КОРОНА АВТО

КОРОННАЯ ГАРАНТИЯ

ВСЕ РЕКЛАМАЦИИ В ОДНОМ ОКНЕ

new.korona-auto.com | 2022

Теперь гарантийная поддержка ещё удобнее

Будьте в курсе 24/7
Подписайте оплаченные рекламации онлайн

Экономьте время
Заполняйте удобную форму для простой и быстрой подачи заявки

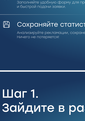
Сохраняйте статистику
Анализируйте рекламации, сокращайте в уровне, начиная с ретаймингов

7 простых шагов

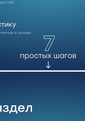
new.korona-auto.com | 2022

Шаг 1. Зайдите в раздел

1. Авторизуйтесь в интернет-магазине Корона Авто под своей учетной записью new.korona-auto.com



2. Выберите пункт «Покупателю», далее – «Подать рекламацию»



new.korona-auto.com | 2022

Шаг 2. Выберите запчасть

1. Впишите артикул так, как он указан в карточке товара

2. Укажите, сколько единиц товара хотите вернуть по рекламации

• Сумма сама появится — здесь потребуется одной рекламации

3. Нажмите «Найти рекламацию»

Система подскажет, сколько единиц товара вы могли отправить в указанном количестве

4. Выберите нужную рекламацию

new.korona-auto.com | 2022

Шаг 3. Проверьте данные

1. Откроется форма обращения по рекламации

2. Проверьте наименование запчасти, количество и № рекламации

3. Система определит товарную группу и условия гарантии

• Что условия доступные напоминает

• Если условия гарантии отсутствуют, запчасти в заявке, свяжитесь с Вашим поиском и выберите другую рекламацию. Ниже форма отличается заявки.

new.korona-auto.com | 2022

Шаг 4. Внесите данные рекламации

1. Расскажите нам, что случилось

2. Когда это случилось

• Если выбрали «Брак» или «Не подошел», «Не подошел» — от даты приобретения до текущей даты.

• Если выбрали «Брак» — дата приобретения до текущей даты.

• Если выбрали «Брак» — дата приобретения до текущей даты.

new.korona-auto.com | 2022

Шаг 4. Внесите данные рекламации

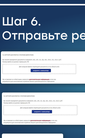
1. Пробег на момент монтажа детали

2. Данные транспортного средства

3. Способ установки детали

new.korona-auto.com | 2022

Шаг 5. Загрузите фото/видео



1. Прикрепите фото или видео маркировки детали

• Поддерживаются форматы JPEG, PNG, MP4, MOV, AVI. Максимальный размер файла — 50 Мегабайт. Рекомендуем использовать фото/видео высокого качества, чтобы маркировка была четко читаемой.

2. Загрузите фото или видео дефекта

3. Дополнительно можно загрузить документы о монтаже и демонтаже детали

• Размер каждого файла не должен превышать 1Гб

new.korona-auto.com | 2022

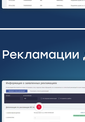
Шаг 5. Загрузите фото/видео

1. Выбранные для загрузки файлы отображаются над областью загрузки

2. Вы можете удалить каждый файл, а также добавить дополнительные

new.korona-auto.com | 2022

Шаг 6. Отправьте рекламацию



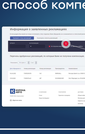
Если все необходимые поля заполнены, кнопка «Подать рекламацию» станет активной

Если материалы на вся поле, кнопка не появится

Перезагрузка поля будет выделяется красным

new.korona-auto.com | 2022

Шаг 7. Дождитесь подтверждения



В Личном кабинете кнопка «Подать рекламацию» добавлена, каждая рекламация отображается в виде карточки, каждая заявка. Пожалуйста, ждите ответа и не отправляйте повторно.

• Для деталь пообщение, что Ваша рекламация принята в работу.

Отслеживайте статус рекламаций и выбирайте удобные способ компенсации

new.korona-auto.com | 2022

Как проверить статус рекламаций

1. В разделе отображаются все Ваши рекламации

2. Используйте фильтр при поиске

3. В списке отображаются основные параметры. Посмотрите подробности, нажав на кнопку «Детализация»

4. Можно сортировать список по *любому параметру*

new.korona-auto.com | 2022

Рекламации детально

Если нажать кнопку «Детализация»

1. Открывается описание рекламации

• Отправляешь письмо в письме вы писаете только на почте «Отчиста данные обращения»

2. Текущий этап рассмотрения

new.korona-auto.com | 2022

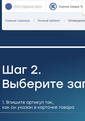
Как выбрать способ компенсации

1. По фильтру «На получену компенсацию» можно найти рекламации, по которым одобрена компенсация

2. Нажмите кнопку «Детализация» и откройте форму рекламации

new.korona-auto.com | 2022

Как выбрать способ компенсации



1. Нажмите на кнопку «Выбрать вид компенсации» внизу страницы

2. Во всплывающем окне выберите удобный вид компенсации:

- «Замена» товара – компенсация товаром
- «Оплата в качестве аванса» – компенсация списанием с последующей выдачей денег

Если необходим денежный возврат на расчетный счет, свяжитесь с Вашим менеджером

new.korona-auto.com | 2022

КОРОНА АВТО

КОРОННАЯ ГАРАНТИЯ

БЫСТРО. ПРОСТО. НА ВАШЕЙ СТОРОНЕ

new.korona-auto.com | 2022