



# Returns Management

By FHB Group

## *Outsourcing reklamačných služieb pre eshopy a ich expanziu do zahraničia*

Naše služby Fulfillmentu sme rozšírili aj o Manažment reklamácií, či Returns Management. V krajinách Európskej únie postupne otvárame sklady, ktoré fungujú ako kontaktné miesta, kam vaši zákazníci z danej krajiny odošlú tovar, ktorý chcú z nejakého dôvodu vrátiť.

## **ČO SLUŽBOU RIEŠIME?**

- ✓ Pri expanzii do zahraničia ste pre lokálnych zákazníkov „cudzí eshop“, kde neexistuje jednoduchá a lacná možnosť vrátiť alebo reklamovať tovar.
- ✓ Zahraničný zákazník, ktorý bez nákupu opustí vašu webstránku je drahší ako ten domáci.
- ✓ Outsourcing reklamácií a konsolidované odosielanie na cieľovú adresu znižuje straty z vráteného tovaru.

## **FHB SKLAD V MAĎARSKEJ REPUBLIKE**

Pre maďarských online zákazníkov máme pripravený sklad v Mosonmagyaróvár. Na rozbehnutie stačí podpísať Splnomocnenie, aby sme mohli preberať zásielky adresované eshopu a na webstránkach uviesť adresu skladu (viď. nižšie). Zákazníci môžu na účel vrátenia využiť akúkoľvek poštovú/kuriérsku službu, ktorá doručuje v rámci danej krajiny. Zásielky potom preberieme a spracujeme podľa zadania.

*NázovEshopu (ID\_123xxx)*

*c/o FHB Group*

*Köttértárugyári út. 22.*

*9200 Mosonmagyaróvár*



Pre otvorenie Google Maps kliknite na mapu.

Na výber sú dva typy spracovania vráteného tovaru:

### **ZÁKLADNÉ SPRACOVANIE**

1. *Príjem tovaru na adrese skladu – kontrola balenia*
2. *Nasnímanie 2x čiarových kódov do nášho softvéru*
3. *Zápis údajov o zákazníkovi a čísla objednávky do softvéru (pokiaľ je uvedené)*
4. *Naskladnenie na pozíciu a uloženie v sklade až do momentu vrátenia balíka eshopu*



### **ROZŠÍRENÉ SPRACOVANIE**

1. *Príjem tovaru na adrese skladu – kontrola balenia*
2. *Nasnímanie 2x čiarových kódov do nášho softvéru*
3. *Zápis údajov o zákazníkovi a čísla objednávky do softvéru (pokiaľ je uvedené)*
4. *Rozbalenie a kontrola tovaru voči poškodeniam*
5. *Zápis stavu tovaru v ENG, vrátane 1-3x sprievodných fotografií*
6. *Fotografie priloženej dokumentácie (podľa zapísaných strán A4)*
7. *Naskladnenie na pozíciu a uloženie v sklade do až momentu vrátenia balíka eshopu*

## ÚDAJE O TOVARE

Od momentu, kedy je zásielka u nás naskladnená, sú jej informácie dostupné cez našu webovú aplikáciu alebo prostredníctvom nášho API nahrávané do vášho softvéru. Na základe toho môžete urobiť rozhodnutie o vrátení peňazí skôr ako tovar fyzicky obdržíte. Pri zložitejších prípadoch si tovar viete špecificky vyžiadať. V opačnom prípade vám ho pošleme až po uplynutí stanovených podmienok pre všetok váš prijatý tovar.

## CENOVÁ PONUKA

Konkrétnu cenovú ponuku vám radi pripravíme na základe detailnejších informácií o type tovaru, rozmeroch, objeme zásielok za mesiac, potreby skladovacej plochy, ktorú na vaše účely vyčleníme a pod. Nižšie sú uvedené listové ceny bez DPH. Pre výpočet treba sčítať položky z tabuľky 1, 2 a 3.

### 1. Skladovacie služby

Rozmer	Mesačne
1 box 60x40x22 cm	1,30 €
1 paleta	17,00 €

### 2. Spracovanie zásielok podľa určenia

Typ spracovania	Za zásielku
Základné	1,50 €
Rozšírené	3,00 €

### 3. Doručenie vráteného tovaru na vami určenú adresu

Typ doručovania	Krajina	Do 5 kg	Do 30 kg	Čas doručenia
Kuriérske služby	Slovenská republika	3,00 €	5,00 €	1 deň
	Maďarsko	2,80 €	4,00 €	

Pre čo najväčšiu efektivitu si môžete vybrať či si necháte tovar poslať

- v konsolidovaných balíkoch
  - po dosiahnutí určitého množstva tovaru na sklade,
  - po uplynutí určeného času,
- paletovo,
- či individuálne;

a to či už prostredníctvom našich Line Hall do depa Bratislava alebo Cargo dopravou.

## KONTAKT

VERONIKA TROJÁKOVÁ  
Business development  
FHB Group, s.r.o.  
+421 948 003 129  
veronika.trojakova@fhb.sk  
www.fulfillment.sk



QR s kontaktnými údajmi.