**Инструкция по работе с личным кабинетом на сайте vitup.ru**

1. Целью создания сайта является улучшение качества сервиса для клиентов компании Витап, информирование клиентов о полном ассортименте товаров и возможности оперативного управления заказами в режиме 24/7.
2. Преимущества для торгового представителя – возможность планирования и управления заказами клиентов в режиме реального времени, корректировка заявок на поставку по количеству и качеству (если это необходимо). Контроль дебиторской задолженности.
3. **Создание кабинета пользователя осуществляется на основании действующего договора поставки силами ответственного сотрудника компании Витап. Для корректной работы необходимо предоставить адрес электронной почты (на который отправляется информация о заказах) и номер телефона торговой точки. При этом клиенту назначается персональный менеджер (торговый представитель, ответственный за работу по заказам).**
4. На каждую отдельную торговую точку в системе создается кабинет пользователя с уникальным логином и паролем, который затем передается клиенту (логин и пароль никогда не передается третьим лицам). При возникновении любых проблем с доступом в личный кабинет срочно сообщить письмом на почту [support@vitup.ru](mailto:support@vitup.ru)
5. Цены в личном кабинете на сайте соответствуют условиям коммерческой политики (по итогам работы за месяц). Вопросы по коммерческой политике и ценообразованию можно адресовать на почту [sales@vitup.ru](mailto:sales@vitup.ru)
6. Самостоятельное формирование клиентом предзаказа осуществляется перемещением товара из раздела «каталог» в корзину. Как по отдельным позициям, так и списком. При первом заказе необходимо внести (для ООО, ИП) юридическую информацию, адрес доставки, далее она сохраняется ставится в заказ автоматически. После оформления заказа на почту приходит уведомление «заказ принят, на подтверждении». Формирование заявки Клиентом на сайте черед личный кабинет носит предварительный характер и не может быть гарантией поставки с нашей стороны. Единственным документом, определяющим порядок работы Клиента с компанией, является договор поставки.
7. Нами реализована возможность загрузки товаров в корзину из файла списком (формат файла xlsx, xls):

|  |  |
| --- | --- |
| Артикул | Количество |
| #артикул\_1# | #количество\_1# |
| #артикул\_2# | #количество\_2# |
| … | … |
| #артикул\_n# | #количество\_n# |

Внимание! Артикул чувствителен к написанию (пример: 0983).

*Загружая корзину списком, при недостаточном количестве товара на сайте, будет показано уведомление и добавлено в корзину только его доступное количество (после этого нужно вручную обновить корзину).*

1. Уведомление о заказе также поступает торговому представителю, который, при необходимости, вносит корректировки (при визитах в торговые точки сверяя заказ с актуальными остатками, формируя оптимальный заказ по количеству и качеству ассортиментных позиций). При отсутствии дебиторской задолженности, в течение рабочего дня подтверждает заказ, который после этого поступает в обработку, сборку и доставку. Структура работы торговых представителей Витап не меняется, заказы напрямую через сайт невозможны. При наличии дебиторской задолженности у клиента отгрузка заказов прекращается до момента ее погашения.
2. После доставки и оплаты товара заказу устанавливается статус «выполнен», и он перемещается в архив. В личном кабинете пользователя хранится история заказов за год работы, включая ассортимент, суммы, оплаты, дебиторскую задолженность.
3. Сохранность логина и пароля доступа в личный кабинет лежит на стороне клиента (рекомендуется регулярно менять пароль, в случае необходимости его восстановления написать на support@vitup.ru).

Куда обращаться с вопросами?

Техническая поддержка работы сайта и личного кабинета [support@vitup.ru](mailto:support@vitup.ru)

Вопросы по заказам – непосредственно вашему торговому представителю

Вопросы по ценообразованию/скидкам [sales@vitup.ru](mailto:sales@vitup.ru)

Так же можно воспользоваться формой обратной связи на сайте 24/7.