

СЪВЕТНИК ЗА РЕКЛАМАЦИИ

СЪВЕТИ И БЪРЗИ

**ПОХВАТИ ПРИ
ОРГАНИЗИРАНЕ
НА СВОЯТА
РЕКЛАМАЦИЯ**



СЪДЪРЖАНИЕ

A. Вашата рекламация

- Как мога да предявя рекламация?
- Кога рекламацията е от общ характер?
- Как да анулирам рекламация?

B. Необходими данни при рекламация

- Какви документи са необходими за предявяване на рекламация?
- Къде да открия:
 - № на касов бон
 - № на поръчка
 - № на рекламация
 - № на фактура
- Как да открия каталожен номер (SKU) на продукт?

C. Как да постъпя при проблем

- При поръчка по телефон как да получа данни за рекламация?
- Как да постъпя при проблем с продукт в гаранция?
- Имам проблем с вече входярана рекламация?
- При въпрос с вече входярана рекламация как да постъпя?

Как мога да предявя рекламация?

Може да предявите рекламация по два начина:

- **На място** - магазин Викиват (гр.Пловдив, ул. Мостова №3)
- **Онлайн** - системата за рекламации на <https://vikiwat.com>

Преди да предявите рекламация е необходимо да се уверите, че продуктът, който желаете да рекламирате притежава документи, удостоверяващи валидна покупка от фирма Викиват ООД и отговаря на условията за рекламация (вижте общите условия на <https://vikiwat.com>).

ВАЖНО! Пазете документите от покупката на продукта. Без тях рекламацията ви няма да бъде уважена.

[ГОРЕ](#)

Кога рекламацията е от общ характер?

Всяка рекламация, с изключение на повреден продукт в гаранционен или извънгаранционен срок, касаеща друг вид оплакване, нередност, казус или проблем се класифицира като рекламация от общ характер.

Такива рекламации са в случаите на:

- [Проблем с продукт](#)
- [Проблем с поръчка](#)
- [Проблем с доставка](#)
- [Проблем с рекламация](#) (вече входирана рекламация)

[ГОРЕ](#)

Как да анулирам рекламация?

За да анулирате рекламация трябва да разполагате с „№ на рекламация“ и да заявите намерението си по един от двата начина:

- Онлайн през <https://vikiwat.com>
- Чрез обаждане на 0700 45 445

- **Повод за анулиране на рекламация**

По преценка от ваша страна може да анулирате всяка коректно заявена рекламация с предоставен ви входящ № на рекламация. Необходимо е да изпратите съответния № на рекламация на наш сътрудник от отдел рекламации, за да бъде уважено желанието ви за анулиране на рекламация.

Често срещани поводи за анулиране на рекламация:

- цялостен отказ от рекламация
- грешно подадена информация като телефон, имейл, данни за продукт и т.н.

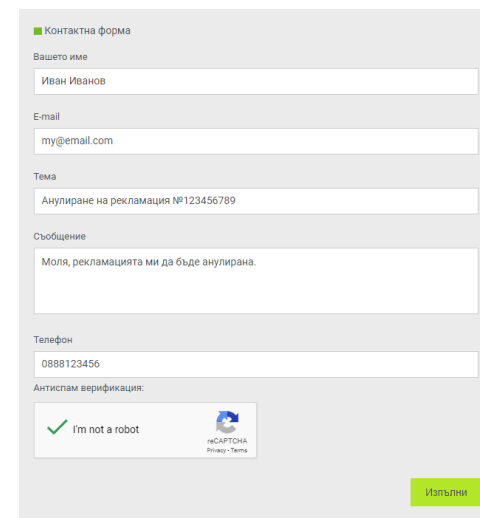
- **Начини на анулиране на рекламация**

Може да анулирате рекламация по два начина:

- Чрез телефонно обаждане на 0700 45 445
- Чрез контактната форма от страница „[контакти](#)“ (виж изображение 1)

Данни при анулиране на рекламация:

1. Вашето име
2. Ваш e-mail
3. Тема: „Анулиране на рекламация № 123456789“
4. Ваш телефон



■ Контактна форма

Вашето име
Иван Иванов

E-mail
my@email.com

Тема
Анулиране на рекламация №123456789

Съобщение
Моля, рекламацията ми да бъде анулирана.

Телефон
0888123456

Антиспам верификация:
☒ I'm not a robot 

Изпълни

Изображение 1

Какви документи са необходими за предявяване на reklamacия?

За всяка продажба Викиват ООД издава необходимите документи в зависимост от начина и вида продажба, която се изпълнява. Такива документи са:

- № на касов бон
- № на поръчка (при поръчка от разстояние – онлайн, телефон, имейл)
- № на фактура (при покупка като фирма)
- № на заявка за reklamacия (при вече входирана reklamacия) ⁽¹⁾
- № на протокол на reklamacия ⁽²⁾

Не е задължително всяка продажба да е придружена от всички горепосочени документи.

При предявяване на reklamacия най-често изискваните документи са:

- **При нова reklamacия**
 - При покупка от магазина - № на касов бон
 - При покупка от сайта / по телефон / по имейл - № на поръчка
- **При вече входирана reklamacия**
 - № на заявка за reklamacия
 - № на протокол за reklamacия (при извършена сервизна дейност) ⁽²⁾

⁽¹⁾ Възможни са случаи, при които системата за входиране на reklamacия да ви изиска като документ за легитимация № на reklamacията. Това най-често се случва, когато има възникнал казаус по вече входирана reklamacия и предявите сигнал за нередност или допусната грешка.

⁽²⁾ Издава се при сервизна дейност от сервизния отдел на адрес гр. Пловдив, ул. Мостова №3

[ГОРЕ](#)

Къде да открия - № на поръчка, № на касов бон, № на фактура, № на рекламация, № на гаранция?

При предявяване на рекламация е важно коректно да подадете необходимата информация за своята поръчка или продукт за по-бързо и ефективно обслужване от страна на служителите в отдел Рекламации.

- **Как да открия № на касов бон?**

Всяка направена от вас покупка, без значение дали е онлайн или на място в търговски обект на Викиват, е съпроводена с касов бон. В случаите, когато рекламацията ви изисква да представите № на касов бон се има предвид следния цифров код:

#Сметка № 0000000000*

* всеки касов бон е номериран с уникален цифров код



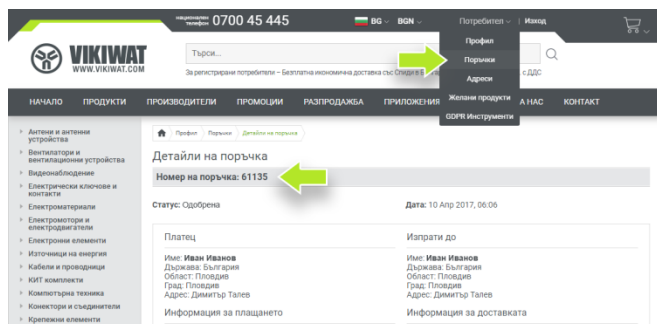
ВАЖНО! Пазете касовия бон. Той е гарант за покупка на стоката ви от Викиват и необходим документ при предявяване на рекламация.

[ГОРЕ](#)

- **Как да открия № на поръчка?**

№ на поръчка при регистрация е важен, за да може служителите ни да извършат конкретна и адекватна проверка по вашия казус. В зависимост от начина, по който сте направили поръчка може да откриете своя № на поръчка по един от следните начини:

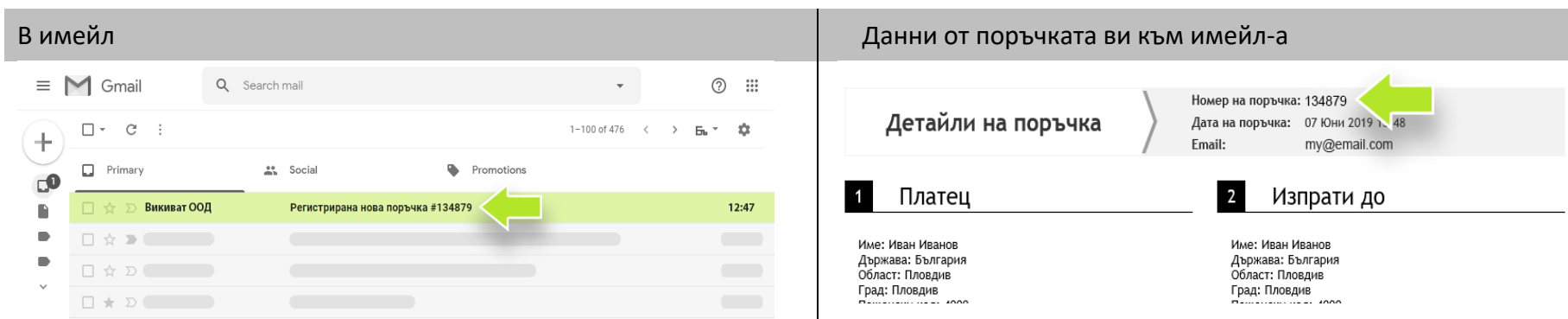
- В секция „Поръчки“ при поръчка като регистриран клиент



ВАЖНО! При пазаруване като гост т.е. без регистрация нямате архив на направените поръчки. Поради тази причина ви препоръчваме да се регистрирате и пазарувате през своя акаунт, за да имате достъп и проследимост на вашите поръчки.

- В имейл посочен към поръчката

За всяка финализирана поръчка, на посочения имейл получавате копие с данните от поръчката ви. № на поръчката може да откриете още в заглавието на имейл-а или вътре в данните от поръчката.



[ГОРЕ](#)

- **Как да открия № на рекламация** (при вече входирана рекламация)?
Имате достъп до своя номер на рекламация по следните възможни начини:

При финализиране на рекламацията	На имейл посочен в рекламацията	Pdf файл приложен към имейл

[ГОРЕ](#)

- **Как да открия № на фактура** (важи само за фирми)
Такъв документ стандартно се издава при покупка от името на фирма и го получавате на каса при пазаруване на място в търговския обект на Викиват или приложен към пратката ви при онлайн покупка. В някои случаи на рекламация е достатъчно само № на фактура, ако предявявате рекламация като фирма.

ВАЖНО! За регистриране на рекламация е достатъчно да се предостави № на фактура, но за удовлетворяване на рекламацията е необходимо да се предостави и касовия бон към фактурата, в случаите на плащане в брой и подвидовите му-наложен платеж, кредитна карта.

ПОЛУЧАТЕЛ		ФАКТУРА	ИЗПЪЛНИТЕЛ			
АТАРГО КЛИМА ВООД		N: 1000000000 Дата: 00.00.0000 г.	ВИКИВАТ ООД			
Ид номер: 0000000000	ДДС номер: 0000000000	Към сток. док.: 100000000	Ид номер: 0000000000			
Адрес: гр. Пловдив, ул. "България" 37/1			Адрес: гр. Пловдив, ул. "България" 37/1			
ИДНО: АТАРГО КЛИМА ВООД			ИДНО: ВИКИВАТ ООД			
No	Код	Име артикул	Опак.	Кол.	Ед. цена	Сума
1	34687	Контактор, CJX2-D2510, 3P, 25A, 220 VAC, 5.5kW, 11kW, NO	бр.	2	19.9167	39.83
Дан. основа :					39.83	
ДДС (20%):					7.97	
Словом: Пятнадесет и пет хиляди лева и 83 стотинки					Сума за плащане : 47.80	

[ГОРЕ](#)

Как да открия каталожен номер (SKU) на продукт?

В повечето случаи се изисква да представите Каталожен номер на продукта, за който заявявате рекламация. Това включително може да е продукт, който не познавате. За пример: да получите продукт, който не сте поръчвали и го няма в поръчката ви (грешно изпратен продукт). За целта ви предоставяме следните методи за откриване на Кат. № (SKU) на продукт:

- В имейл с детайли за поръчката ви

Поръчани продукти

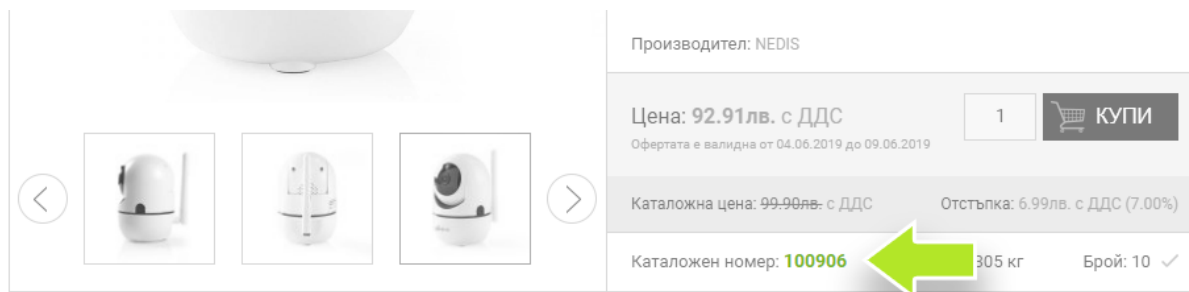
Продукт	Брой	Отстъпка	Цена	Общо
Камера за видеонаблюдение WiFi Smart Home IP, ротационна, 2Мрх(1920x1080p), 3.6mm, IP20, 110°, бяла, NEDIS Каталожен номер: 100906	1	6.99лв. с ДДС	92.91лв. с ДДС 99.90лв. с ДДС	92.91лв. с ДДС
Сума				92.91лв. с ДДС

- В секция „Поръчки“ към акаунта ви (ако сте пазарували като регистриран клиент)

Поръчани продукти

Снимка	Продукт	Брой	Отстъпка	Цена	Общо
	Камера за видеонаблюдение WiFi Smart Home IP, ротационна, 2Мрх(1920x1080p), 3.6mm, IP20, 110°, бяла, NEDIS Каталожен номер: 100906	1	6.99лв. с ДДС	92.91лв. с ДДС 99.90лв. с ДДС	92.91лв. с ДДС

- През <https://vikiwat.com>
 - В страницата на продукта



Производител: NEDIS

Цена: 92.91 лв. с ДДС
Офертата е валидна от 04.06.2019 до 09.06.2019

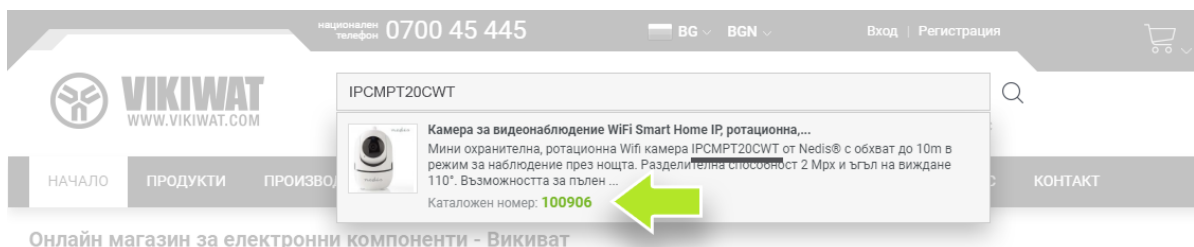
Каталожна цена: 99.90 лв. с ДДС
Отстъпка: 6.99 лв. с ДДС (7.00%)

Каталожен номер: **100906** 305 кг Брой: 10 ✓

- В категорийната страница на продукта

Снимка	Продукт	Цена и наличност
	Камера за видеонаблюдение WiFi Smart Home IP, ротационна, 2Мрх(1920x1080p), 3.6mm, IP20, 110°, бяла, NEDIS Мини охранителна, ротационна WiFi камера IPCMPT20CWT от Nedis® с обхват до 10m в режим за наблюдение през нощта. Разделителна способност 2 Мрх и ъгъл на виждане 110°. Възможността за пълнен наклон позволява да следите цялата стая директно през вашия смартфон. Каталожен номер: 100906 Производител: NEDIS	-10% 89.91 лв. с ДДС 99.90 лв. с ДДС В наличност 1 КУПИ

- Чрез търсачката в сайта



национален телефон 0700 45 445 BG BGN Вход | Регистрация

ВИКИВАТ WWW.VIKIWAT.COM

НАЧАЛО ПРОДУКТИ ПРОИЗВОДИТЕЛИ КОНТАКТ

ИПСМРТ20СРТ

Камера за видеонаблюдение WiFi Smart Home IP, ротационна,...

Мини охранителна, ротационна WiFi камера IPCMPT20CWT от Nedis® с обхват до 10m в режим за наблюдение през нощта. Разделителна способност 2 Мрх и ъгъл на виждане 110°. Възможността за пълнен наклон позволява да следите цялата стая директно през вашия смартфон.

Каталожен номер: **100906**

КАК ДА ПОСТЪПЯ ПРИ ПРОБЛЕМ

При поръчка по телефон как да получа данни необходими за рекламация?

Всяка направена поръчка по телефон се входира в системата ни, като се издава индивидуален № на поръчка. Възможностите пред вас са:

- Чрез обаждање на 0700 45 445
- Проверка на имейл изпратен от Викиват с данни за поръчката ви

[ГОРЕ](#)

Как да постъпя при проблем с продукт в гаранция?

Първото и най-важно условие е да се уверите, че продуктът е закупен от Викиват и все още е с валидна гаранция. След това може да предявите претенция за гаранционен сервиз чрез онлайн формуляр „Гаранционно обслужване и извънгаранционен сервиз“.

ПОЛЕЗНО

Ако продуктът е с изтекла гаранция, може да се възползвате от услугата „извънгаранционен сервиз“.

[ГОРЕ](#)

Имам проблем с вече входирана рекламация.

Възможно е да бъде допусната грешка, неточност или забавяне от наша страна. В подобни случаи не се колебайте да ни сигнализирате за предизвикания дискомфорт, за да предприемем адекватни спешни мерки.

КАК ДА ПОСТЪПЯ?

1. Използвайте формуляра за рекламация от общ характер.
2. Като повод за рекламация в стъпка 2 изберете „Проблем с рекламация“. Ако не откривате в стъпка 3 причина за рекламацията ви, може да използвате опция „Друго“.
3. При входиране на данни за рекламацията ~~та-ви~~ е важно да посочите своя № на вече входирана рекламация и повод/причина за новия казус.

----- [ГОРЕ](#)

При въпрос с вече входирана рекламация как да постъпя?

При необходимост може да отправите своите въпроси чрез обаждане на националната ни линия 0700 45 445, чрез имейл до info@vikiwat.com или през контактната форма от страница контакти на <https://vikiwat.com>.

ВАЖНО! Необходимо е да предоставите № на рекламацията си, за да може да бъде извършена адекватна проверка по случая ви.

----- [ГОРЕ](#)