текст выглядит следующим образом

## Отклонить заявку на возврат?

Товар останется у покупателя.  
Покупатель может оспорить ваше решение, тогда заявка будет передана на рассмотрение менеджеру Wildberries.

Отклонить

Отменить

При выборе «Отклонить», появляется следующее уведомление.  
При этом покупателю приходит аналогичное сообщение в чат.

Товар выкуплен



защитная пленка для Galaxy S23 27,53 BYN

Артикул WB: 170589710

Тимур

12:38

Здравствуйте! Хочу вернуть товар "защитная пленка для Galaxy S23, бренд Samsung, артикул 170589710, товар получен 17.08.2023"

Wildberries

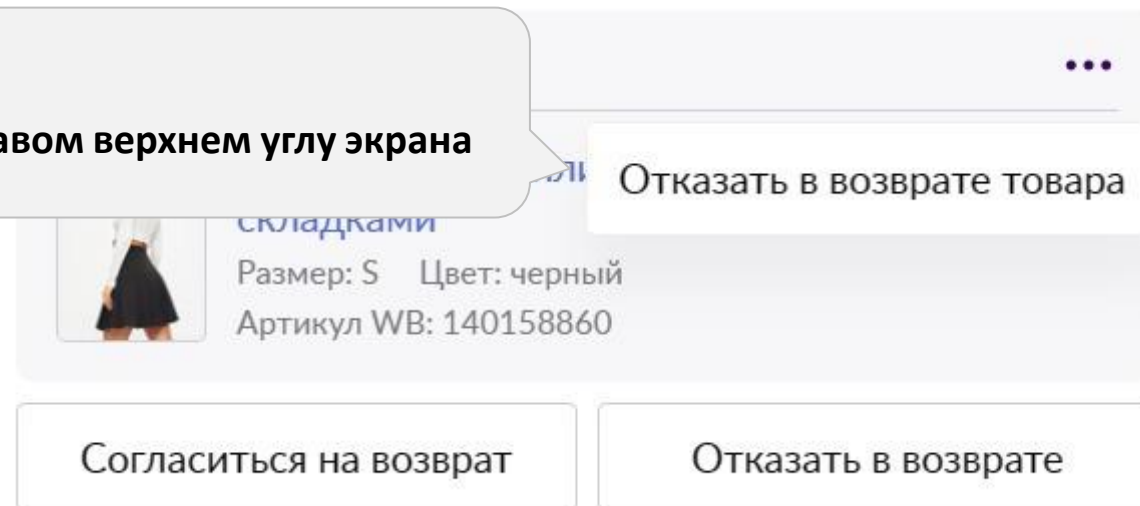
12:59

Процедура возврата отменена продавцом.

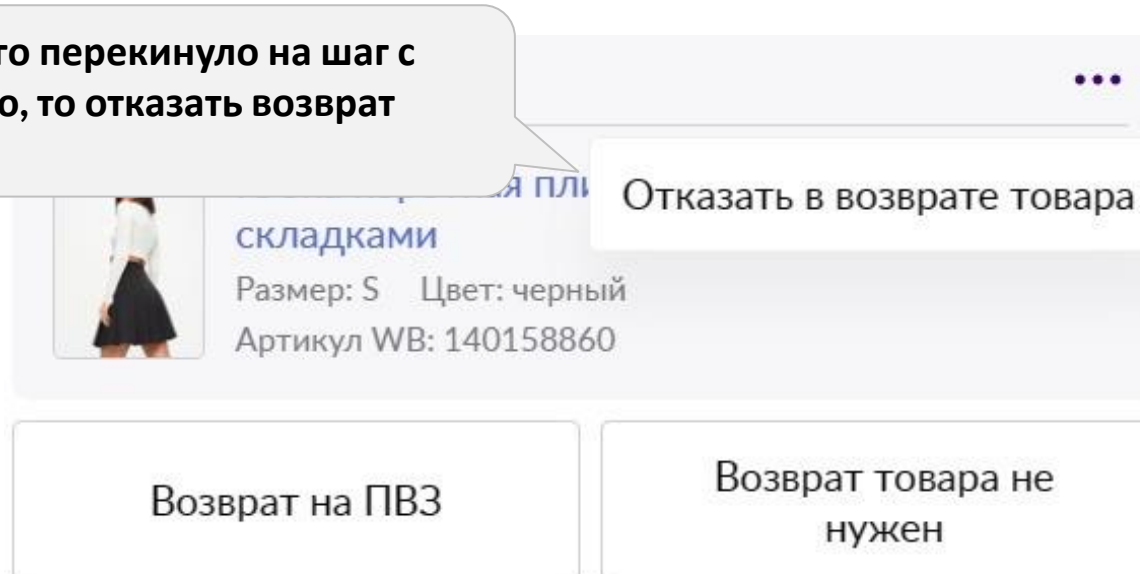
# Возврат товара через чат

Есть два способа отказать покупателю в возврате:

- нажать кнопку «Отказать»
- выбрать соответствующий пункт в меню, расположенном в правом верхнем углу экрана (три точки).



Если продавец уже нажал на кнопку «Согласиться на возврат», и его перекинуло на шаг с выбором возврата, но он передумал одобрять возврат покупателю, то отказать возврат товара можно также через пункт в меню (три точки).




# Возврат товара через чат


Если покупатель написал продавцу в чат о возврате, но у продавца нет кнопок согласования возврата, то продавец может сам инициировать возврат.


Необходимо дождаться когда покупатель сам инициирует возврат через кнопку «Вернуть товар» на клиентском сайте для согласования возврата.

Товар получен 12 сентября 2022 г. ...

 Warm / Джинсы женские суперслим сини  
Размер: 42 Цвет: синий  
Артикул: 1234567895 Инициировать процедуру возврата


Иванов Иван Иванович 15:45  
Здравствуйе! Возместите деньги, джинсы бракованные.

Иванов Иван Иванович 15:45  


 Ваш комментарий Отправить

При нажатии на кнопку «Инициировать возврат», покупателю приходит сервисное сообщение с инструкцией.

У продавца появляется данное сервисное сообщение.

Wildberries  11:21  
Ожидание подтверждения возврата покупателем.

**WB**

Желаем Вам **Партнёры** плодотворного  
сотрудничества!