

# RECLAIMIT

HANDLARE



Som handlare på Fyndiq är det du som känner dina produkter och vi vill därför låta er hantera och lösa ärendena själva.

Reclaimit är en plattform där du som Fyndiq-säljare kan hantera dina egna kundtjänst-ärenden.

I Reclaimit hanteras ärende av följande typer:

- Ånger (Retur)
- Saknad produkt
- Reklamation

Klicka på länken för att komma till inloggningssidan: <u>https://live.reclaimit.com/customer/sv-SE/fyndig/</u>

Om du inte har tillgång till dina användaruppgifter, eller önskar få Reclaimits interface på engelska, kontakta **Handlarsupporten.** 

## Reclaimit Startsida



På startsidan får du en överblick över alla ärenden och kan även se statistik för den senaste perioden. Högst upp på sidan finns en ruta för snabbsök, där kan du söka på ärendenummer.

			Snabbsö	k ärendenummer eller kvittonummer	Q		
Aktiv		Topplista			<u>اس</u>	Översikt ärenden (	Q.
🕕 Öppna ärenden	45						
Parkerade ärenden	502	Garanti	$\sim$	Artikelnummer ⇔	Antal ⊖		
Godkända ärenden	435	Från 2020-11-15		871del	38		
	400			66e85	37		
U Avslagna ärenden	15	Till 2020-12-15	Ē	3d27e	36	📕 <7 dagar 📕 +7 dagar 📒 +14 dagar	
				2c363	21	📒 +21 dagar 📕 +45 dagar	
Översikt	≡	Artikelnummer		90ce2	19		
		O Modell		b827d	18		
Alla pågående ärenden	1011	O Märke		478e9	16	and a second	
Eskalerade ärenden	6	O Produktgrupp		d785ft	13	Snittid per årende	
Avelutado ärondon	2262	O Leverantörer		ec60d	Vittonummer    Q      Antal €    Översikt ärenden    ()      38    37    ()    ()      38    37    ()    ()      36    ()    ()    ()      21    ()    ()    ()      19    ()    ()    ()    ()      18    ()    ()    ()    ()    ()      16    ()    ()    ()    ()    ()    ()    ()      12    ()		
Avsiulaue arenuen	2302	O Handlare		283cd	12	* Jamfort med de 30 senaste dagarna	
				4cd82	12		_
Meddelanden	📵 419 nya 🖂			26406	11		
				78348	11	Nya ärenden 430 st* (-,46%) 🕶	
				9654b	11	* Jämfört med de 7 senaste dagarna	
				f8992(	11		

#### Topplista

I topplistan kan du filtrera fram alla olika ärendetyper. Till exempel kan du se antalet saknade produkter eller vilka artiklar som har flest reklamationer.

## Översikt ärenden

Här tar du del av statistik om volymer och hanteringstider.

## Reclaimit Startsida

## Aktiva

Aktiv	E
Öppna ärenden	10
Parkerade ärenden	0
🕕 Godkända ärenden	42
🕕 Avslagna ärenden	0
Översikt	
Alla pågående ärenden	52
Eskalerade ärenden	0
Avslutade ärenden	190
Meddelanden	🕛 49 nya 🖂

Tänk på att dina svar skickas

direkt till kunden!

- Öppna ärenden
  - Det är din tur att svara på ärenden som ligger i den här vyn
  - Dessa ärenden har en svarstid (mån-fre) på 24 timmar (nya ärenden) eller 72 timmar (pågående ärenden)
- Parkerade ärenden
  - Här ligger ärenden som inte behöver hanteras just nu. Det kan t.ex. vara ärenden som du nyligen besvarat eller där du väntar på att en retur ska komma fram
- Godkända ärenden
  - Kunden har fått en ny produkt eller blivit återbetald
- Avslagna ärenden ۲
  - Kunden har nekats återbetalning eller inte besvarat ditt ärende

## Översikt

- Alla pågående ärenden
  - En sammanfattning av alla tickets som ligger i vyerna öppna och parkerade ärenden
- Eskalerade ärenden
  - Ärenden som du har valt att skicka till Fyndig för hantering
    - Dessa ärenden kan ej flyttas tillbaka till dig efter eskalering
- Avslutade ärenden
  - Årenden som har varit godkända/avslagna i **fem dygn** stängs automatiskt och kan inte längre hanteras.

#### Meddelanden

Här visas alla ärenden där du har fått ett svar sedan du senast hanterade ärendet.

## <u>Reclaimit - Sök ärende</u>



Rəclaimit™			nabhsäk ärendenumr	nor oller kvittenumm				
Start	01	Ändra status						×
Ärende 🗸 🗸	Sok	ÄrendeNr	Order-/K	vittonummer	Skapad	Hanteringsty	ρ	
ik ärende	Status	91-42	4fda082	5-3f49-4968-b0c2-	2020-06-16	Kontrolleras a	av handlare	
eddelanden	Årendetyn		b375a33	38c6a4				- 86
Administration V	Arendetyp	Ärendeid	Artikel	Antal	Artikelnummer Ma	ärke Pri	s inkl. moms	
indlare	Antal per sida	152873	Fyndiq Stickers	1	2fb0359c-4a30- 4855-a9a3-	49	90,00	
abbtexter	50				91d2168a3c44			- 88
	Sök i	Status		Ange ny status				
	⊖ ÄrendeNr	Registrerad	Γ	- Välj -	~		Spara	
	O Arendeld O Namn			[		Ī		
	O Beställningsnumm O Ort			- Välj -				
	○ E-post ○ Senast hanterad av		john doe	2 Under behandli	ng	t Fel leverans	C2	
	Som		john doe	Ärendet godkär	nt	t Fel leverans		
	Innehåller	~		Ärendet avslag	nt, vara ska kasseras	(		>
	Söktext		John Doe	<sup>2</sup> Ärendet godkär	nt, med avdrag	t Fel leverans	ß	
	Sök		Christopher	2020-06-03 14:44		at Garanti		
			chinicitophila					
(	Filtrera	7	john doe	2020-06-03 14:06	:17 Ärendet avslut	at Fel leverans	ď	
	Ärendeid		john doe	2020-06-03 14:01	:58 Ärendet avslut	at Fel leverans	đ	
	ÄrendeNr		john doe	2020-06-03 10:27	:25 Ärendet avslut	at Garanti		6
	Namn							
	Order-/Kvittonum	mer	John Doe	2020-06-03 10:23	11 Arendet avslut	at Fel leverans	ľ	
	Skapad		john doe	2020-06-03 10:09	:53 Ärendet avslut	at Ångerrätt	578	

#### Sök

Här kan du söka upp ärenden. Du kan göra sökningen mer specifik genom att klicka i namn, ort, e-post osv, eller använda rullgardinen och sökrutan längst ner.

#### Filtrera

I rutan "filtrera" kan du välja vilka rubriker du vill ska visas högst upp på sidan. Kom ihåg att spara dina val.

## Ändra status

Här går du in när du ska ändra status på ett ärende. För att avsluta och stänga ett ärenden måste du välja en utav statusarna i rullistan.

## <u>Reclaimit - Visa ärende</u>



#### Visa ärende

Här får du all information gällande det specifika ärendet, händelser, anteckningar och meddelanden.

Det är också här du kan skapa retursedlar i samband med en reklamation.

	ÄrendeNr ↓≞	Namn	Ort	Skapad î≞	Status î≞	Ärendetyp↑≞			specifika ärendet, händelser,
	27-42	John Doe	Beverly Hills	2020-05-05 09:56:00	Registrerad	Något är fel med en produkt			anteckningar och meddelande
	26-42	John Doe	Beverly Hills	2020-05-05 08:27:02	Registrerad	Jag vill ångra ett köp	Vis	a ärende	Det är också här du kan skapa i i samband med en reklamatior
			← 合 Skriv	Kvitto 📵 Hän v ut  🕀 Skapa Fr	delser 👔 Ante aktsedel	ckningar 🕕 Meddelanden			
🖨 Skriv u	t 🕀 Skapa Frakts	edel		Kvitto:	Ä	ende-id: Ärende	etyp:		
	72-42	Arende-id: 147584		71-42	14	17316 Felleve	rans		-
Försäljnin Order-/Kv Försäljnin	gsuppgifter ttonummer: 910c0074 gsdatum: 2020-04-1	6 Kunduppgifter Namn: Adress:	Joi Försälj	ningsuppgifter	Kundu	ıppgifter			
		Telefonnummer: Mobilnummer: E-postadress:	333444555 333444555 john@doe.com		Kvitto				
Antal Arti	kelnummer )359c-4a30-4855-a9a3	-91d2168a3c44	Beskrivning P Fyndiq Stickers 4	Pris inkl. moms <u>Avdrag</u> 990,00 SEK/st	l denna öv beskrivnin	rersikt kan du som h gar när ärendet ska	andlare s pades.	e vad k	unden har gjort för val och gett för
Besvarad Felbeskriv	e frågor ming :				- Bei	ogade dokument/bi	lder		
Bifogade kvitto_14	dokument/bilder 7584.pdf	F	raktetiketter						

## Reklamation - Skapa en returfraktsedel



I Reclaimit finns möjligheten att skapa fraktsedlar via Postnord till ett förmånligt pris.

För att skapa en fraktsedel följ instruktionerna nedan:

- 1. Välj den transportörsprofil (retur-metod) som passar bäst utifrån vikt på produkten
- 2. Redigera vid behov kunduppgifterna
- 3. Kryssa i vilken/vilka produkter returen gäller
- 4. Sist av allt väljer du att ladda ned filen (för att bifoga i mejl till kunden) eller skicka ett separat direktmejl med retursedeln

Precis som alltid ansvarar ni som handlare för returer av reklamationsärenden. Fyndiq kommer i efterhand att debitera er för de fraktsedlar som har använts.



## Information om returfraktsedlar i Reclaimit



PostNord Varubrev	250g	
PostNord Varubrev	500g	
PostNord Spårbar retur	3kg	
PostNord Spårbar retur	10kg	
Egen frakt	(jag ordnar r	eturfrakt själv
PostNord Spårbar retur	20 kg	



Fraktalternativ, PostNord, ink. moms:

- Varubrev 250g, **34 kr**
- Varubrev 500g, **51 kr**
- Return DropOff 3kg, **66 kr**
- Return DropOff 10kg, **89 kr**
- Return DropOff 20kg, 151 kr
  Priser december 2020, se nedan för aktuell prislista: Returfraktsedlar i Reclaimit

På retursedeln finns följande:

- Reclaimits ärendenummer
- Ditt telefonnummer (för PostNord)

Varubreven skrivs ut av kunden själv. Om hen inte har möjlighet att skriva ut sin returfraktsedel bör du skriva ut den och posta till kunden utan extra kostnad.

#### Alternativet Return DropOff (spårbar retur)

genererar en QR-kod som kunden kan ta med till sitt postombud. Där skriver de ut fraktsedeln åt kunden och hjälper hen att skicka paketet.

QR-koden eller returfraktsedeln bifogas i ditt och kundens Zendesk-ärende, och du hittar även en kopia under Kvittot / Visa ärende i Reclaimit.

## Hur debiteras jag eller kunden?

## Retur / Ånger:

När en kund väljer att skapa en retur (ånger) så står hen själv för kostnaden för retur. Priset för returfraktsedeln dras automatiskt av i samband med att kundens ärende godkänns.

**OBS:** Om du återbetalar kundens ångerärende utan retur, välj alltid status **Ärendet godkänt, vara ska kasseras** då denna exkluderar kostnaden för returfraktsedel.

## **Reklamation:**

Fyndiq kommer i efterhand att debitera dig för de fraktsedlar som har använts i **Reklamationer**.



#### Händelser

Under händelser förs en logg över allt som hänt i ärendet. Här kan du se ärendets status och även ändra statusen.

÷	Kvitto 🕕 Händelser	Anteckningar Meddelanden		
⊠Änd	ra status			
Т	ïdpunkt	Användare	Händelsetyp	Systemmeddelande (ej synligt för konsument)
2	020-05-06 14:08	Karin Butik	Under behandling	
2	020-05-06 12:00		Registrerad	

#### Ny anteckning

OBS! Interna anteckningar är ej synliga för konsumenten. Kommentar

Här kan ni skriva en anteckning som bara syns för er som handlare. Du kan även bifoga dokument här.

#### Anteckningar

Här kan du skriva **interna anteckningar** som inte kunderna kan se. Till exempel om en kund angett fel adress, bett om att bli uppringd eller om det hänt något annat som kan vara bra för dig och dina kollegor att komma ihåg. Du kan även bifoga interna dokument i den här vyn. Tänk på att använda vårdat språk även här!

Ø Bifoga

## <u>Att lösa ärenden i Reclaimit</u>



Saknad försändelse	Reklamation	Ånger	
	Återbetala kunden Status: Ärendet godkänt		<b>Återbetala kunden:</b> Om du vill kreditera kunden hela köpbeloppet för produkten så sätter du kundärendet i denna status.
	Återbetala ku Status: Ärendet godk	nden utan retur <b>cänt, vara ska kasseras</b>	<b>Återbetala kunden utan retur:</b> Denna status används som statusen ovan, men ger dig och oss statistik på att kunden blivit återbetald utan att använda en retursedel
			<b>Delkreditera kunden:</b> Om kunden accepterar ett prisavdrag så används denna status för att delkreditera dem. Prisavdraget anger vad du drar av från åtorbetalningen, alltså hur stor del du behåller av
Status	Delkreditera kunden : <b>Ärendet godkänt, med</b> :	avdrag	produktpriset. <b>Exempel:</b> Produkt kostar 100 kr, kund återbetalas med 20% avdrag, kund får då 80 kr tillbaka och du behåller 20 kr.
Skicka ny produk <b>Status: Ärendet god</b>	t eller reservdel d <b>känt, ny produkt</b>		<b>Ny produkt/reservdel:</b> Har en produkt gått sönder eller saknas det delar? Denna status används för att skicka nya produkter till kunden utan att återbetala pengar till kunden. Notera att du <b>inte</b> kan erbjuda en ny produkt när kunden ångrar köpet.

## Att lösa ärenden i Reclaimit



Saknad försändelse	Reklamation	Ånger	4					
Eskalera till Fyndiq <b>Status: Eskalerad</b>								
Kund svarar inte eller använder ej retursedel Status: Ej inskickad/ändrade								
			1					
	Neka kundens förfrågan <b>Status: Ärende avslaget</b>							

**Eskalera till Fyndiq:** När ett ärende dragit ut på tiden, om kunden är otrevlig, eller om hen har anmält fel produkt, så kan du använda denna status för att lämna över ärendet till Fyndiq.

**Tänk på!** Lösningen på ett eskalerat ärende bestäms av Fyndiq, och du kan inte ta tillbaka ett eskalerat ärende.

Kund svarar inte: Om en kund inte utnyttjar din retursedel, inte svarar på dina mejl, eller på annat sätt gör sig otillgänglig kan du välja denna status. Då parkeras ärendet i 5 dygn. Har kunden fortfarande inte återkommit då så stängs ärendet automatiskt utan återbetalning.

Neka kunden, Saknad försändelse: För att neka en kund som anmält en produkt saknad så krävs det att du tillhandahåller ett giltigt spårningsnummer\* i kommunikation med kunden. Om du saknar spårningsnummer kan du istället erbjuda en ny produkt till kunden, och skicka den med en spårbar försändelse.

Neka kunden, Reklamation & Ånger: För att neka en kund som har returnerat en produkt måste du delvis ha bildbevis i din bedömning, samt erbjuda kunden en retur. I samband med detta måste du informera kunden om kostnaderna för en retur, både med och utan spårbarhet. Om kunden godkänner kostnaden för att åter ta emot produkten, ändra ärendets status till Eskalerad så att Fyndiq kan skapa en ny fraktsedel.

\* Observera att varubrev ej godkänns som fullt spårbara

## <u>Meddelanden</u>



Här kan du se alla meddelanden och även klicka på "Visa ärende" för att se kvittot, händelser, anteckningar och meddelanden.

Du kan också filtrera den här vyn för att bara se lästa eller olästa ärenden.

Я∍claimit™			Snabbsök är	endennummer eller kvi	ttonummer Q			Su	bmerchant Admin >	😯 Hjälp
ি Start ⊟ čranda		Meddelanden		Ärendenummer 1≞	Order-/Kvittonummer î≞	Skapad î≞	Läst î≞	Ärendetyp	Meddelande î≞	
Sök ärende	~	Status		36-42	63f2af25	2020-05-06	2020-05-06	Felleverans	Fin bild =)	
Meddelanden		Antal per sida	~	36-42	63f2af25	2020-05-06	2020-05-06	Felleverans	One more time	
③ Administration	~	50	~							
Snabbtexter		Sök	Lästa		~				Med vänlig hälsning/Be regards	st
			l							
			Alla							
			Lästa							
			Olästa							

## <u>Meddelanden</u>





Här ser du hela konversationen med kunden och du kan även skicka nya meddelanden till kunden.

För att kontakta Fyndiq om ett pågående ärende, mejla <u>order@fyndiq.se</u> i en separat dialog.

#### Snabbtext

För att hanteringen av ärenden ska gå snabbt har du möjlighet att använda snabbtexter. Du kan själva skapa egna snabbtexter som passar era produkter.

#### Ögat

Grått öga = Läst meddelande Rött öga = Oläst meddelande

## Tänk på att dina svar skickas direkt till kunden!

## <u>Konton</u>



Du har ett adminkonto i Reclaimit. Från det kontot kan du kostnadsfritt skapa **underkonton**, det vill säga supportkonton, om du har ett support-team.

- Rättigheter Adminkonto
  - D Ärenden
    - Sök ärende
    - Meddelanden
  - Administration
    - Handlare: Under fliken handlare kan du ändra era kontoinställningar och lägga till underkonton
    - Snabbtexter: Här kan du skapa färdiga texter, det vill säga mailsvar som du använder ofta. Dessa är sedan åtkomliga när du skickar meddelanden i Reclaimit
- Rättigheter Supportkonto
  - Ärenden
    - Sök ärende
    - Meddelanden

## **Я∋claimit**™





Här hittar du alla era snabbtexter. För att redigera en existerande text klickar du på penn-symbolen längst ned i bild.



## Lägg till

När du skriver en snabbtext väljer du rubrik (vad snabbtexten heter i Reclaimit) samt om den ska vara aktiv eller inaktiv. En inaktiverad text finns i listan Snabbtexter men kan inte användas i Meddelanden



## <u>Svarstider</u>

- När ett ärende har skapats ska du återkoppla till kunden inom **24h** (helgfria vardagar).
- När kunden har återkommit i ett ärende ska du återkoppla till kunden inom **72h** (helgfria vardagar)

#### Automatisk återbetalning

- När kunden inte har fått ett svar inom kravställd tid återbetalas kunden automatiskt. Detta sker **tre gånger per vardag:** 







Kunden har rätt att ångra sitt köp i **30 dagar** räknat från dagen då produkten kom fram *(mellan Black Friday och jul är ångerrätten förlängd till 31 januari).* I samband med en retur står kunden själv för returfrakten.

## Godkänd Ånger

När du har mottagit produkten så använder du statusen **Ärendet godkänt** för att återbetala kunden. I samband med detta drar vårt system automatiskt av returfraktsedeln från det belopp kunden får tillbaka.

## Nekad Ånger

För att neka en kund som har returnerat en produkt måste du delvis ha **bildbevis i din bedömning**, samt erbjuda kunden en retur. I samband med detta måste du informera kunden om kostnaderna för en retur, både med och utan spårbarhet. Om kunden godkänner kostnaden för att åter ta emot produkten, ändra ärendets status till **Eskalerad** så att Fyndiq kan skapa en ny fraktsedel. Notera att vid ett nekad ångerärende står Fyndiq för den ursprungliga returfraktsedeln, kunden debiteras ej för denna.

Om en kunds retur enligt dennes spårningsnummer har anlänt hos dig, men du ej har mottagit den, **eskalera** detta till Fyndiq.

## Tillgängliga statusar vid Ånger:

- Ärendet godkänt
- Ärendet godkänt, vara kasseras
- Ärendet godkänt, med avdrag
- Ärendet avslaget
- Ej inskickad/ändrade

Krediterar kunden

Krediterar kunden utan att ta produkten i retur

Delkrediterar kunden *(måste informera kund om procentsatsen)* Kundens förfrågan nekas *(måste kompletteras med underlag)* Ärendet slutfördes inte, då kunden inte återkommit







att en ånger har skapats och kommer att skickas till dig

- Delåterbetala (om kund har godkänt detta)
- Neka ånger
  - Erbjud retur av produkt till kunden

Genom att ändra status i Reclaimit så avslutas ärendet. Har ni valt återbetalning blir kunden automatiskt återbetald när ni ändrar statusen. Kom ihåg att **alltid** maila kunden.

## FYNDIQ

## Saknad produkt

•

Som handlare ansvarar du för att kunderna får sina varor i tid. Du kan **endast** neka en förfrågan om Saknad försändelse om du har en fullt spårbar försändelse\* som visar att produkten har hämtats ut, eller kan hämtas på ett utlämningsställe nära kunden. Annars ska kunden antingen få ett nytt utskick, med ett **giltigt spårningsnummer** bifogat i mejlet, eller bli återbetald.

\* Observera att varubrev ej godkänns som fullt spårbara

#### Tillgängliga statusar vid Saknad försändelse:

- Ärendet godkänt
- Ärendet godkänt, med avdrag De
- Ärendet godkänt, ny produkt
- Ärendet avslaget
- Ej inskickad/ändrade

- Krediterar kunden
- Delkrediterar kunden
- Kund får en ny produkt/reservdel/etc
- Kundens förfrågan nekas (måste kompletteras med giltigt spårningsnummer)
- Ärendet slutfördes inte, då kunden inte återkommit

## Saknad produkt



## Kund anmäler en saknad produkt

Via mail och i Reclaimit får du information om att en produkt är saknad

## Skicka spårningsnummer

- Kommer produkten att levereras inom 24h?
- Har den redan levererats?
- Eller ligger den på utlämningsstället?

Skicka spårningsnumret och informera kunden. Kom ihåg att ta ett beslut i ärendet.

#### Ta beslut i ärendet

Är produkten ej skickad spårbart eller är försvunnen, välj en av följande lösningar:

- Skicka en ny produkt
- Återbetala

#### Informera kunden

Genom att ändra status i Reclaimit så avslutas ärendet. Har du valt **Ärende godkänt** blir kunden automatiskt återbetald. Kom ihåg att meddela kunden lösningen via mail.

## Reklamation

En reklamation kan gälla en trasig produkt, en felskickad vara, en transportskada och mycket annat.

#### **Nekad Reklamation**

För att neka en kund som har reklamerat en produkt måste du tillhandahålla bildbevis i din bedömning, oavsett om du tar den i retur eller inte.

Om du har tagit produkten i retur måste du erbjuda kunden en retur. I samband med detta måste du informera kunden om kostnaderna för en retur, både med och utan spårbarhet. Om kunden godkänner kostnaden för att åter ta emot produkten, ändra ärendets status till **Eskalerad** så att Fyndig kan skapa en ny fraktsedel.

#### Tillgängliga statusar vid Reklamation:

- Krediterar kunden Ärendet godkänt Ärendet godkänt, vara kasseras • Ärendet godkänt, med avdrag • Ärendet godkänt, ny produkt •
  - Ärendet avslaget •
  - Ej inskickad/ändrade

- Krediterar kunden utan att ta produkten i retur
- Delkrediterar kunden (kunden måste i förväg godkänna avdraget)
- Kund får en ny produkt/reservdel/etc
- Kundens förfrågan nekas (måste kompletteras med underlag)
- Ärendet slutfördes inte, då kunden inte återkommit



## **Reklamation**



Kunden anmäler en reklamation

Via mail och i Reclaimit får du information om att en produkt är reklamerad Retur eller ej?

Om du vill ta produkten i retur för felsökning meddelar du kunden det och skickar ut en retursedel.

Fyndiq tillhandahåller retursedlar via Reclaimit.

#### Ta beslut i ärendet

3

Om du inte begärde produkten i retur, eller om den nu kommit fram, så är det dags att ta ett beslut.

- Ärendet godkänt
- Ärendet godkänt, vara kasseras
- Ärendet godkänt, med avdrag
- Ärendet godkänt, ny produkt
- Ärendet avslaget

Genom att ändra status i Reclaimit så avslutas ärendet. Har du valt **Ärende godkänt** blir kunden automatiskt återbetald. Kom ihåg att meddela kunden lösningen via mail.

Informera kunden

## Övriga ärendetyper



#### Produkt i retur

Har kunden inte hämtat ut produkten, och du får den i retur? Mejla **order@fyndiq.se** med följande information:

- Ordernummer
- Produkt (namn samt antal)
- Eventuella kostnader för returen
  - Underlag för returkostnaden

Vi återbetalar kunden och du kan lägga ut produkten till försäljning på nytt.

#### Lagersaldofel

När du får en beställning måste du bekräfta den, **Fulfill** order. Om detta ej görs återbetalas kunden automatiskt.

Om du har bekräftat beställningen, och ändå inte kan leverera den, så måste du kontakta <u>order@fyndiq.se</u> med information om vilken order detta rör.

**OBS:** Notera att du aldrig bör bekräfta en beställning innan du har säkerställt din möjlighet att leverera den. Om du saknar produkten, bekräfta inte beställningen. Då informeras kunden automatiskt. Summering



För att läsa mer om vilka riktlinjer som finns kring hantering av ärenden kan du ta en titt i Merchant Help Center. Där sammanställer vi all information du kan behöva. <u>https://support.fyndig.se/hc/sv</u>

Dyker det upp frågor som inte besvaras i **Merchant Help Center** så finns även vår Handlarsupport tillgänglig: <u>handlare@fyndig.se</u>