

PROCEDURA DE LUCRU PENTRU ANUL 2023

Stimate partener,

Avand in vedere preocuparea noastra continua de ati oferi produse si servicii de inalta calitate, este necesara o comunicare cat mai facila si rapida si in acest scop iti punem la dispozitie procedurile de lucru pentru anul 2023.

Te invitam sa le citesti cu atentie pentru a stii persoanele responsabile si modul nostru de operare si te rugam sa ne contactezi pentru orice informatie sau lamurire suplimentara.

Contactand direct persoanele nominalizate se poate reduce la maximum timpul de reactie/raspuns la solicitarile tale.

Manager proiect / VICTOR NICA / 0773 888 811 / victor@criano.com

- Dezvoltarea si managementul proiectului
- Contract distributie, politica comerciala, sortimentatie, proceduri de lucru
- Organizare suport comercial, tehnic si logistic
- Organizare suport marketing

Consultant vanzari / CIPRIAN CORNEA / 0728 941 229 / ciprian@criano.com

- Suport comercial
- Preluare si procesare comenzi
- Comunicare informatii referitoare la preturi, stoc, comanda, livrare, facturare, situatie plati, reclamatii comerciale, returnare produse, etc.

Consultant tehnic / VLAD TARCE / 0787 528 954 / online@criano.com

- Suport tehnic
- Informatii tehnice, mod de utilizare, consultanta alegere produs, remediere defectiuni, etc.
- Reclamatii produse defecte, preluare/predare produse defecte
- Preluare si procesare comenzi

Administrator site / MARCEL IOVAN / 0740 930 623 / info@criano.com

- Administrare baza date criano.com
- Management functionare site criano.com
- Rezolvare eventuale reclamatii cu privire la produse, specificatii, preturi, politici comerciala, etc.
- Organizare transfer date (feed) pentru cei interesati

A. TRANSMITERE / PROCESARE / LIVRARE COMENZI

- Comenzile se transmit, de regula, prin aplicatia **B2B** disponibila pe **criano.com** unde sunt disponibile informatiile complete cu privire la **PRODUSE**, specificatii, preturi, stoc.
- Comenzile se pot transmite si prin oricare alte mijloace de comunicare - telefonic, email (**online@criano.ro**), WhatsApp, SMS, etc. - dar, pentru maxima operativitate si reducere erori in procesare si livrare, **recomandam utilizarea intensiva a aplicatiei B2B**.
- Pasi pentru accesarea paltformei **B2B** in categoria **DEALER**:
 1. Inregistrarea pe criano.com/INREGISTRARE
 2. Confirmare inregistrare (SMS/WhatsApp/email) catre **Victor Nica**
 3. Vizualizeaza informatia continuta si transmite comenzi.

- Informatii cu privire la utilizarea platformei B2B sunt disponibile accesand **ZONA DEALERI** prin linkul: <https://www.criano.com/info/zona-dealeri>

Feed-ul pentru toate produsele este disponibil la link-ul urmatoar:

<https://www.criano.com/feed/products/22353a8dc670f2af4ffb7b0a773e8625>

Recomandam update la cca. 1 saptamana (cand magazinul este inchis)

Pentru update de stocuri si preturi se poate folosi urmatoarul feed:

<https://www.criano.com/feed/products/cae13d215b9f48b1cf8509faa386841c>

Recomandam update la cca. 1 zi

Feed-ul pentru descarcare certificate de garantie este disponibil la:

<https://c.cdnmp.net/950167909/content/Diverse/talon-garantie-criano-2022-05.pdf>

Eventuale modificari de pret vor fi anuntate, de regula, cu minim 30 zile inainte de a intra in vigoare.

- Comenzile vor fi procesate in ordinea sosirii acestora.
- In cazul in care, pe parcursul procesarii comenzii, se constata discrepante intre cantitatea comandata si cea care se poate livra din stocul curent sau sunt necesare informatii suplimentare vei fi contactat in vederea reconfirmarii comenzii.
- Pentru orice articol de interes, dar fara stoc disponibil (cu un termen de livrarea specificat in site sau in regim de precomanda), va rugam sa lansati comanda **numai** prin prin modulul **B2B**.

In functie de specificul articolului, CRIANO **il va inregistra** ca o comanda in asteptare si putem avea urmatoarele situatii:

- 1) Articol cu rulaj pentru care se transmit comenzi uzuale catre furnizorul extern – caz in care acesta va fi procesat si livrat din prima comanda externa sosita.
- 2) Articol special (rar si/sau foarte scump) – caz in care operatorul va va contacta pentru informatii suplimentare si/sau eventuale plati in avans (alte garantii).

In ambele cazuri, la data disponibilitatii articolului in stocul CRIANO, operatorul nostru va va contacta pentru reconfirmare livrare comanda pe care, in functie de cerinte clientului dvs. la acea data, **o puteti accepta sau nu.**

Deci faptul ca ati plasat o precomanda nu inseamna livrarea/facturarea automata a acesteia la data disponibilitatii.

Incercam sa fim cat mai flexibili dar, avand in vedere situatia internationala referitoare la termene de livrarea si costuri de transport, sunt situatii cand ne este dificil sa confirmam cu exactitate data de aprovizionare pentru anumite articole.

Pentru optimizarea comunicarii va rugam sa utilizati procedura de mai sus fara a mai utiliza email sau eventual telefon/WhatsApp.

- In mod uzual, **comenzile primite pana la ora 13:00** se proceseaza si livreaza (pleaca din depozitul **CRIANO**) in aceeasi zi dar, avand in vedere ca pot exista intarzieri din diverse motive obiective, se accepta un termen de livrare general de **2 zile** lucratoare din data primirii comenzii.
- Factura si documentul de transport se emit la data livrarii si se transmit catre dealer in format electronic si/sau in coletul de livrare, dupa caz.


- In cazul in care produsul se livreaza direct catre clientul final (dropshipping), documentul de insotire va fi un aviz de expeditie iar factura se transmite catre dealer prin email.
- Modalitatea si termenul de plata sunt conforme conditiilor contractuale agreeate.
- Organizarea transportului (curier, ridicare prin delegat dealer/client final, emitere AWB sau alte documente, etc.) si plata acestuia se efectueaza conform prevederilor contractuale sau altor intelegeri intre parti (mai ales in caz de dropshipping), poate afecta termenul de livrare si trebuie specificat odata cu transmiterea comenzii.

B. REPARATII IN/POST GARANTIE

- In eventualitatea unor reclamatii de produse defecte in/post garantie din partea clientilor tai, te rugam sa consulți informatiile referitoare la reparatiile in/post garantie disponibile pe **criano.ro**, sectiunea **Solicita reparatie** (<https://www.criano.com/info/solicita-reparatie>)
- In cazul in care sunt necesare reparatii in/post garantie te rugam sa completezi si sa transmiți formularul **Solicita reparatie**, disponibil pe **criano.com/info/solicita-reparatie** sau contacteaza serviciul **SERVICE CUSTOMER CARE** la telefon **+40 787 528 954** sau transmite email catre **online@criano.ro**
- **Consultantul nostru tehnic** va analiza cauza si modalitatile de rezolvare prin:
 - a) Suport telefonic cu privire la modul de utilizare al produsului si remedierea defectului
 - b) Trimitere piesa/accesoriu pentru inlocuire locala
 - c) Transfer produs la sediul **CRIANO** in vederea efectuării diagnozei si reparatiei.

C. DROPSHIPPING

Pentru comenzie cu livrare **DROPSHIPPING** te rugam sa ai in vedere urmatoorii pasi:

1. Lanseaza comanda prin aplicatia B2B disponibila pe **criano.com**
2. Completeaza cosul cu articolele dorite
3. Tasteaza 

4. Selecteaza **Metoda de livrare** 

5. Selecteaza **Metoda de plata** catre **CRIANO** 

6. **In functie de modul se plata intre tine si clientul final, alege una dintre cele doua variante de livrare:**

- 6.1. **Pentru plata RAMBURS (cash sau documente intre tine si client)** vei organiza transportul contactand curierul tau agreeat si vei emite AWB care se va incarca apasand butonul **“Choose file”** de deasupra campului de observatii..



Transfer bancar (ordin de plata)
Iti vom furniza datele noastre bancare dupa plasarea comenzii.

Fisier checkout

Choose file | No file chosen

Adauga fisier

Observatii

Te rugam sa introduci aici eventualele mentiuni pe care vrei sa ni le transmiți in ceea ce priveste comanda ta.

6.1.1. Ataseaza la comanda AWB-ul emis de catre tine, in format PDF utilizand:

Fisier checkout

Choose File No file chosen

Adauga fisier

6.1.2. Scrie la rubrica **Observatii: LIVRARE DROPSHIPPING CONFORM AWB ANEXAT**

Observatii

6.1.3. Verifica si lanseaza comanda

TRIMITE COMANDA →

CRIANO va pregati livrarea in baza AWB-ului emis de catre tine.

6.2. **Pentru plata pe baza de ordin de plata** (intre tine si client), **CRIANO** va contacta curierul sau agreeat, va emite AWB si va livra marfa (exclusiv pentru livrari pe teritoriul Romaniei, fara alte taxe suplimentare de transport).

Costul transportului va fi suportat de catre **CRIANO** sau de catre clientul tau in functie de valoarea livrarii, conform contract distributie.

6.2.1. In **CONFIRMARE COMANDA** editeaza **Date livrare**



6.2.2. Asigura-te ca bifa este dezactivata Foloseste aceeasi adresa si pentru livrarea comenzii

6.2.3. Completeaza cu exactitate datele specificate pentru livrare catre clientul final **Date livrare**

6.2.4. Scrie la rubrica **Observatii: LIVRARE DROPSHIPPING CONFORM SPECIFICATII CLIENT**

Observatii

6.2.5. Verifica si lanseaza comanda

TRIMITE COMANDA →

In ambele cazuri, marfa pleaca de la **CRIANO** pe baza de aviz cantitativ plus documentul de transport.

Te rugam sa se asiguri ca ai informat in prealabil clientul si exista acceptul acestuia cu privire la eventuale cheltuieli de transport.

Atentie!

- Comenzile **DROPSHIPPING** se proceseaza numai daca sunt transmise exclusiv prin aplicatia B2B conform procedurii.
- Eventuale costuri suplimentare datorate unor erori ale datelor specificate vor fi facturate catre dealer.

D. REPARATII IN/POST GARANTIE

Completeaza integral si transmite formularul **SOLICITA REPARATIE** disponibil pe **criano.com**

Acces cont Inregistrare Istoric comenzi **Solicita reparatie** PROMOTII NOUTATI



sau direct prin link-ul <https://www.criano.com/info/solicita-reparatie>

Vei fi contactat in scurt timp de catre **CONSULTANTUL TEHNIC** pentru informatii suplimentare si gasirea celei mai bune solutii de rezolvare

E. ALTE INFORMATII IMPORTANTE:

Anularea unei comenzi:

- de regula, orica comanda transmisa este considerata comanda ferma si **NU** mai poate fi anulata.
- In cazul in care, din motive intemeiate, dealerul solicita anulara unei comenzi inainte de livrare, acesta va notifica de urgenta **consultantului comercial** in vederea verificarii status-ului si confirmarii daca mai poate fi anulata.
- Daca nu se poate anula comanda, aceasta va fi procesata, livrata si facturata conform prevederilor contractuale, dealerul avand obligatia de a plati costul acesteia.

Returnare produse:

- de regula, pentru produsele livrate/facturate **NU** se accepta returnarea acestora cu exceptia urmatoarelor cazur
- eroare la procesare comanda/livrare de catre **CRIANO**
- deteriorari constatate la livrarea marfii si reclamate conform prevederilor contractuale
- produse defecte descoperite la momentul vanzarii catre clientul final si care nu pot fi remediate de catre dealer
- produse ale caror preturi / specificatii tehnice disponibile pe criano.com sunt eronate din vina **CRIANO** si nu fost emisa nicio informare prealabila

Nota! NU se accepta returnarea produselor livrate in regim dropshipping si refuzate de catre clientul final **cu exceptia cazului** in care livrarea la locatia destinatarului nu se poate efectua (lipsa destinatar, refuz comanda, etc.) iar **coletul se intoarce sigilat**, asa cum a fost livrat de **CRIANO**.