

Инструкция по оформлению возврата

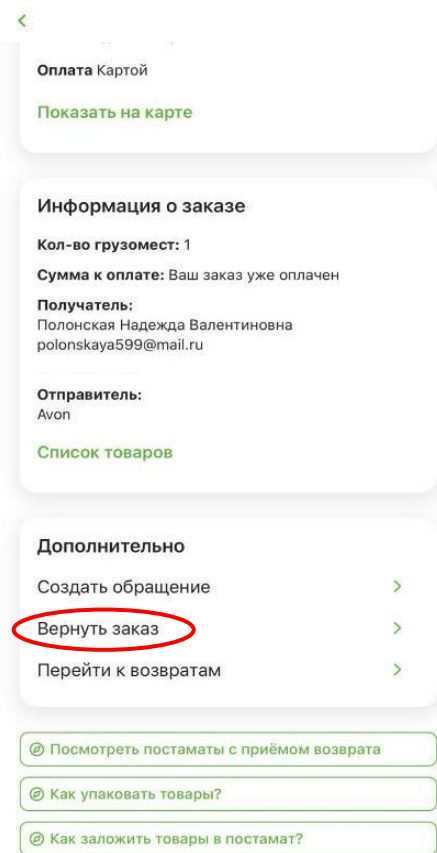
На текущий момент через 5POST можно вернуть только те заказы, которые были получены в пунктах выдачи 5POST.

Перед оформлением и размещением заказа ознакомьтесь с информацией:

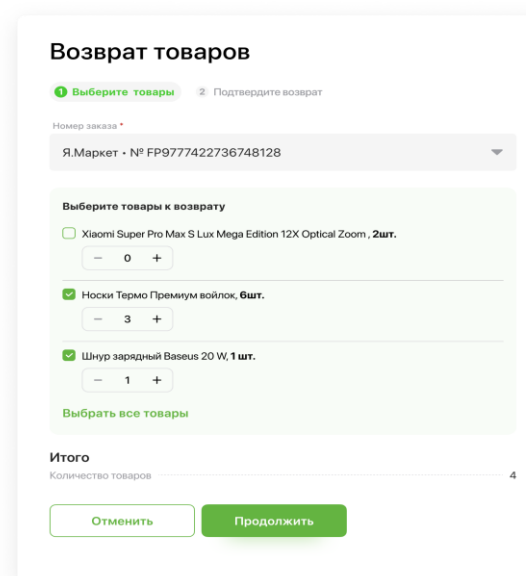
- Инструкция по упаковке возвратных заказов: <https://fivepost.ru/faq/how-to-pack-goods/>
- Список товаров, которые нельзя отправить/вернуть через 5POST <https://fivepost.ru/faq/prohibited-for-transportation/>

Оформление возврата в мобильном приложении 5POST

Шаг 1. В разделе «Выполненные» заказы выберите заказ, который хотите вернуть. В открывшейся карточке заказа нажмите «Вернуть заказ».



Шаг 2. В форме «Возврат товаров» отметьте товары для возврата, нажав , а затем укажите количество позиций к возврату. Нажмите "Продолжить".



Шаг 3. Проверьте, а затем подтвердите возврат и количество позиций к возврату.

Возврат товаров

1 Выберите товары 2 **Подтвердите возврат**

Я.Маркет · Носки
Заказ № FP9777422736748128

Товары к возврату (2)

Носки Термо Премиум войлок	3 шт.
Шнур зарядный Baseus 20 W	1 шт.

Количество товаров 4

Шаг 4. Возврат успешно оформлен! В открывшейся форме можно посмотреть карту постаматов, через которые можно отправить заказ, а также ознакомиться с правилами упаковки и размещения заказа в постамате.

Возврат успешно оформлен!
Возврат №1664788 оформлен, ознакомьтесь с дальнейшими действиями

- 1 **Выберите** ближайший к вам постамат для возврата товаров
- 2 **Упакуйте** товары перед приходом в пункт выдачи
- 3 **Принесите** упакованный возврат и разместите в постамате по коду из личного кабинета, Email или SMS

Шаг 5. Вы получите e-mail и СМС об успешном оформлении возврата, в которых будет содержаться код и QR-код. Ознакомьтесь с деталями возврата, получить код размещения можно с помощью портала клиента <https://fivepost.ru/clients-portal/orders/> и мобильного приложения 5post.

5post

Здравствуйте!

Возврат №1664788 от «partnerName» успешно оформлен.

Товары к возврату (2)

Крем солнцезащитный	1 шт.
Косметический набор	3 шт.
Итого	4 шт.

Ознакомьтесь с дальнейшими действиями

- 1 **Выберите** ближайший к вам постамат для возврата товаров
- 2 **Упакуйте** товары перед приходом в пункт выдачи
- 3 **Принесите** упакованный возврат и разместите в постамате по коду из личного кабинета, Email или SMS

Для размещения возврата введите или назовите код

123456789

ИЛИ

Предъявите QR-код и разместите возврат



Сроки возврата товаров и условия возврата различаются средствами вы можете уточнить в «**Личном кабинете партнера**».

Отслеживать детали возврата можно: через мобильное приложение 5Post для iOS, Android, Windows или личный кабинет на сайте. Для отслеживания используйте номер возврата «**номер возврата**».

Спасибо за выбор сервиса доставки 5Post!

У вас остались вопросы?
Воспользуйтесь информацией в разделе «Помощь» или свяжитесь с нами в мобильном приложении для iOS, Android, Windows, личном кабинете, либо по телефону: 8-800-911-88-00 (Москва и Московская обл.), 8-800-911-88-00 (регионы).

Не оставляйте ни его, ни его содержимое, ни его упаковку самостоятельно.
Мы не гарантируем наличие товара при возврате при условии соблюдения сроков и правил размещения возврата в пункт приема.

ООО «5 POST», ИНН 7702810205
Юридический адрес: Россия, 105005, г. Москва, ул. Садовая-Кавказская, д. 10Б, стр. 6, этаж 1, помещение №1, комната №7.

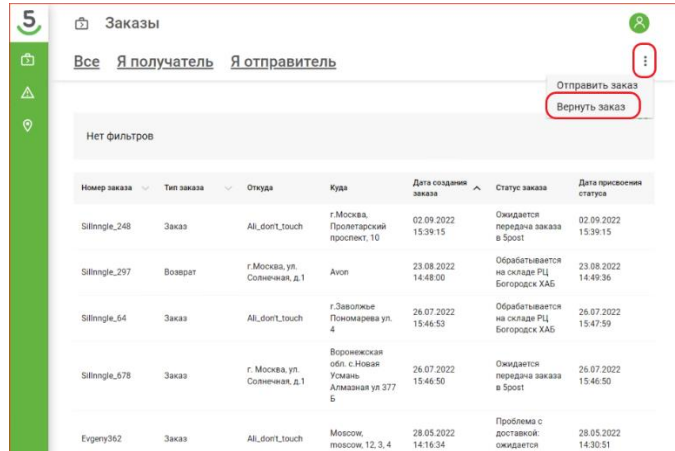
Служба Поддержка 5Post
Москва/Московская обл. 8-800-911-88-00
Регионы 8-800-911-88-00

5post.ru

5post

Оформление возврата через личный кабинет клиента на сайте 5POST

Шаг 1. В личном кабинете на сайте fivepost.ru перейдите на вкладку заказы и нажмите на три точки в верхнем правом углу, а затем нажмите "Вернуть заказ". В открывшейся форме в выпадающем поле "Номер заказа" выберите заказ, который хотите вернуть



Возврат товаров

1 Выберите заказ и товары 2 Подтвердите возврат

Номер заказа *

Ozon • № FP9777422736748128

Я.Маркет • № FP9777422736748128

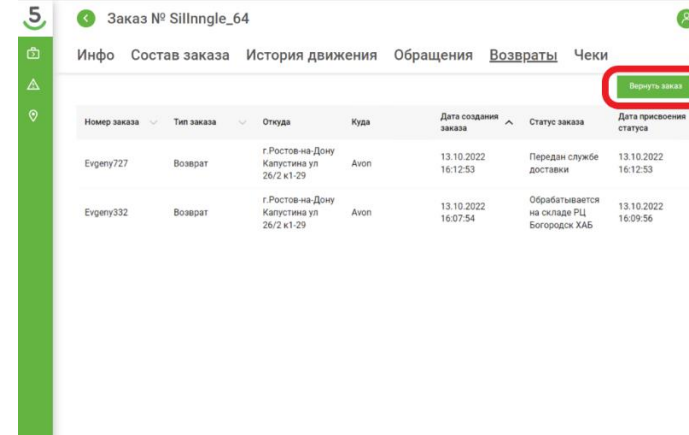
Wildberries • № FP9777422736748128

JOOM • № FP9777422736748128

... (только товары, которые добавлены в список)

Перед оформлением нужно обязательно ознакомиться с условиями возврата в интернет-магазине, где был сделан заказ

Либо выберите и откройте заказ, по которому нужно оформить возврат. В карточке заказа откройте вкладку "Возвраты" и нажмите "Вернуть заказ"



Шаг 2. В форме «Возврат товаров» отметьте товары для возврата, нажав , а затем укажите количество позиций к возврату. Нажмите "Продолжить".

Возврат товаров

1 Выберите товары 2 Подтвердите возврат

Номер заказа *

Я.Маркет • № FP9777422736748128

Выберите товары к возврату

Xiaomi Super Pro Max S Lux Mega Edition 12X Optical Zoom, 2шт.

Носки Термо Премиум войлок, 6шт.

Шнур зарядный Baseus 20 W, 1 шт.

Выбрать все товары

Итого
Количество товаров 4

Отменить Продолжить

Шаг 3. Проверьте, а затем подтвердите возврат и количество позиций к возврату.

Возврат товаров

1 Выберите товары 2 **Подтвердите возврат**

Я.Маркет · Носки
Заказ № FP9777422736748128

Товары к возврату (2)

Носки Термо Премиум войлок	3 шт.
Шнур зарядный Baseus 20 W	1 шт.

Количество товаров 4

[Назад](#) [Подтвердить](#)

Шаг 4. Возврат успешно оформлен! В открывшейся форме можно посмотреть карту постаматов, через которые можно отправить заказ, а также ознакомиться с правилами упаковки и размещения заказа в постамате.

Возврат успешно оформлен!

Возврат №1664788 оформлен, ознакомьтесь с дальнейшими действиями

- Выберите** ближайший к вам постамат для возврата товаров
[Посмотреть постаматы с приёмом возврата](#)
- Упакуйте** товары перед приходом в пункт выдачи
[Как упаковать товары на возврат?](#)
- Принесите** упакованный возврат и разместите в постамате по коду из личного кабинета, Email или SMS
[Как заложить возврат в постамат?](#)

[Понятно](#)

Шаг 5. Вы получите e-mail и СМС об успешном оформлении возврата, в которых будет содержаться код и QR-код. Ознакомьтесь с деталями возврата, получить код размещения можно с помощью портала клиента <https://fivepost.ru/clients-portal/orders/> и мобильного приложения 5post.

5post

Здравствуйте!

Возврат №«clientOrderId» в «partnerName» успешно оформлен.

Товары к возврату (2)

Крем солнцезащитный	1 шт.
Косметический набор	3 шт.
Итого	4 шт.

Ознакомьтесь с дальнейшими действиями

- Выберите** ближайший к вам постамат для возврата товаров
[Посмотреть постаматы для размещения возврата](#)
- Упакуйте** товары перед приходом в пункт выдачи
[Как упаковать товары на возврат?](#)
- Принесите** упакованный возврат и разместите в постамате по коду из личного кабинета, Email или SMS
[Как заложить возврат в постамат?](#)

Для размещения возврата введите или назовите код

123456789

ИЛИ

Предъявите QR-код и разместите возврат



Сроки возврата товаров и условия возврата зависят от средств вы можете увидеть в «[Важные сведения партнёра](#)».

Отслеживать детали возврата можно через мобильное приложение 5Post для iOS, Android, Windows или личный кабинет на сайте. Для отслеживания используйте номер возврата «[номер возврата](#)».

Спасибо за выбор сервиса доставки 5Post!

У вас остались вопросы?
Воспользуйтесь информацией в разделе «Помощь» или свяжитесь с нами в мобильном приложении для iOS, Android, Windows, личном кабинете, либо по телефону: 8-800-911-88-00 (Москва и Московская обл.), 8-800-911-88-00 (регионы).

[App Store](#) [Google Play](#) [AppGallery](#)

Мы работаем 24 часа в сутки. Время отработки для адресной информации заказов и уведомлений может отличаться от указанного.

ООО «5 POST», ИНН 7702040200

Юридический адрес: Россия, 500029, г. Москва, ул. Садовая-Кавказская, д. 28, стр. 6, этаж 1, помещение №1, комната №7

Служба Поддержка 5Post
Москва/Московская обл. Регионы
8-800-911-88-00 8-800-911-88-00

5post.ru

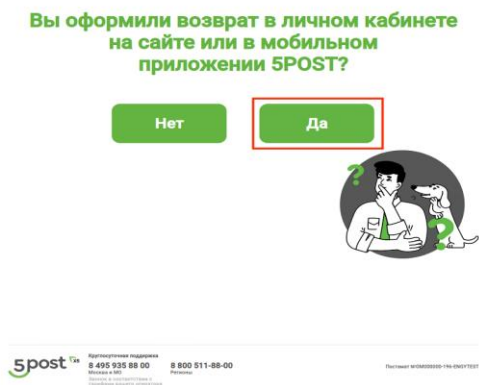
Инструкция по размещению возврата в постамате

Важно! Перед размещением обязательно необходимо оформить возвратный заказ в мобильном приложении 5POST или через личный кабинет клиента на сайте 5POST (<https://fivepost.ru/>).

Шаг 1. На главном экране постамата нажмите "Отправить заказ" и далее выберите «Вернуть в интернет магазин».



Шаг 2. Если возврат предварительно оформлен в ЛК клиента 5POST-нажмите "Да". Если вы предварительно не оформили возврат, необходимо нажать «Нет», перейти в мобильное приложение/или личный кабинет 5POST и оформить возврат, затем вернуться к размещению. На постамате нет возможности оформить клиентский возврат.



Шаг 3. Отсканируйте QR-код из уведомления или введите код и нажмите

Продолжить

Отсканируйте QR-код из уведомления

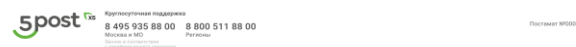
Сканер под экраном

1	2	3
4	5	6
7	8	9
0	↩	

Введите код из уведомления, если не удалось отсканировать

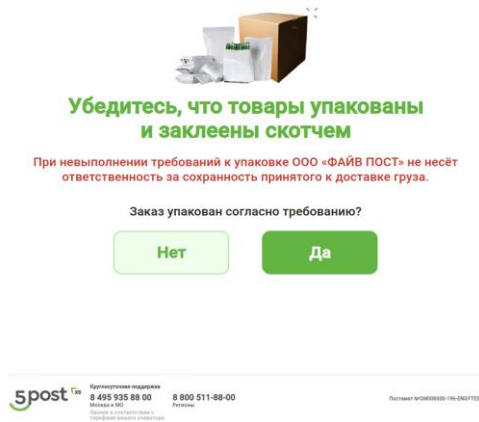
Завершить

Продолжить

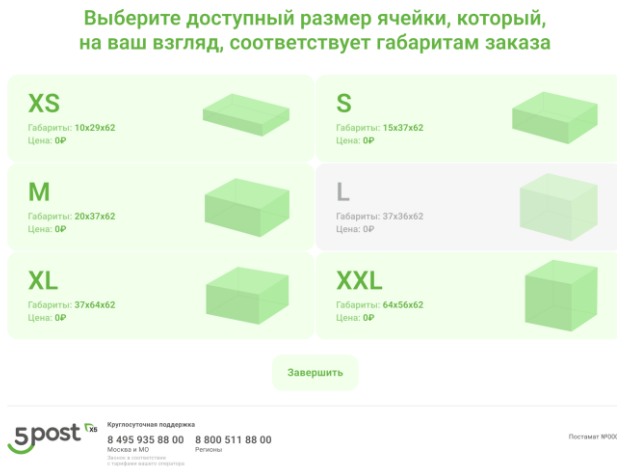


Шаг 4. Убедитесь, что заказ упакован, нет доступа к содержимому,

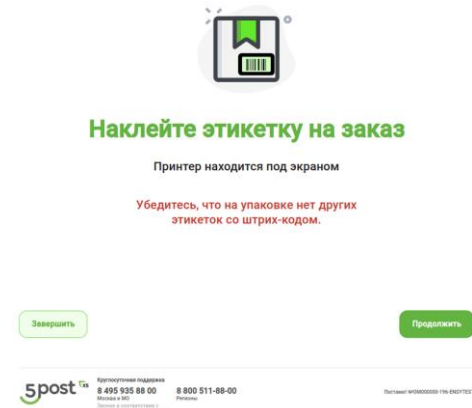
упаковка заклеена скотчем, а затем нажмите **Да** в открывшемся окне.



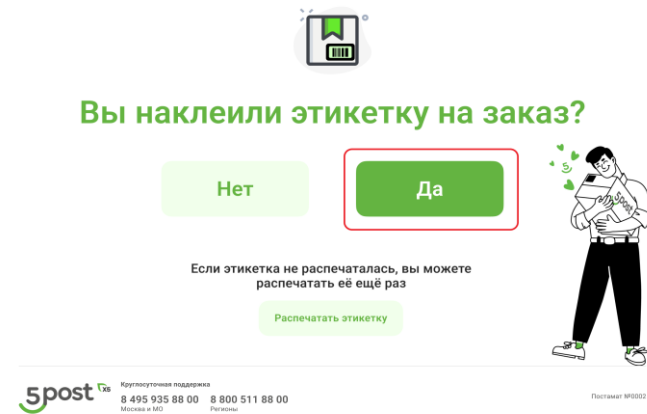
Шаг 5. Выберите размер ячейки, который соответствует габаритам упакованного заказа.



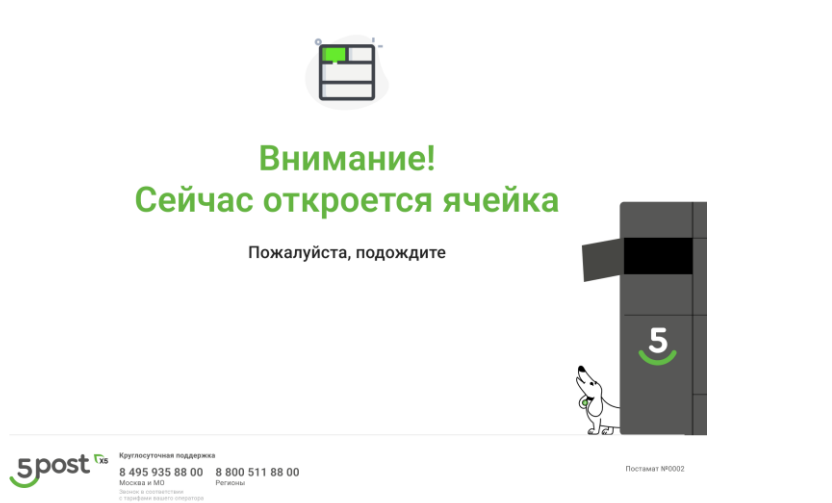
Шаг 6. Нажмите "Продолжить", произойдет печать этикетки (принтер находится под экраном).



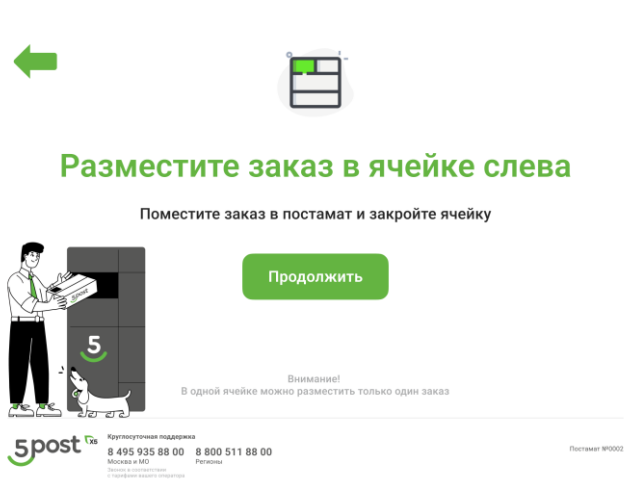
Шаг 7. Наклейте этикетку на заказ и подтвердите это, нажав "Да" на экране.



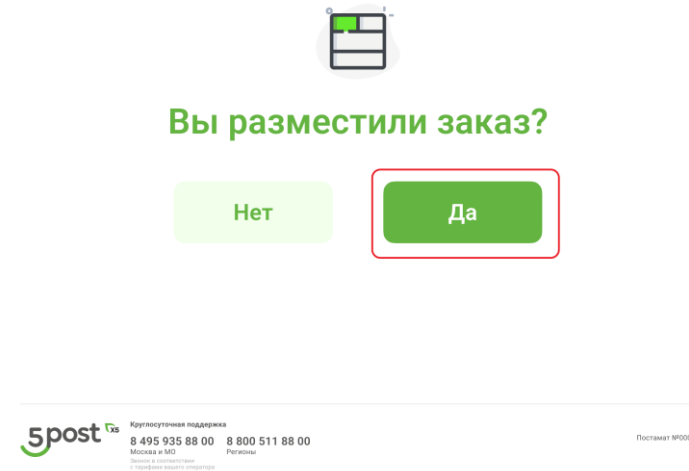
Шаг 8. На экране постамата появится предупреждение об открытии ячейки.



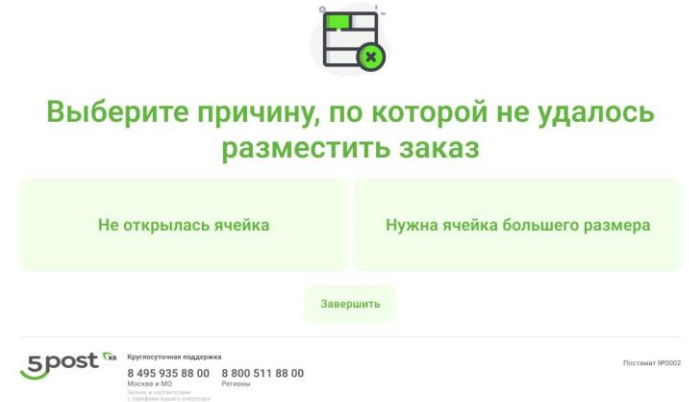
Шаг 9. Разместите заказ в открывшуюся ячейку, закройте ячейку и нажмите "Продолжить".



Шаг 10. Подтвердите размещение заказа, нажав "Да"



Шаг 10.1. Если ваш заказ не поместился в выбранную вами ячейку, вы можете на шаге 10 нажать «Нет», и выбрать опцию «Нужна ячейка большего размера».



Шаг 11. Ваш возврат принят! Вам будет отправлено подтверждение приема возврата по СМС и email.



Ваш заказ принят

Спасибо, что воспользовались нашим сервисом!

[Вернуться в меню](#)

5post[™]
Круглосуточная поддержка
8 495 935 88 00 8 800 511 88 00
Москва и МО Регионы
Услуги оказываются
в соответствии с условиями
и тарифами компании 5post.ru

Постамат #0002