wb BTP

DESKTOP VERSIYA

BUYURTMANI TOPSHIRISH

02.07.2026 dagi versiya

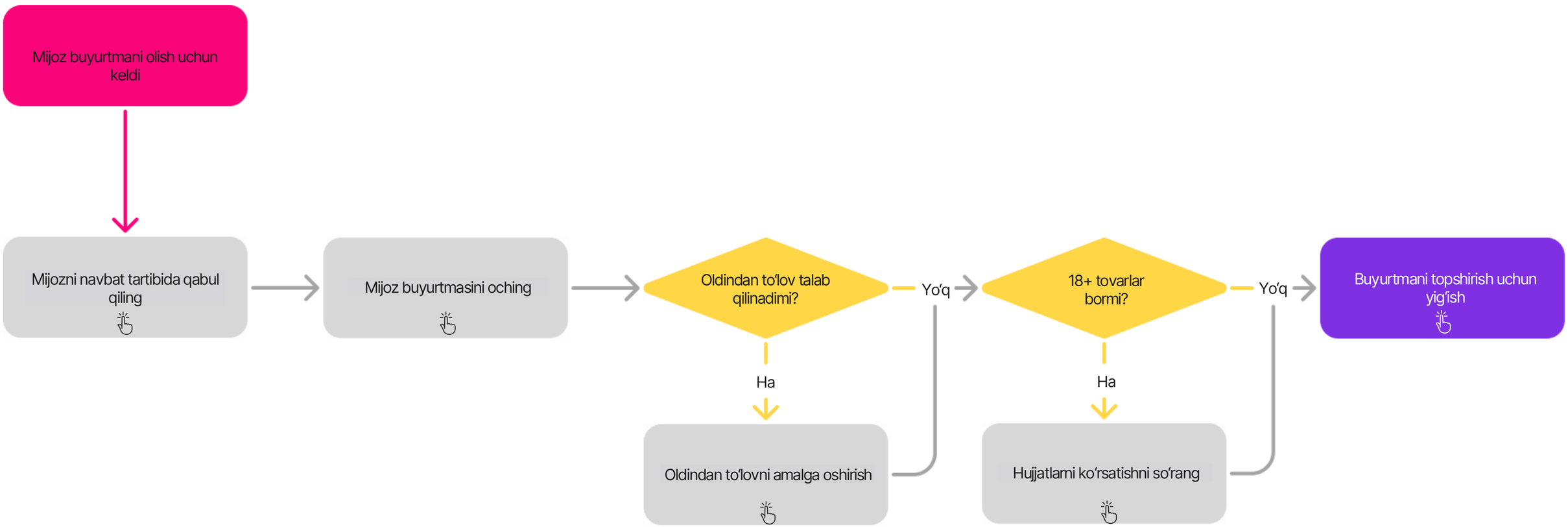
MUNDARIJA

1. Buyurtmani ochish va oldindan to‘lov
2. Buyurtmani yig‘ish va solishtirib tekshirish
3. Buyurtmadagi tovarlarni tekshirish va kiyib ko‘rish
4. Topshirish vaqtida tovardan voz kechish
5. To‘lov va buyurtmani yopish
6. Faol buyurtmasiz paketlarni topshirish
7. Bekor qilingan tovarlarni berish
8. Qaytarib bo‘lmaydigan tovarni xato topshirish
9. Hamkor buyurtmalarini topshirish

Bo‘limni ochish uchun mundarija bandiga bosing

Buyurtmani ochish va oldindan to‘lov

Batafsil tanishish uchun belgi bilan belgilangan sxema bloklarini bosing.



Mundarija

Buyurtmani ochish va oldindan to‘lov

1. Mijozni navbat tartibida qabul qiling

Mijozning navbati kelganda, u bilan salomlashing.

Mijozdan shaxsiy kabinetidagi QR kodni ko‘rsatishini muloyimlik bilan so‘rang.

Agar mijozda QR kod bo‘lmasa, u telefon raqamining oxirgi 4 ta raqamini aytishi va shaxsiy kabinetiga kelgan tasdiqlash kodini aytishi kerak.



Orqaga

Buyurtmani ochish va oldindan to‘lov

2. Mijoz buyurtmasini oching

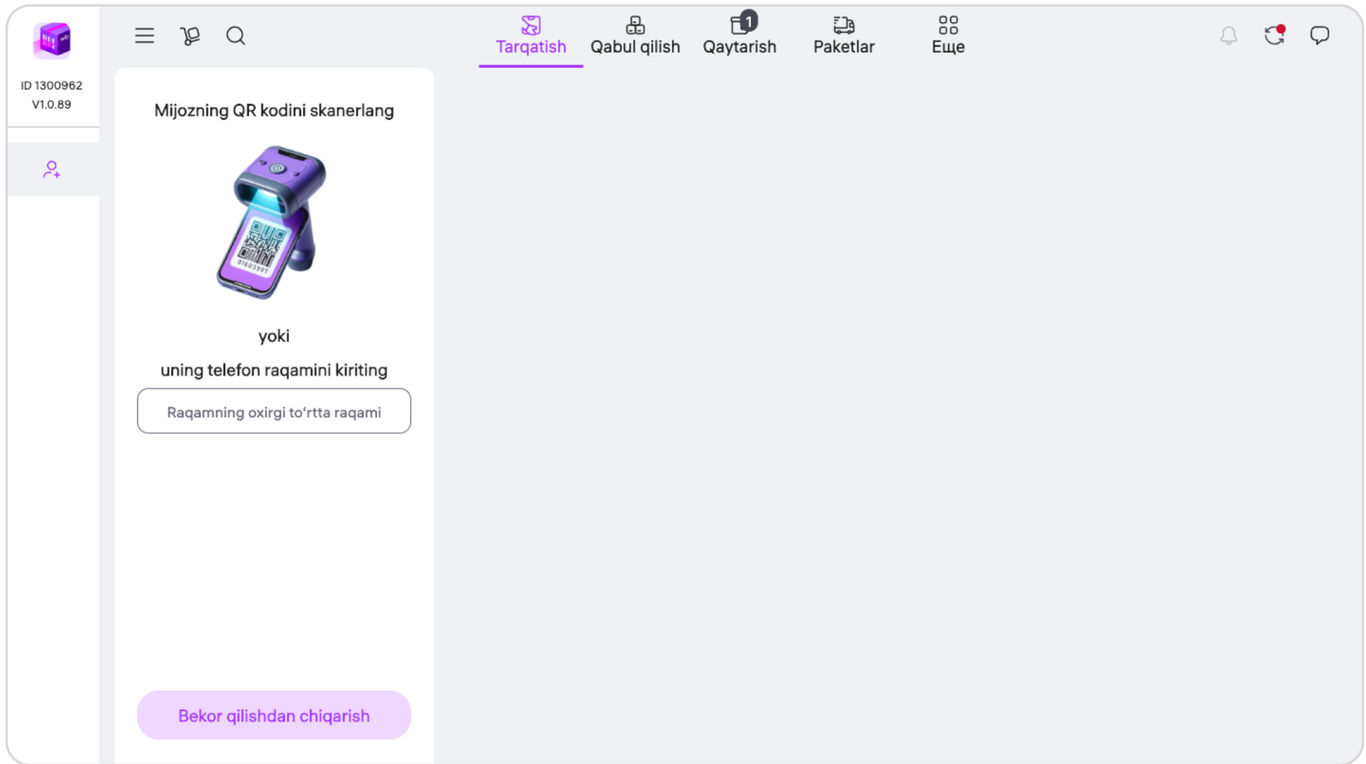
2.1. QR kod orqali

Buning uchun:

1. “Tarqatish” bo‘limiga o‘ting.
2. Keyin mijoz taqdim etgan QR kodni skanerlang.

Skanerlash bilan bog‘liq muammolar yuzaga kelsa, mijoz bilan quyidagi masalalarni aniqlashtiring:

- Buyurtmani topshirish punkti to‘g‘ri tanlanganmi?
- QR kodning ekran rasmi yoki chop etilgan nusxasi amaldami yoki eski buyurtmaga tegishlimi?
- Agar kod chop etilgan bo‘lsa, uni qayta chop etish yoki ekran rasmini ko‘rsatish imkoni bormi?



Keyingi

Buyurtmani ochish va oldindan to‘lov

2.2. Agar mijozda QR kod bo‘lmasa, buyurtmani telefon raqami va shaxsiy kabinetdagi kod orqali oching

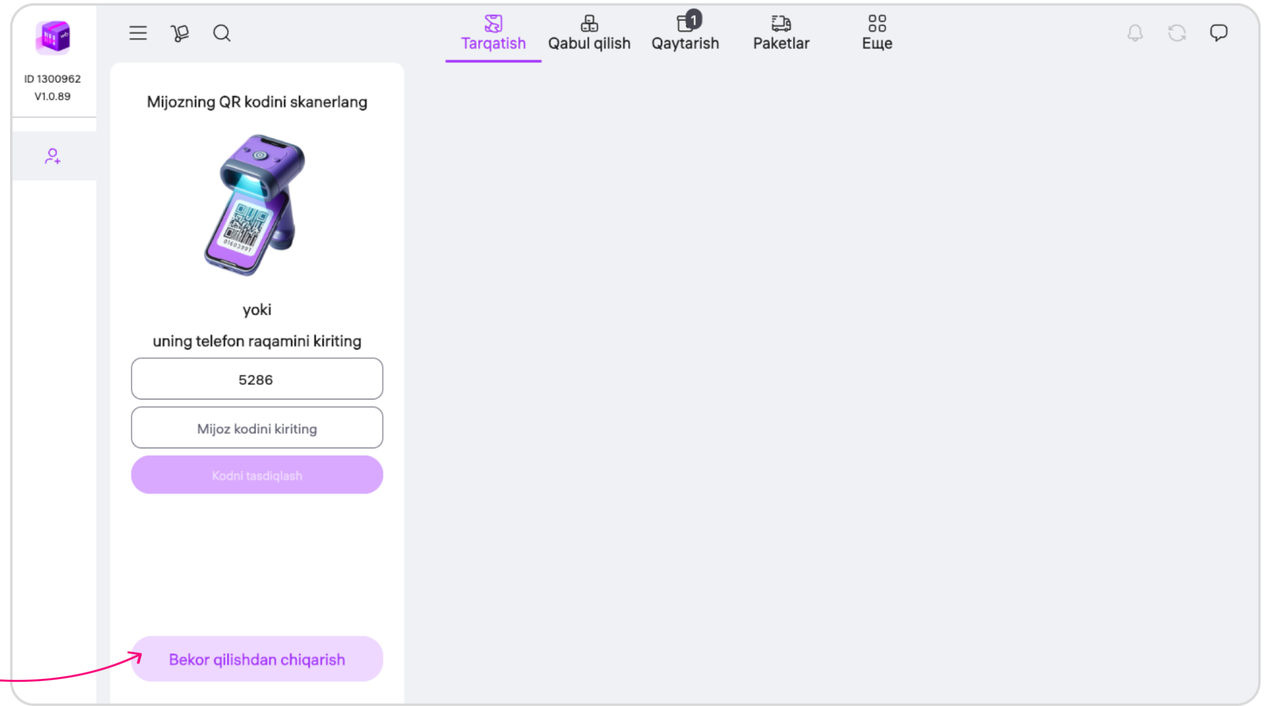
Bunday holatda:

1. “Tarqatish” bo‘limiga o‘ting.

2. Mijozdan telefon raqamining oxirgi 4 ta raqamini aniqlashtiring va ularni maxsus maydonga kiriting.

   - Agar telefon raqami noto‘g‘ri bo‘lsa, “Bunday telefon raqamiga ega mijoz topilmadi” degan bildirishnoma paydo bo‘ladi.

3. Mijozning shaxsiy kabinetidagi kodini kiriting va “Kodni tasdiqlash” tugmasini bosing. Agar mijozning kodi noto‘g‘ri bo‘lsa, “Mijozning kodi noto‘g‘ri” degan bildirishnoma paydo bo‘ladi.



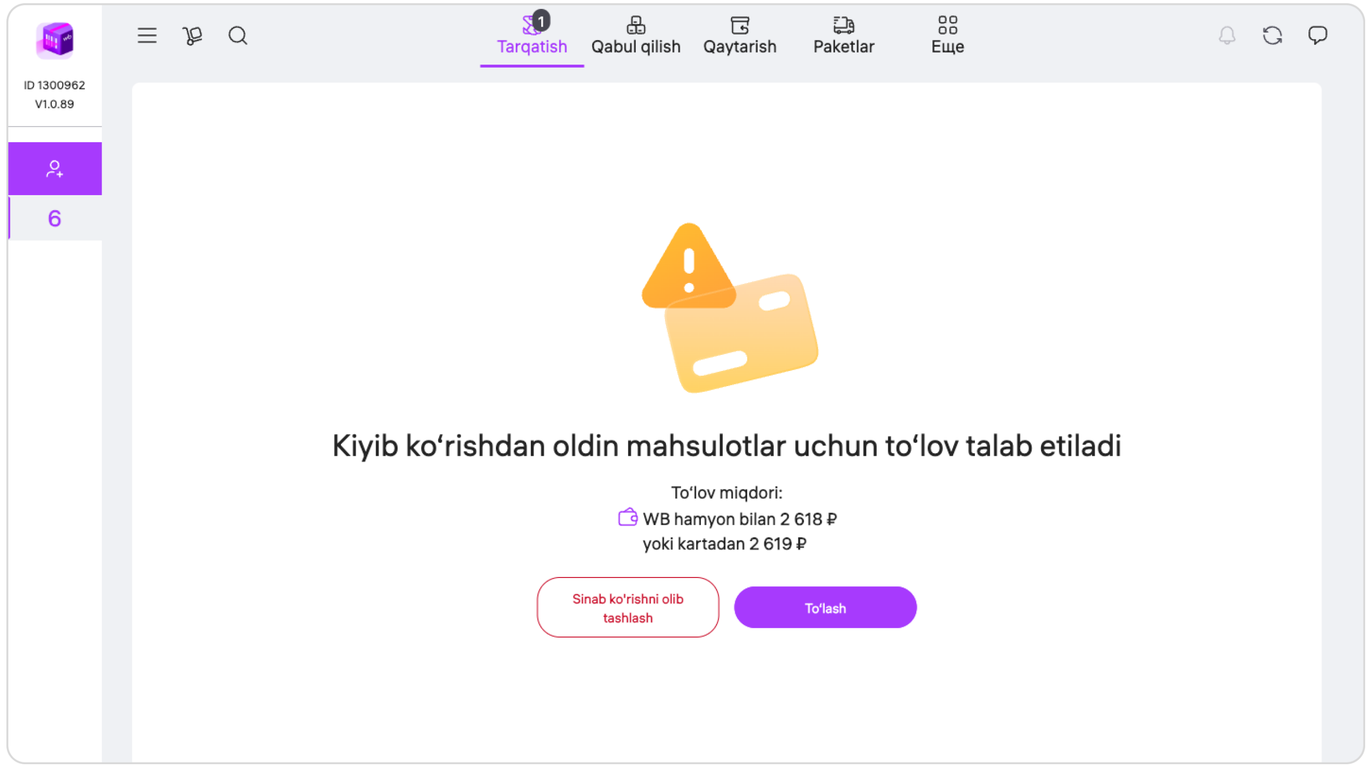
Keyingi

Buyurtmani ochish va oldindan to‘lov

3. Agar buyurtma bo‘yicha oldindan to‘lov talab qilinsa, uni amalga oshiring

Agar buyurtma bo‘yicha oldindan to‘lov talab qilinsa, bu haqda ma’lumot paydo bo‘ladi.

Mijozga to‘lov summasini ayting va u to‘lovga rozilik bildirgandan so‘ng “To‘lash” tugmasini bosing.



Keyingi

Desktop ilovasida oldindan to‘lovni amalga oshirish

Agar to‘lov amalga oshmasa, quyidagi holatlardan biri yuz bergan bo‘lishi mumkin:

- shaxsiy kabinetga bank kartasi biriktirilmagan;
- bank kartasida mablag‘ yetarli emas;

Mijozdan karta balansini tekshirishni va zarurat bo‘lsa, uni to‘ldirishni so‘rang. Shundan so‘ng yana bir bor urinib ko‘ring va “To‘lash” tugmasini bosing.

Agar to‘lov amalga oshmasa, mijozni kiyib ko‘rish navbatidan chiqaring va undan yordam xizmatiga murojaat qilishni so‘rang.

Buyurtma saqlash muddati tugaguniga qadar saqlanadi.



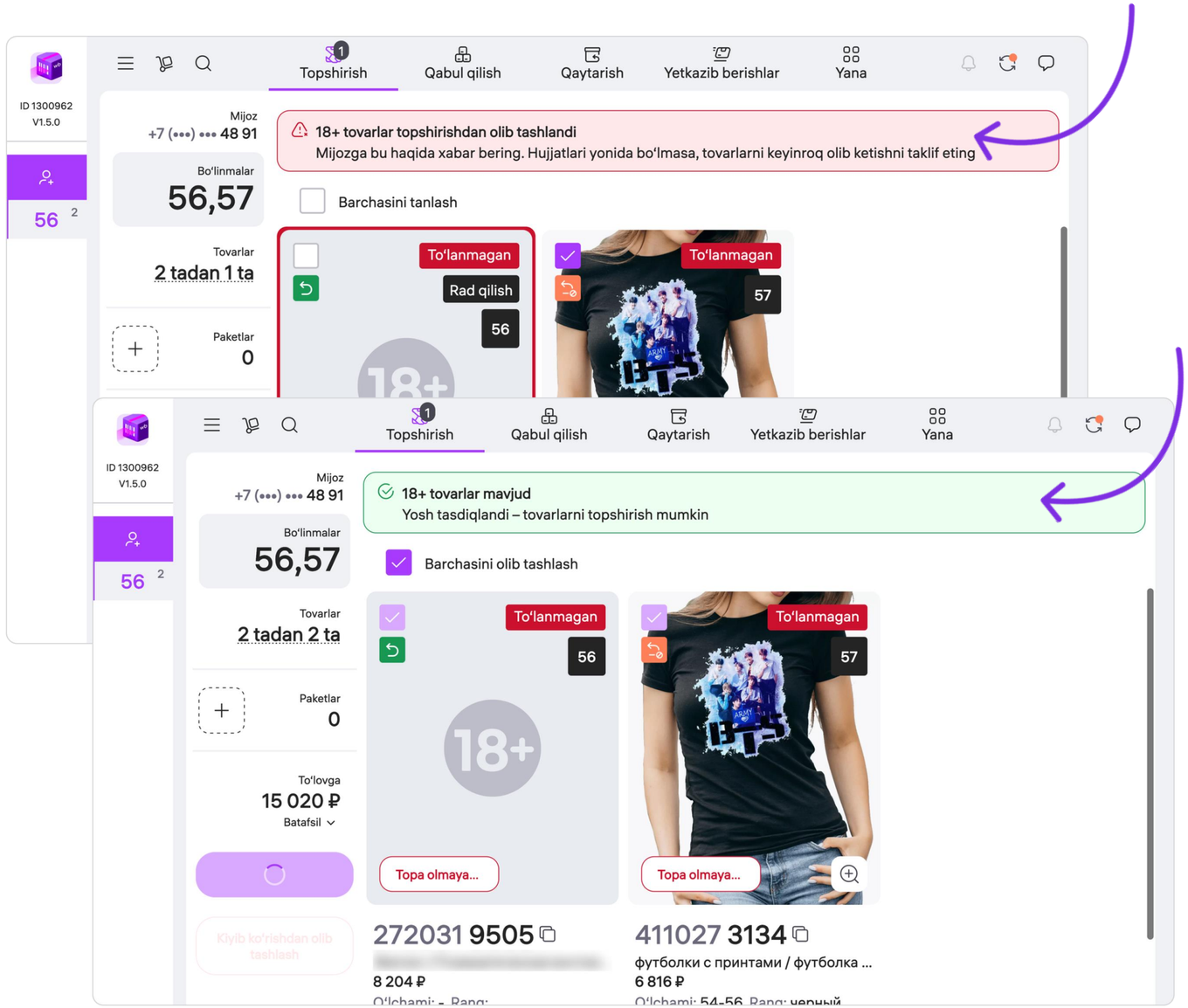
Orqaga

Buyurtmani ochish va oldindan to‘lov

4. 18+ tovarlarni olish uchun hujjatlarni tekshirish

18+ turkumidagi tovarlarni topshirishda “18+ tovarlar mavjud” degan bildirishnoma paydo bo‘ladi.

Mijozdan yoshini tasdiqlovchi hujjatni taqdim etishini so‘rang.



Keyingi

Buyurtmani ochish va oldindan to‘lov

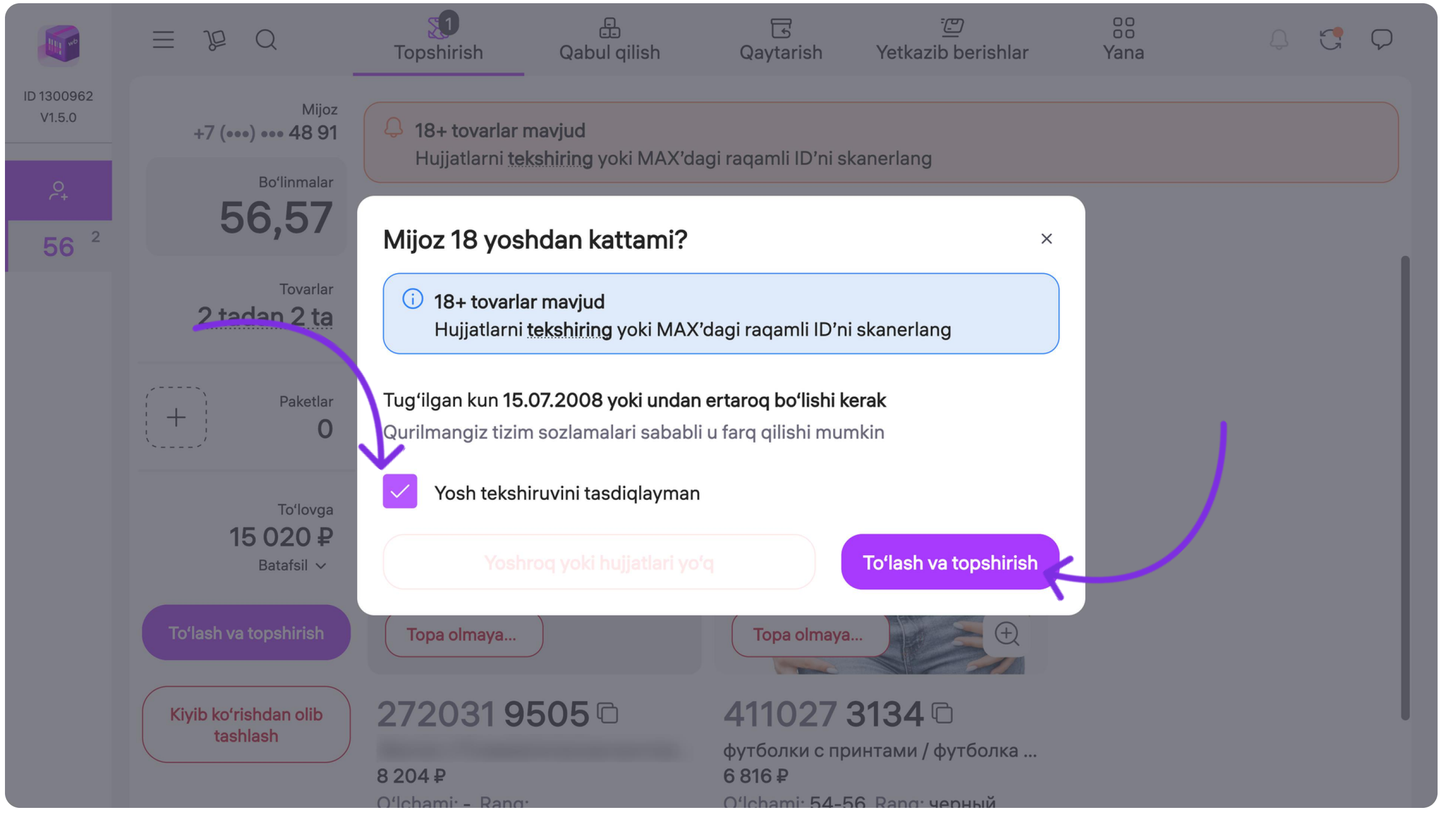
Agar mijoz hujjatni taqdim etsa, “Topshirish” tugmasini bosing, yosh tekshirilganini tasdiqlang va tegishli tugmani bosing.

Agar mijoz 18 yoshga to‘lmagan bo‘lsa yoki ID karta yoki shaxsini tasdiqlovchi hujjatni taqdim eta olmasa:

1. Agar 18+ tovardan voz kechilsa va buyurtmada boshqa tovarlar ham bo‘lsa, “Yoshroq yoki hujjatlari yo‘q” tugmasini bosing.

- Tovarni topshirish imkoni bo‘lmaydi – qolgan tovarlarni mijozga topshiring.
- Keyinchalik, mijoz yoshini tasdiqlaganda, ushbu tovarni bekor qilinganlar bo‘limidan topshirishingiz mumkin bo‘ladi.

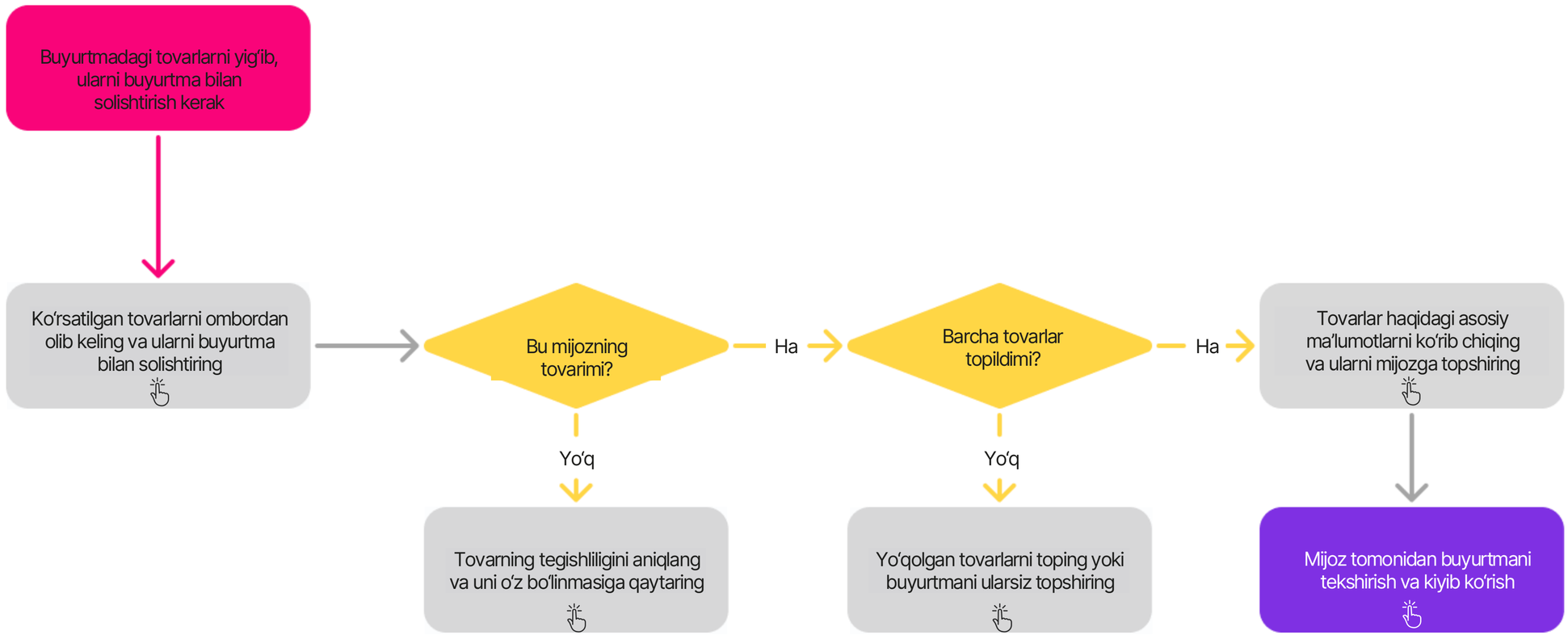
2. Agar 18+ tovar rad etilmaydigan bo‘lsa, butun buyurtmani topshirish imkonsiz bo‘ladi.
Butun buyurtmani kiyib ko‘rish jarayonidan chiqaring va uni keyinroq topshiring.



Keyingi

Buyurtmani yig‘ish va solishtirib tekshirish

Batafsil tanishish uchun belgi bilan belgilangan sxema bloklarini bosing.

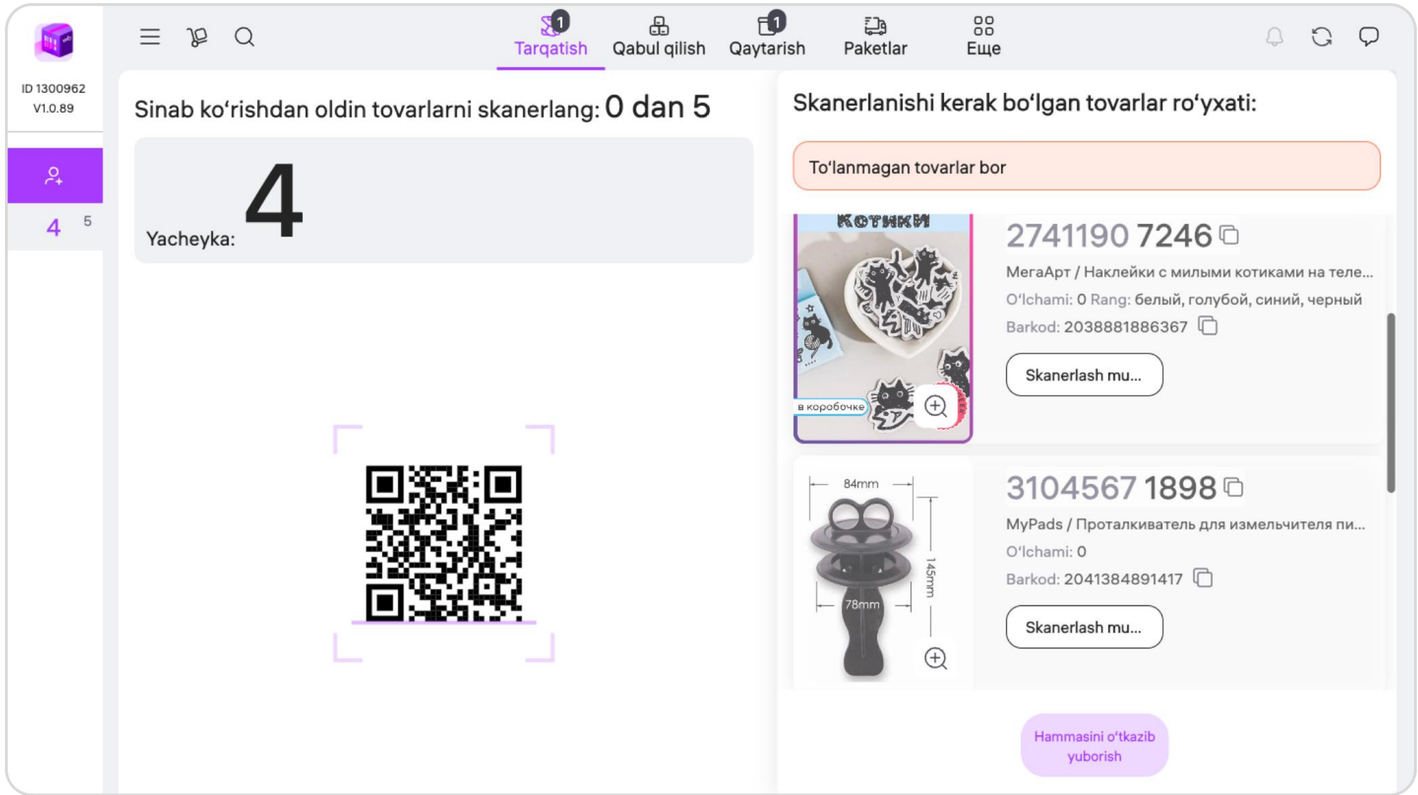


Mundarija

Buyurtmani yig‘ish va solishtirib tekshirish

1. **Tovarlarni ombordan olib keling va ularni buyurtma bilan solishtiring.**

Mijozning buyurtmasi ochilgandan so‘ng, bo‘linma raqami va tovarlar soni ko‘rsatilgan buyurtmani tekshirish oynasi paydo bo‘ladi. Ularni ombordan olib keling va buyurtma bilan solishtirishni boshlang.

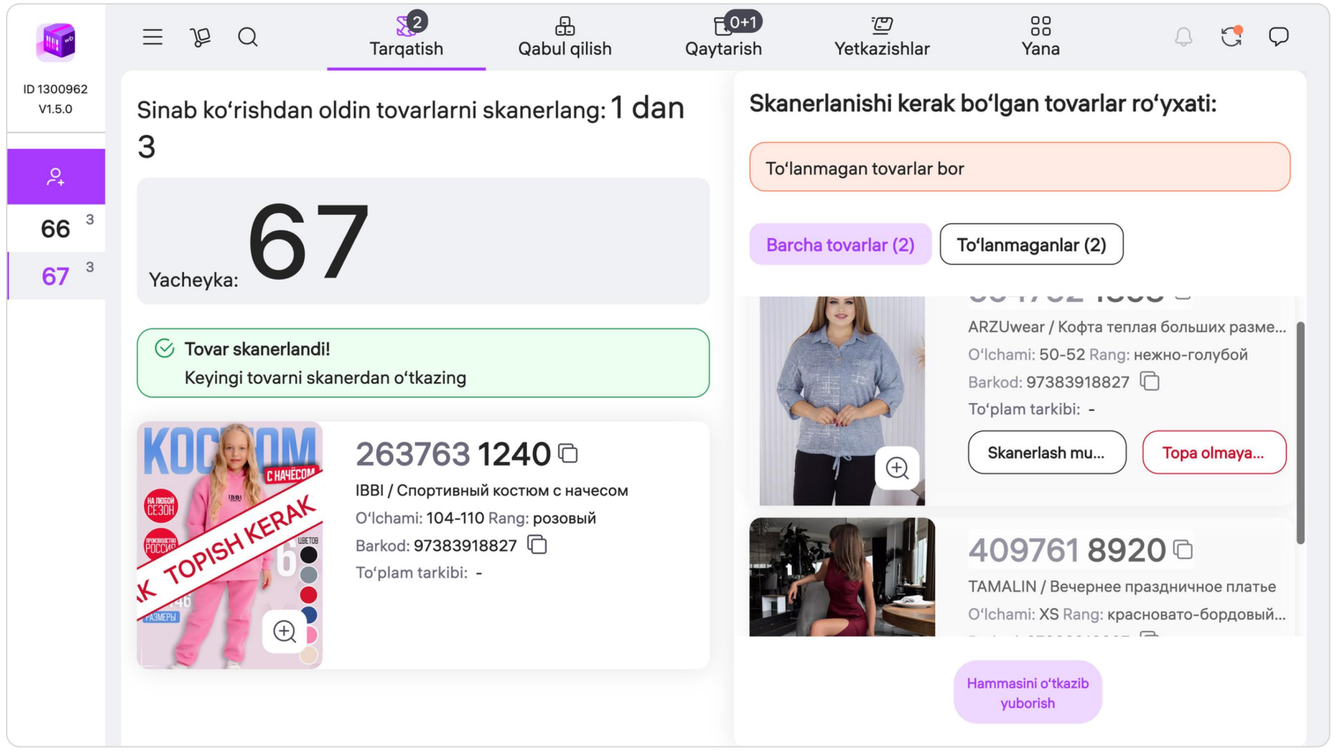


Keyingi

Buyurtmani yig‘ish va solishtirib tekshirish

Solishtirish uchun mijozning ochilgan buyurtmasidagi kerakli tovarni skanerlang:

- Agar mijozning tovari skanerlansa, ilova muvaffaqiyatli tekshirilgani haqida xabarnoma chiqaradi va tovarni topshirish uchun qo‘shadi.

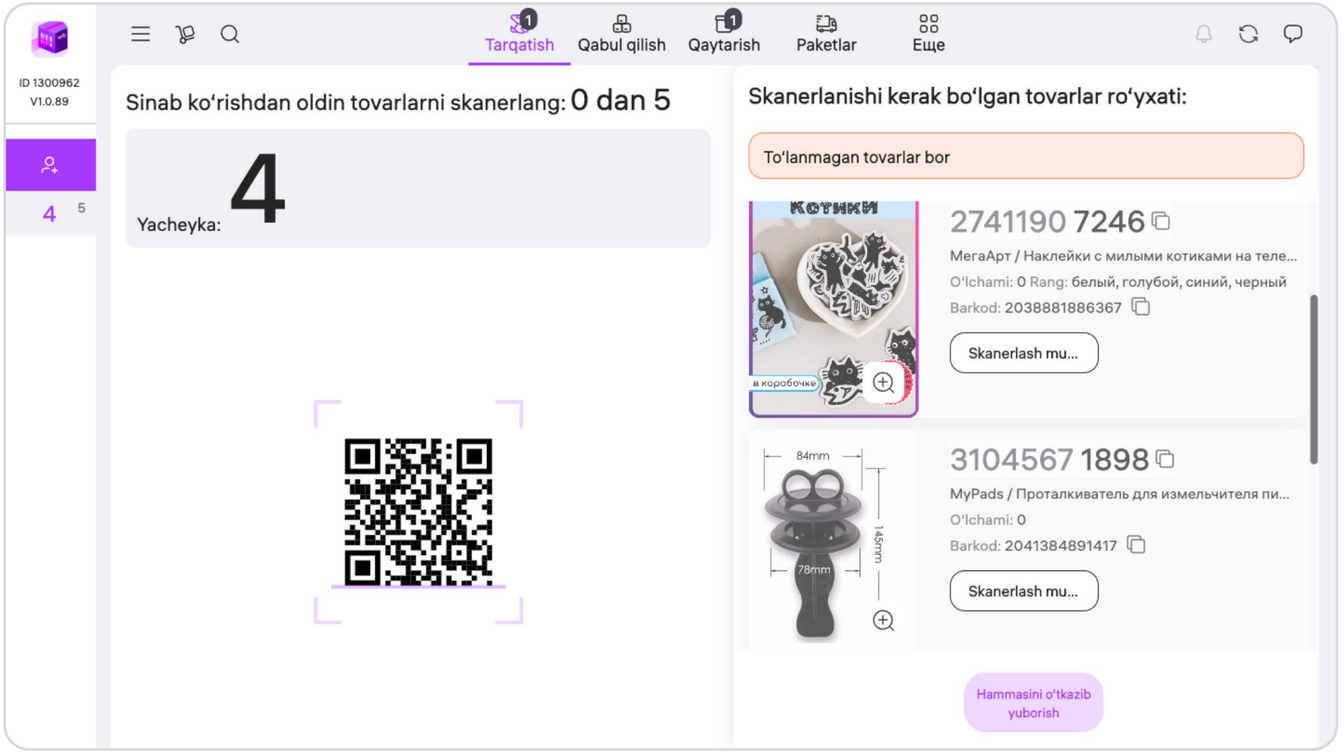


Keyingi

Buyurtmani yig‘ish va solishtirib tekshirish

- Shtrixkod skanerlanmasa, ShK solishtirilishini vizual jihatdan amalga oshiring. Agar bu mijozning tovari bo‘lsa, “Skanerlanmasin” tugmasini bosing. Tovar topshirishga qo‘shiladi.

- Agar buyurtmada bir xil tovarlardan bir nechtasi bo‘lsa, ularning soni kartochkada raqam bilan ko‘rsatiladi.
  Butun ro‘yxatni ko‘rish uchun “Barini ko‘rib chiqish” tugmasini bosing.



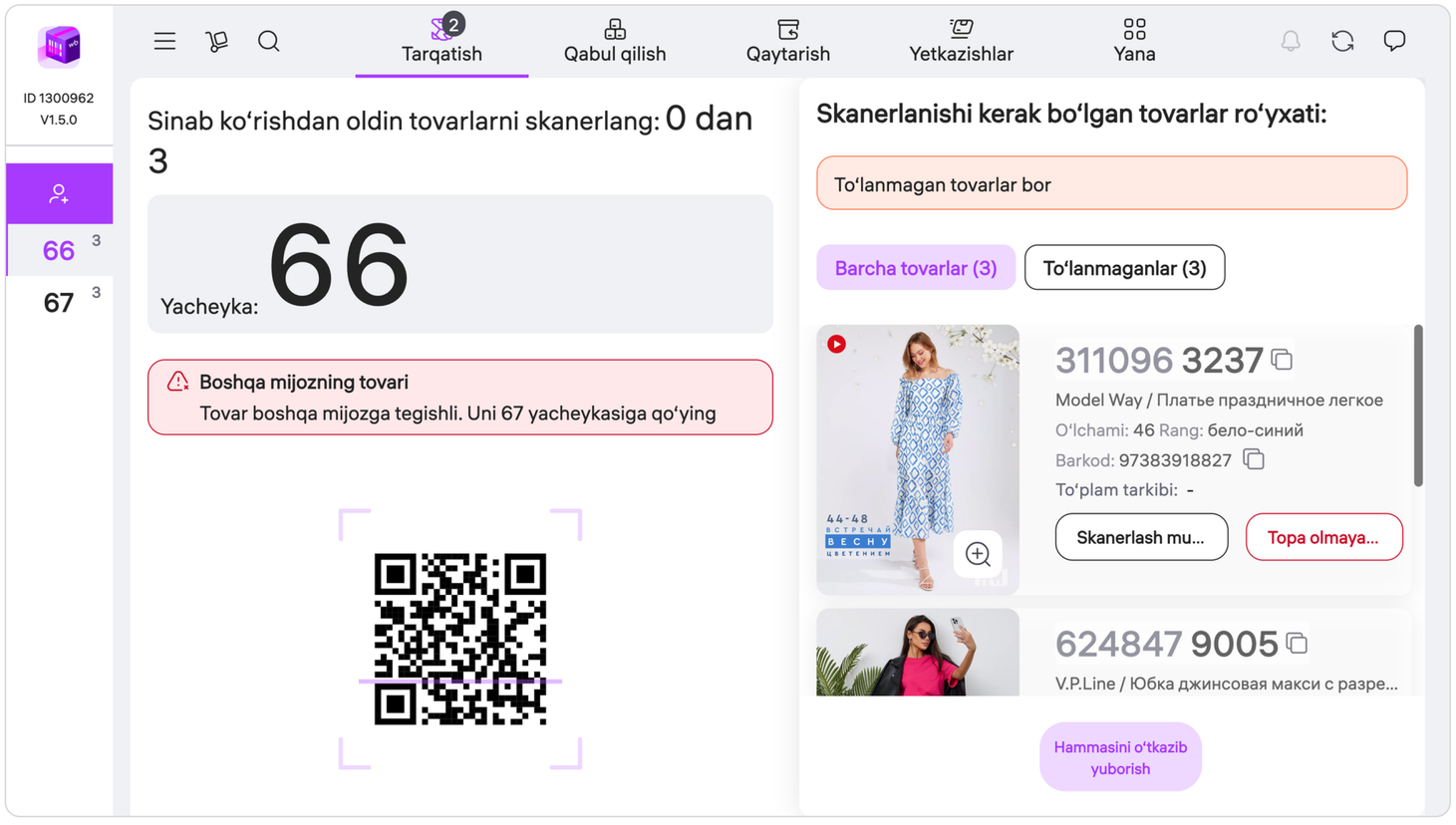
Orqaga

Buyurtmani yig‘ish va solishtirib tekshirish

2. Agar bu mijozning tovari bo‘lmasa – uning qaysi buyurtmaga tegishli ekanligini aniqlang va bo‘linmaga qaytaring.

Agar boshqa mijoz buyurtmasidagi tovar skanerlansa, ilova uni qaysi bo‘linmaga qaytarish kerakligini ko‘rsatgan holda bu haqda xabarnoma chiqaradi.

Agar shtrixkod skanerlanmasa, uni “Tovar haqida ma’lumot” funksiyasi orqali tekshirish kerak.



Orqaga

Buyurtmani yig‘ish va solishtirib tekshirish

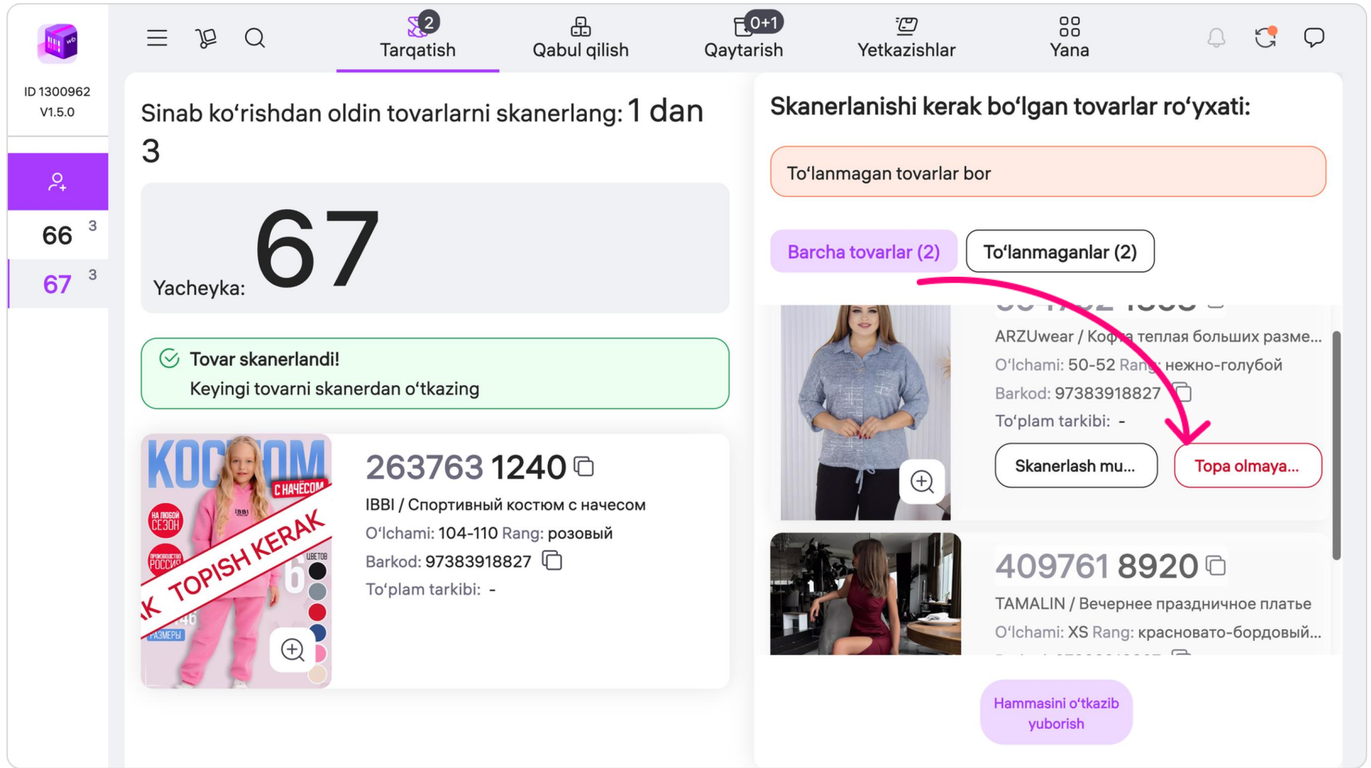
3. Agar tovar yo‘qolgan bo‘lsa – uni toping yoki buyurtmani usiz topshiring.

Agar tovarni darhol topa olmasangiz, stellajlar ostini yoki qo‘shni bo‘linmalarni tekshiring.

Agar tovar topilmasa, mijozga ushbu tovarni qayta buyurtma qilish kerakligini ayting va uni yo‘qolgan deb belgilang:

1. Solishtirish oynasida “Topa olmayapman” tugmasini bosing.

2. Yoki buyurtmani topshirish oynasida **“Topa olmayapman”** tugmasini bosishingiz mumkin.

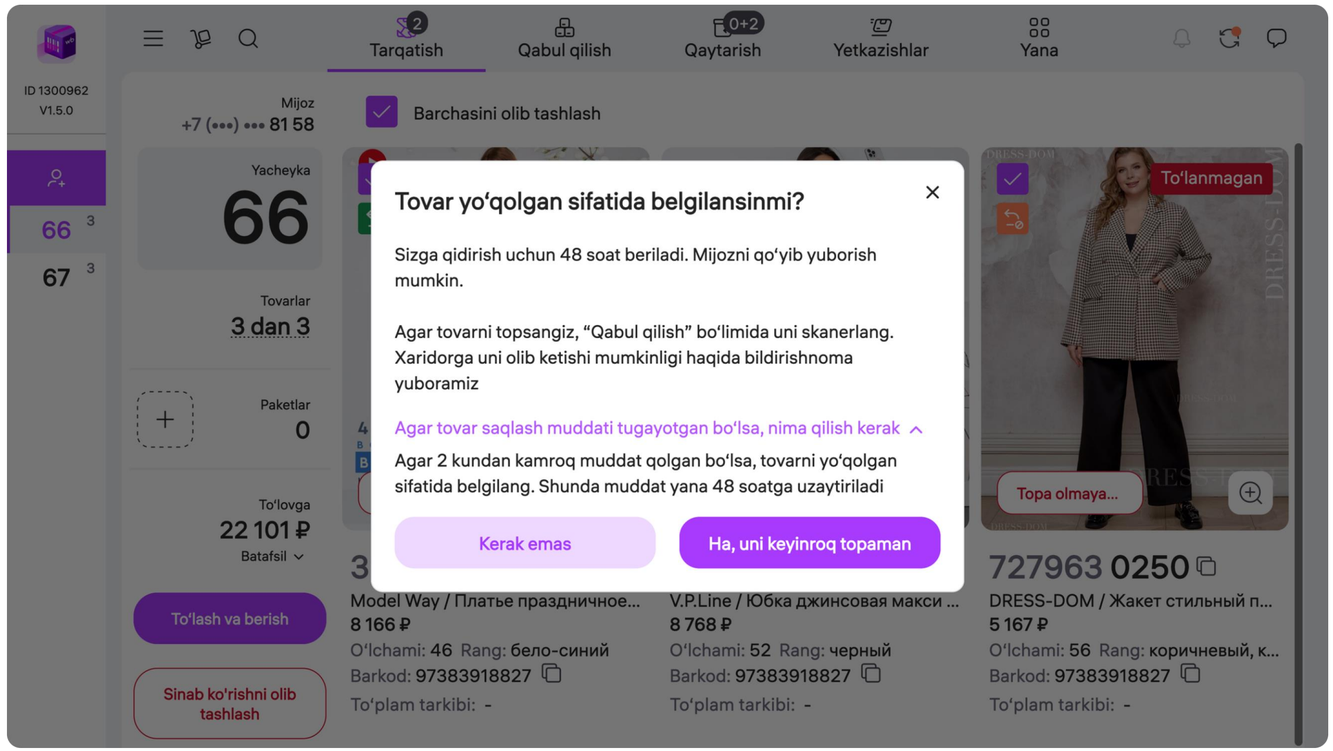


Keyingi

Buyurtmani yig‘ish va solishtirib tekshirish

2. Modal oyna ochiladi. Harakatni tasdiqlang, **“Ha, uni keyinroq topaman”** tugmasini bosing.

3. Tovarni topish uchun 48 soat vaqt beriladi.



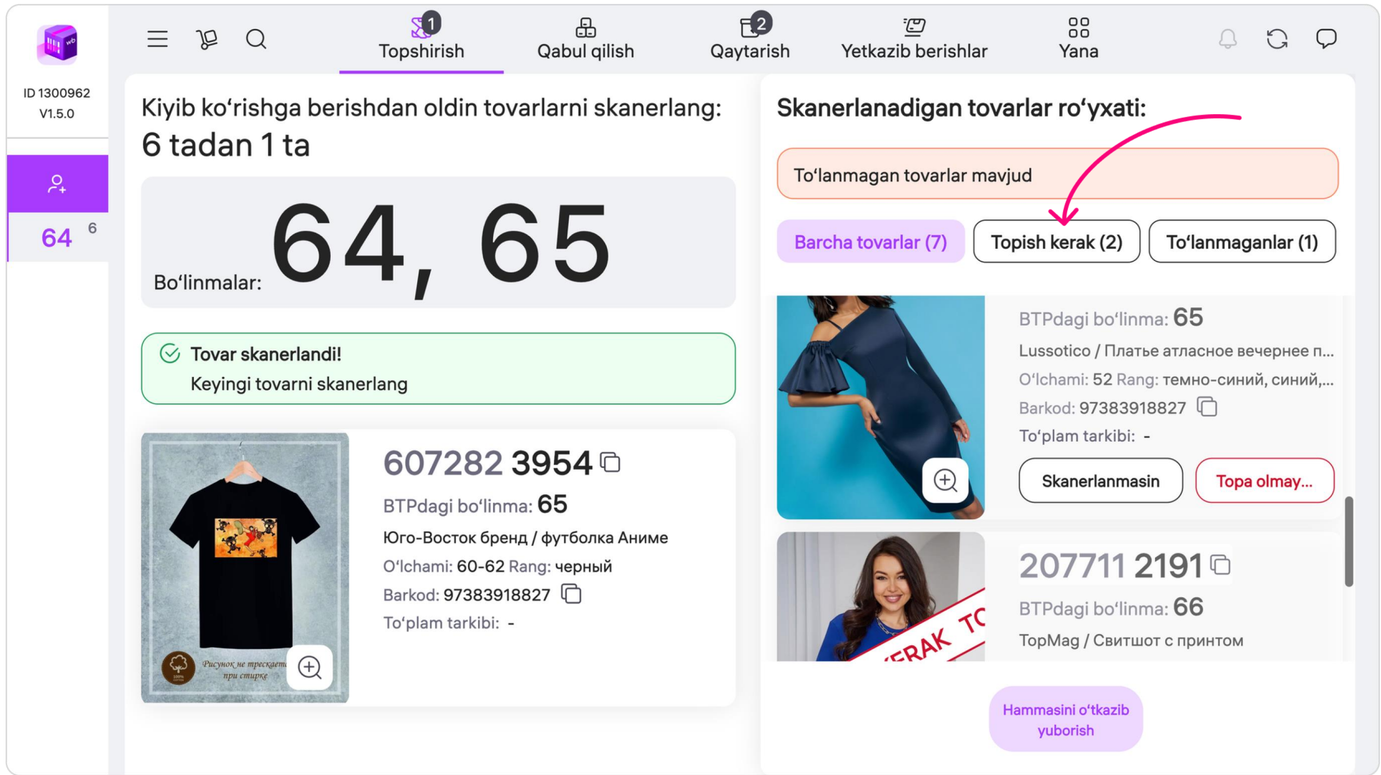
Keyingi

Buyurtmani yig‘ish va solishtirib tekshirish

Tovar **“Topish kerak”** ro‘yxatida paydo bo‘ladi. Yo‘qolgan tovar qidiruvda bo‘lgan vaqt davomida, unga avval biriktirilgan bo‘linma band bo‘lib turadi.

Tovarni topganingizdan so‘ng, “Qabul qilish” bo‘limida uni skanerlab, o‘sha bo‘linmaga qayta qabul qiling. Mijozga tovarni olib ketish mumkinligi haqida bildirishnoma yuboriladi.

Agar tovar topilmasa, u “Hisobdan chiqarilganlar” bo‘limiga o‘tadi.



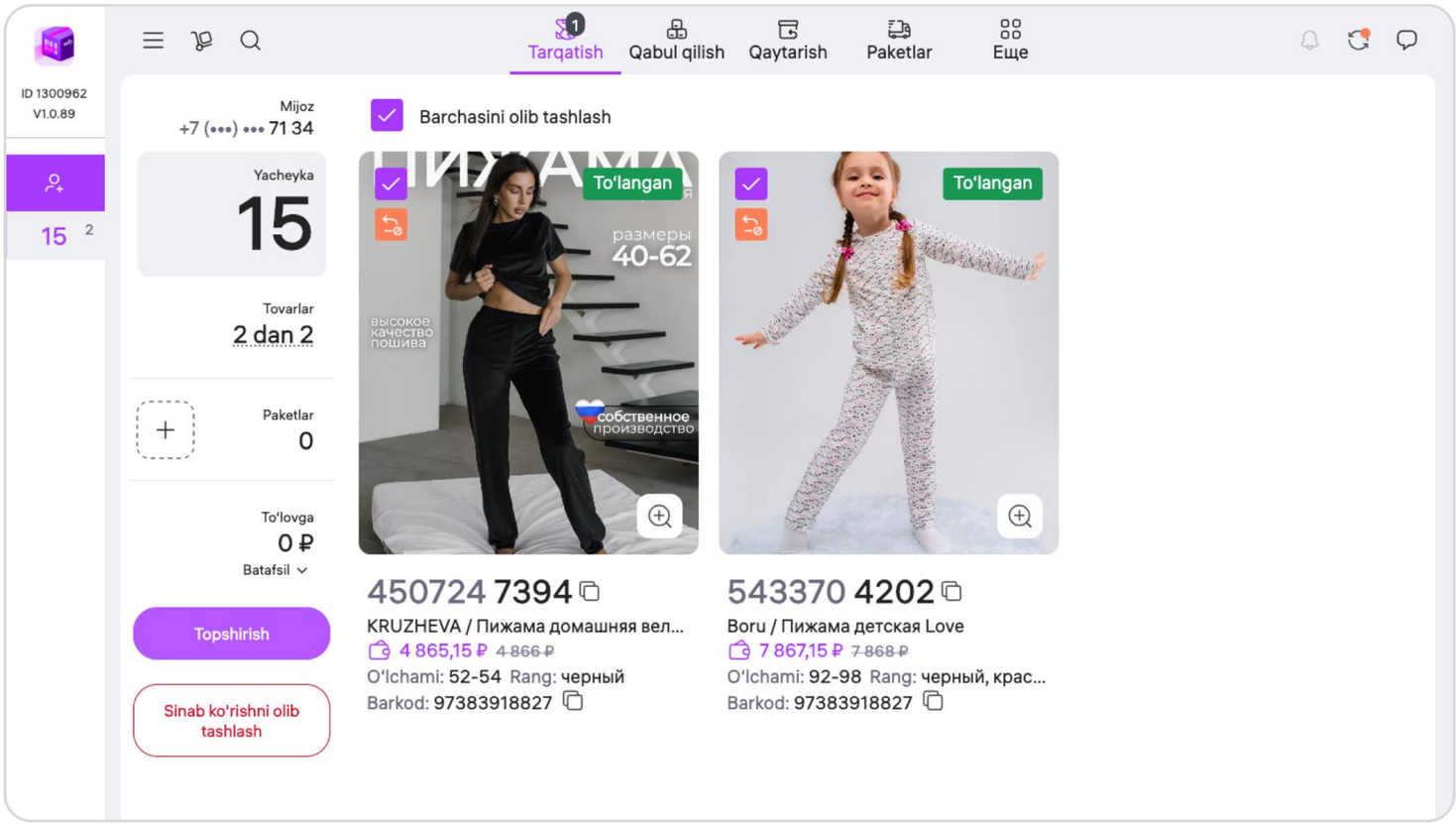
Orqaga

Buyurtmani yig‘ish va solishtirib tekshirish

4. Tovarlar haqidagi asosiy ma’lumotlarni ko‘rib chiqing va ularni topshiring.

Tekshiruv yakunlangach, tovarlar topshirish ro‘yxatida ko‘rinadi.

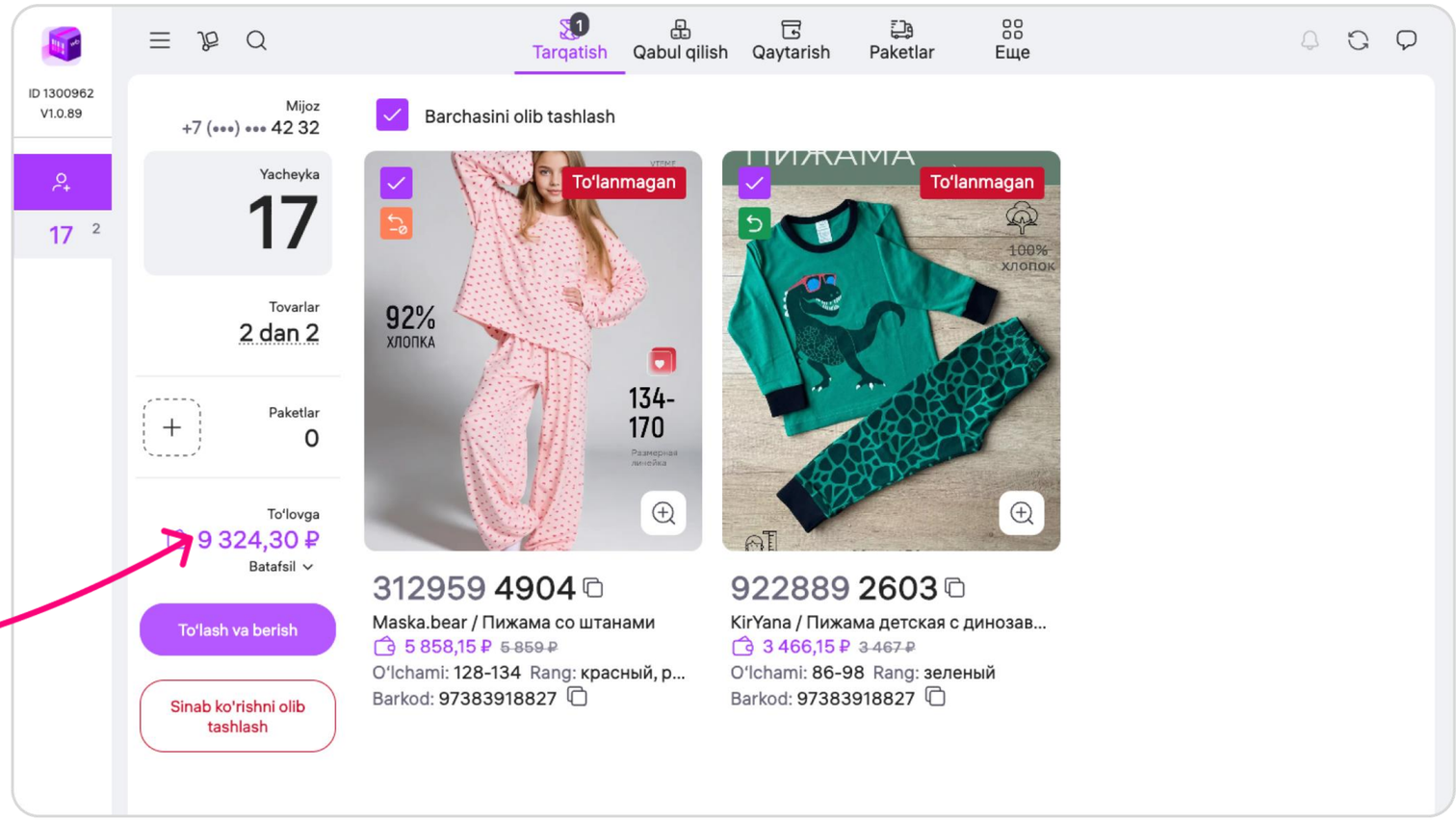
Oynada to‘lov haqida ma’lumotni, tovar turkumini va u haqidagi qo‘shimcha ma’lumotlarni ko‘rish mumkin.



Keyingi

Buyurtmani yig‘ish va solishtirib tekshirish

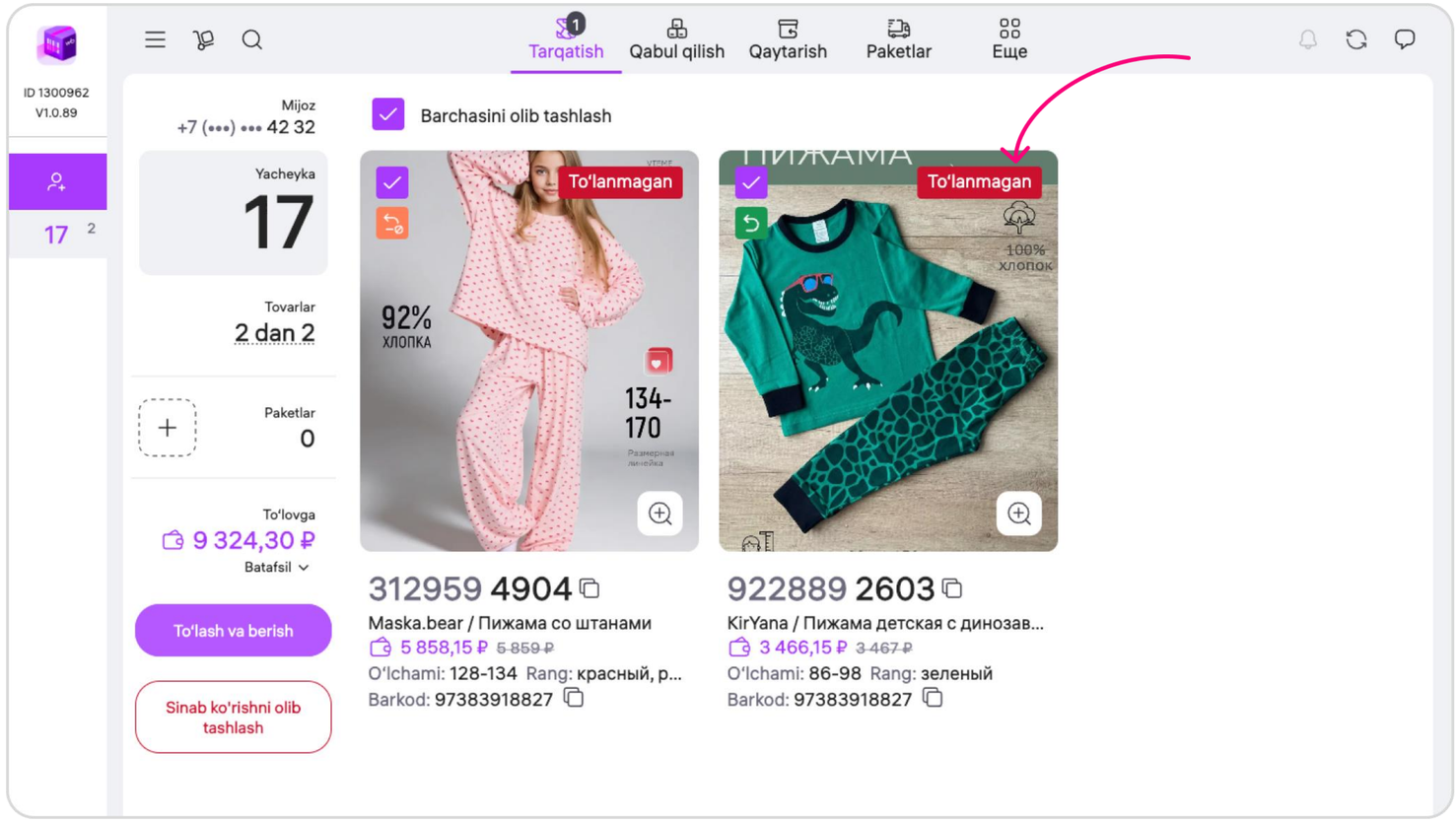
Tovarlar soni va to‘lov summasi bo‘linma raqami ostida ko‘rsatiladi.



Keyingi

Buyurtmani yig‘ish va tekshirish

Tovar to‘langan yoki to‘lanmaganligi haqidagi ma’lumot kartochkaning yuqori qismida **ko‘rsatiladi.**



Keyingi

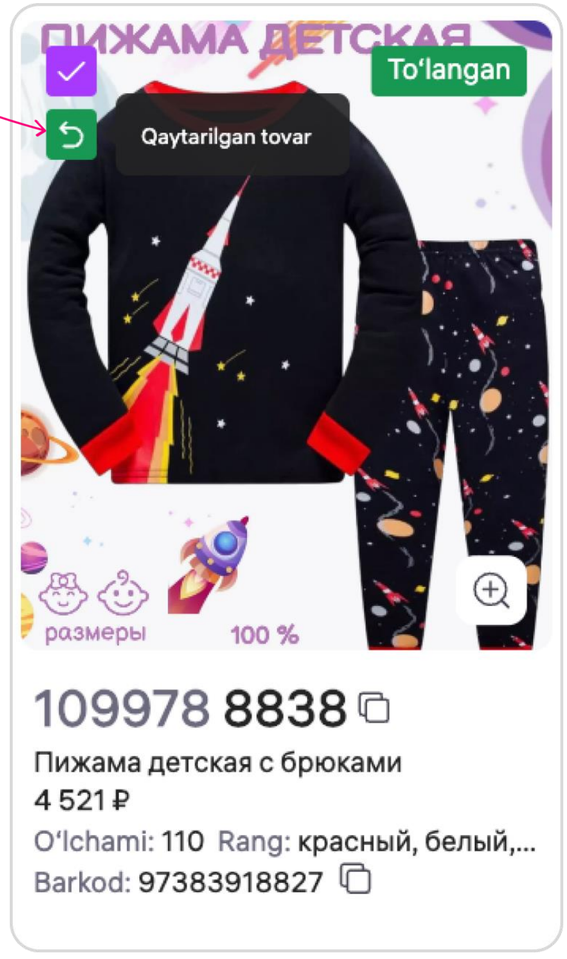
Buyurtmani yig‘ish va tekshirish

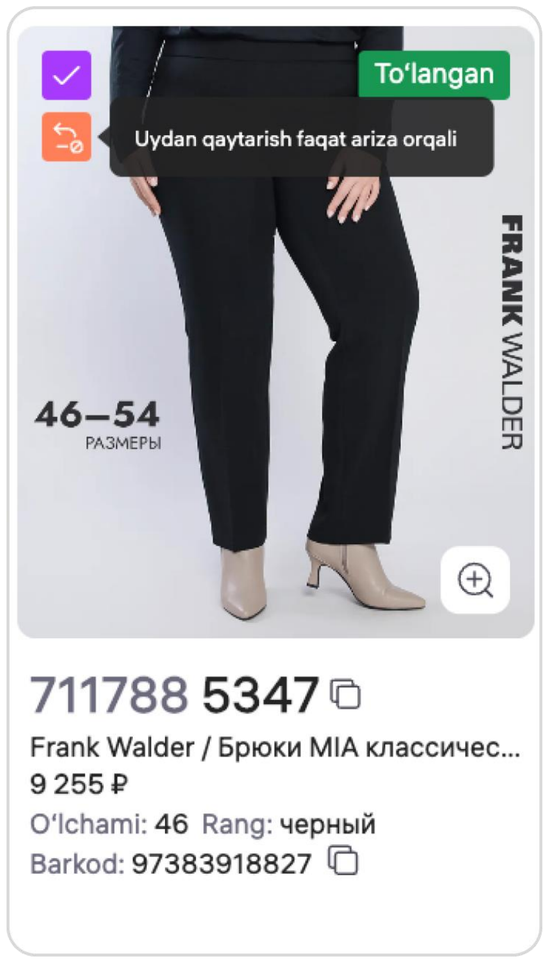
Tovar turkumi:

1. **Qaytarilgan tovar** yashil mil belgisi bilan ko‘rsatiladi va uni topshirishdan olib tashlash uchun yoqish tugmasi mavjud bo‘ladi. Undan voz kechish yoki uni uyidan turib qaytarish uchun qaytarish arizasini rasmiylashtirish shart emas.

2. Uydan turib faqat mijozning shaxsiy kabinetida rasmiylashtirilgan qaytarish arizasi orqali qaytarilishi mumkin bo‘lgan **Uydan qaytarish faqat ariza orqali** qizil mil belgisi bilan ko‘rsatiladi va uni topshirishdan olib tashlash uchun yoqish tugmasi mavjud bo‘ladi. Undan voz kechish mumkin, ammo uydan turib qaytarish faqat qaytarish arizasi orqali amalga oshiriladi.

3. **Buyurtma rasmiylashtirilgandan so‘ng undan voz kechish mumkin bo‘lmagan tovarni** topshirishdan olib tashlash uchun yoqish tugmasi nofaol bo‘ladi. Voz kechib bo‘lmaydigan tovarni faqat mijozning shaxsiy kabinetidagi qaytarish arizasi orqali qaytarish mumkin. Uni topshirishdan olib tashlab bo‘lmaydi.



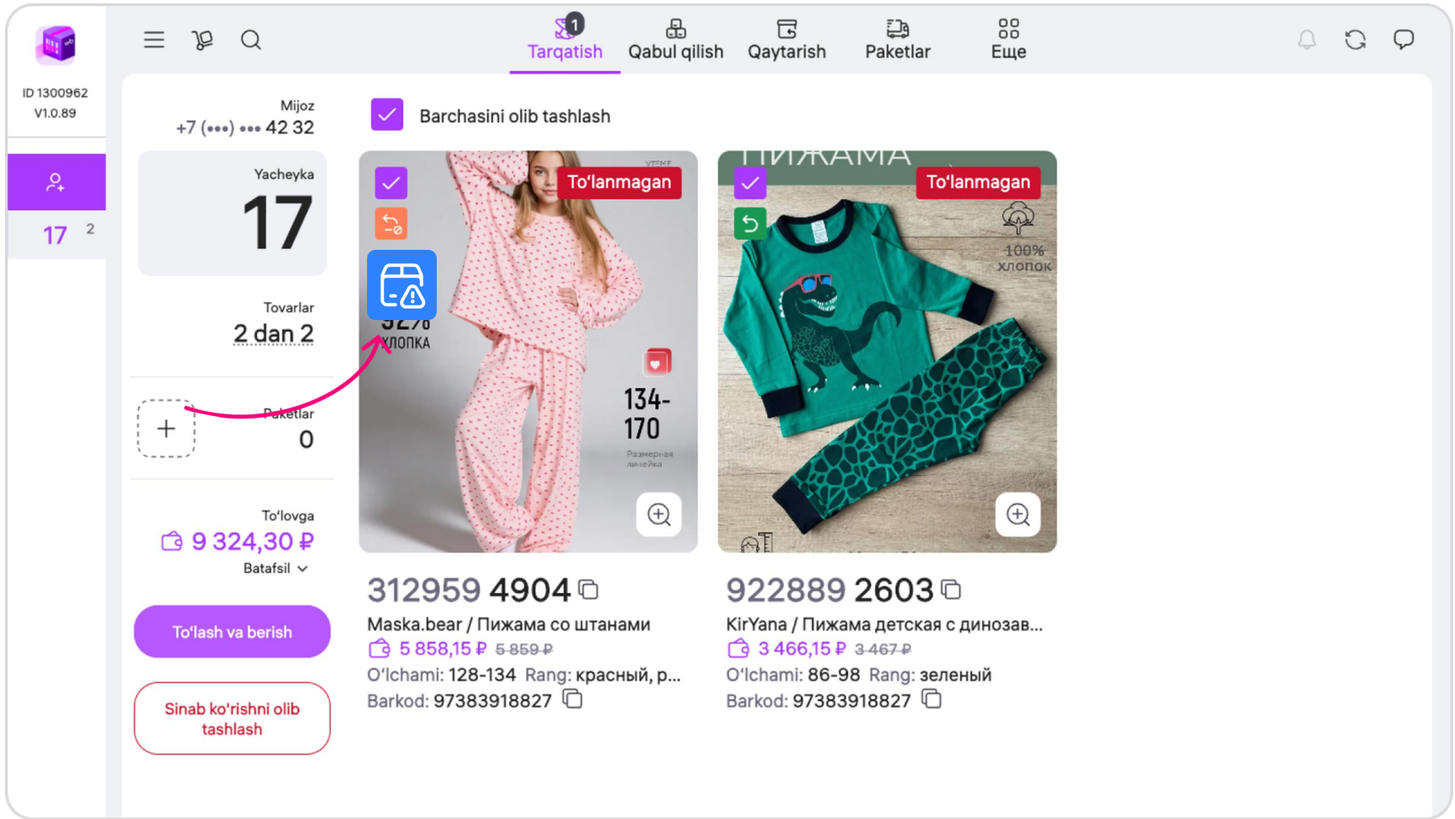


Keyingi

Buyurtmani yig‘ish va tekshirish

4. Agar tovar kartochkasida **“Tekshiruvni talab qilmaydi”** belgisi bo‘lsa, uni kiyib ko‘rishdan oldin nuqsonlar mavjudligini tekshirish shart emas. Uni faqat almashtirib qo‘yilmaganligini tekshiring.

Agar kiyib ko‘rilgandan so‘ng bunday tovarda nuqson yoki almashtirib qo‘yilganligi aniqlansa, qaytarishni qaytarish arizasisiz ham qabul qilish mumkin.

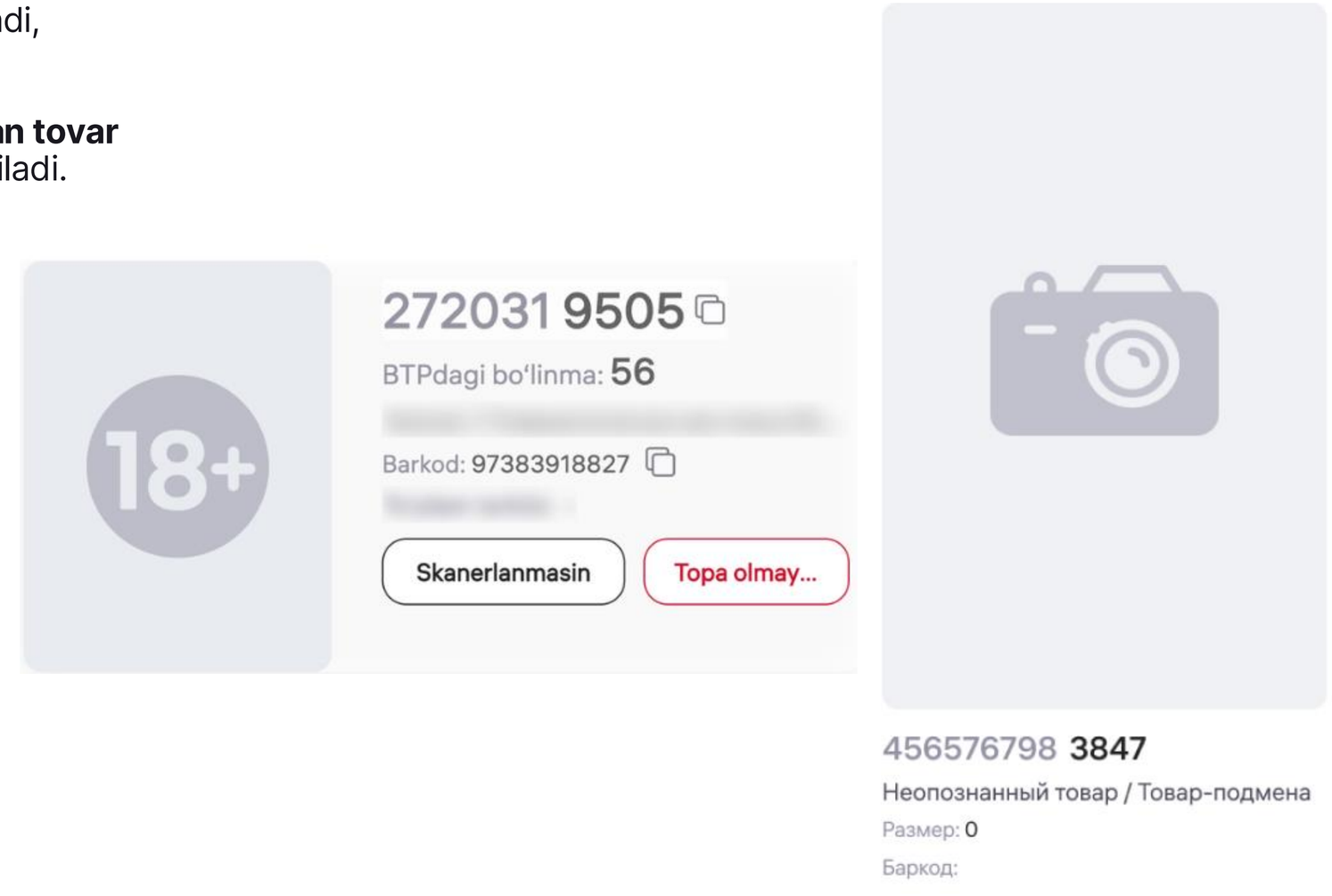


Keyingi

Buyurtmani yig‘ish va solishtirib tekshirish

5. **18+ tovar** maxsus belgi bilan ko‘rsatiladi,
uning tavsifi esa yashiriladi.

6. Agar buyurtmada **almashtirib qo‘yilgan tovar**
bo‘lsa, uning kartochkasi suratsiz ko‘rsatiladi.

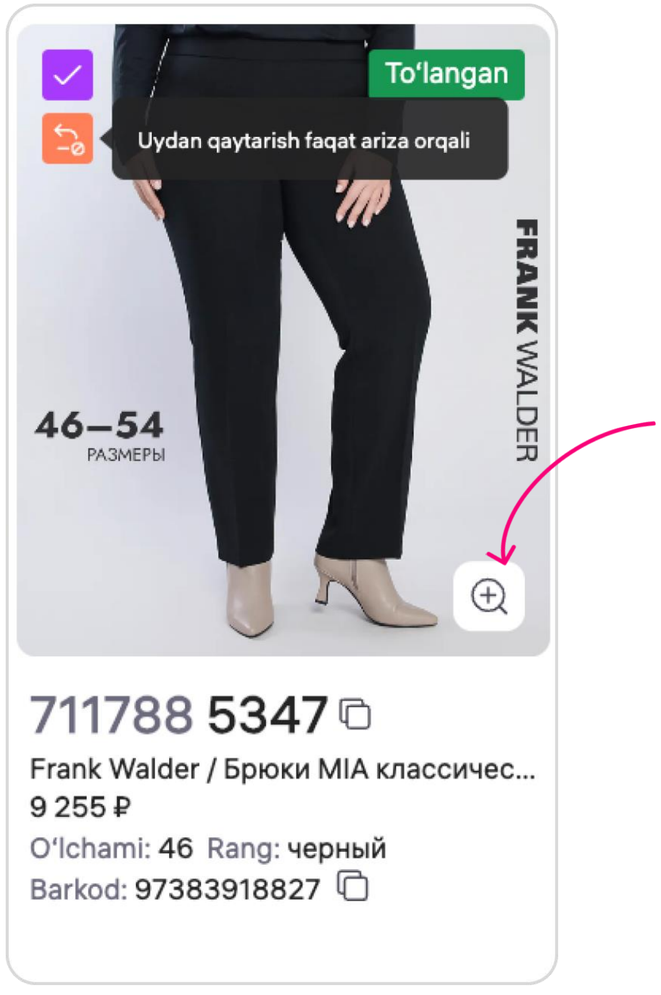


Keyingi

Buyurtmani yig‘ish va solishtirib tekshirish

Tovarning shtrixkodini ustiga bosib **nusxa olishingiz** va tovar nomiga bosib, **Wildberries saytiga o‘tishingiz** mumkin.

Kartochkani **batafsil** ko‘rish uchun “+” belgisini bosing.

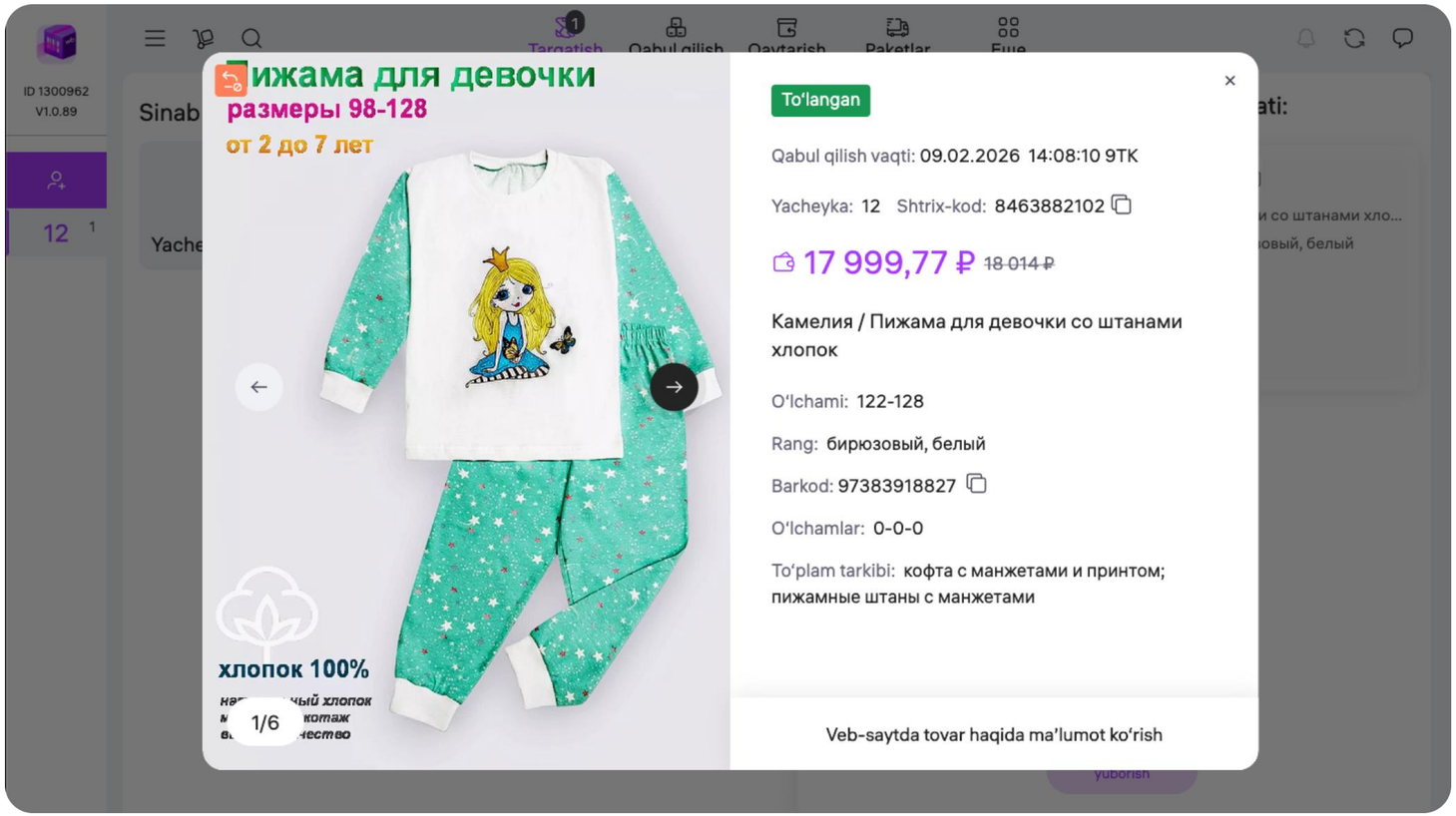


Keyingi

Buyurtmani yig‘ish va solishtirib tekshirish

Bosgandan keyin tovar to‘g‘risida batafsil ma’lumotni ko‘rasiz.

Wildberries saytiga o‘tish uchun “Veb-saytda tovar haqida ma’lumot ko‘rish” tugmasini bosing.

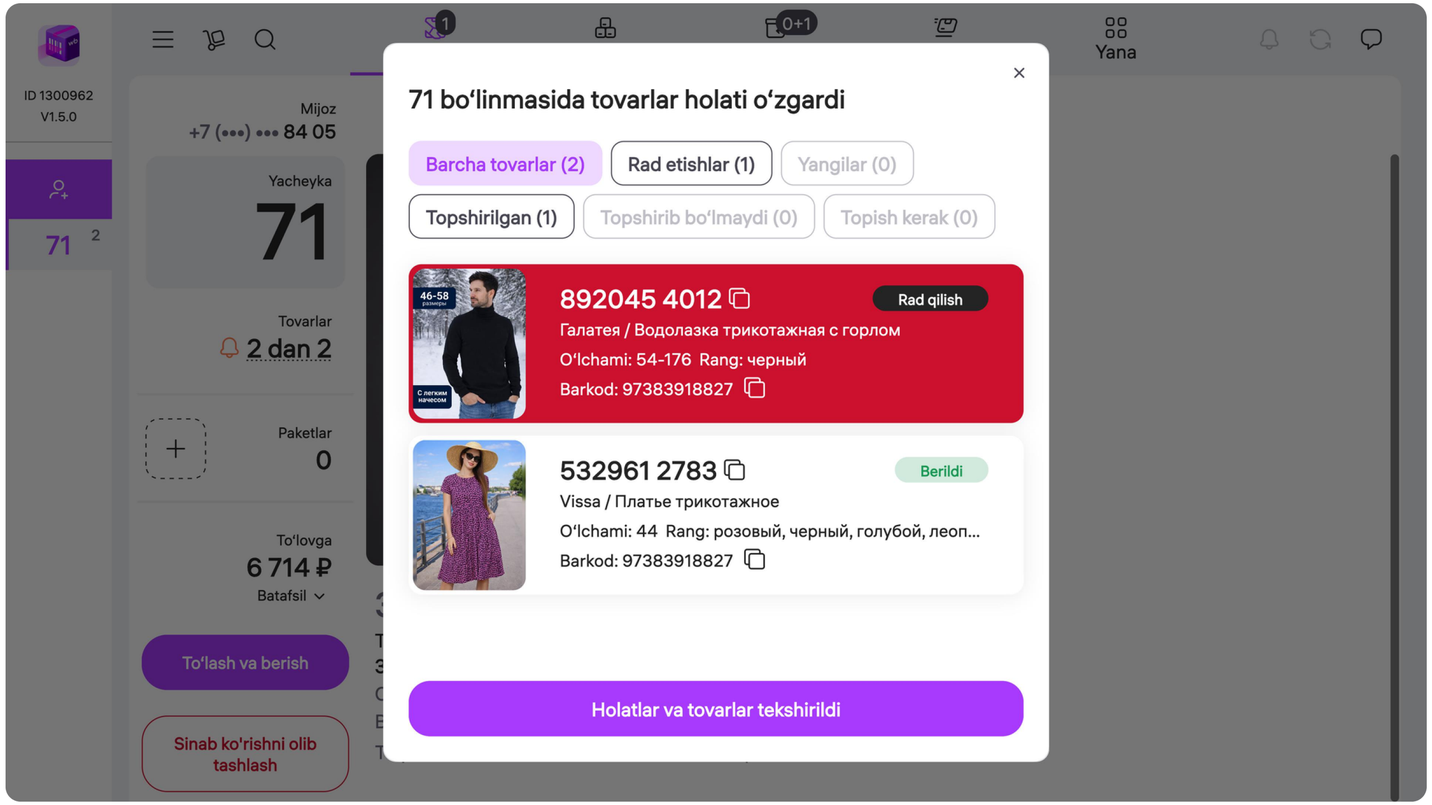


Keyingi

Buyurtmani yig‘ish va solishtirib tekshirish

Agar bir qurilmada topshirish oynasi ochilgan bo‘lsa, lekin ushbu buyurtma boshqa qurilmada topshirilgan bo‘lsa, birinchi qurilmada bekor qilingan va topshirilgan tovarlar ro‘yxati ko‘rsatilgan oyna paydo bo‘ladi.

Mijozga berilgan tovarlarni tekshiring. Agar barcha tovarlar bekor qilingan bo‘lsa, oyna paydo bo‘ladi va buyurtma avtomatik ravishda yopiladi.



Keyingi

Buyurtmani yig‘ish va solishtirib tekshirish

Tekshiruv yakunlanib, buyurtma haqida ma’lumot olingandan so‘ng, **tovarlarni mijozga topshiring va keyingi qadamlar bo‘yicha maslahat bering.**

Bunda muhim:

1. Mijozga tovarlarni kamera ostida tekshirish zarurligi haqida ma’lumot bering (“Tekshirish talab etilmaydi” belgisi mavjud tovarlardan tashqari) va yuzaga kelgan savollarga javob bering;

- Agar mijoz sababini so‘rasa, unga tushuntiring: agar tovar kiyib ko‘rilgandan keyin nuqson aniqlansa, qaytarish uchun ariza rasmiylashtirish kerak bo‘ladi. Shuning uchun vaqtni tejash maqsadida tovarni darhol tekshirib olish yaxshiroq.



Keyingi

Buyurtmani yig‘ish va solishtirib tekshirish

2. Smartfonlar va gadjetlar, o‘yin pristavkalari va o‘yinlar, noutbuklar va kompyuterlar turkumlaridagi tovarlarni, shuningdek quloqchinlarni topshirishda **mijozga** quyidagilarni **aytish kerak**: “Agar bunday tovar tekshiruv vaqtida ochilsa, undan faqat nuqson aniqlangan taqdirdagina voz kechish mumkin”.

- Masalan, mijoz tekshiruv stolida quloqchinlarni ko‘rib chiqmoqda. U himoya plyonkasi yoki plombani ochdi va quloqchinlar nuqsonli ekanligi aniqlandi – demak, mijoz ulardan voz kechishi mumkin. Agar mijoz quloqchinlardagi himoya plyonkasi yoki plombani ochgan bo‘lsa va ularda nuqson aniqlanmasa, ularni qaytarish uchun qaytarish arizasini rasmiylashtirishni taklif qilish kerak.

- Ushbu qoidalar tovar kartochkasida, tovarni savatga qo‘shishda va “Buyurtmalar” bo‘limida ham ko‘rsatilgan.

Keyingi

Buyurtmani yig‘ish va solishtirib tekshirish

Quyida **voz kechishning alohida qoidalari** amal qiladigan tovarlarning to‘liq ro‘yxati keltirilgan.

“Smartfonlar va gadjetlar” turkumidan**:**
- smartfonlar;
- mobil telefonlar,
- planshetlar,
- smart-soatlar,
- SIM-kartalar,
- fitnes-bilaguzuklar,
- statsionar telefonlar,
- qayta tiklangan smartfonlar.

“O‘yin pristavkalari va o‘yinlar” turkumidan**:**
- o‘yin pristavkalari,
- geympadlar,
- o‘yin disklari,
- PlayStation o‘yin pristavkalari.

“Noutbuklar va kompyuterlar” turkumidan**:**
- noutbuklar,
- monobloklar,
- kompyuterlar.

“Televizorlar va audiotexnika” turkumidan faqat quloqchinlar.

Keyingi



Buyurtmani yig‘ish va solishtirib tekshirish

Boshqa turkumdagi tovarlardan (idish-tovoqlar, uy uchun tovarlar va h.k.) **himoya plyonkasi yoki plomba ochilgandan so‘ng ham** mijoz qaytarishga ariza rasmiylashtirmasdan tovardan voz kechishi mumkin.

Mijoz himoya plyonkasi yoki plomba ochilgan tovardan voz kechsa, **nuqson haqida belgi qo‘yish kerak va nuqson turi sifatida “Himoya plyonkasi/plomba shikastlangan”ni tanlashi lozim.**





Keyingi

Buyurtmani yig‘ish va solishtirib tekshirish

3. Agar buyurtmada **zargarlik buyumlari** bo‘lsa, seyf-paketni ochish va zargarlik buyumlarini taqib ko‘rish **buyurtmani berish zonasida videokuzatuv kamerasi ostida hamda buyurtmani topshirayotgan pochta bo‘limi xodimi nazorati ostida amalga oshiriladi.**



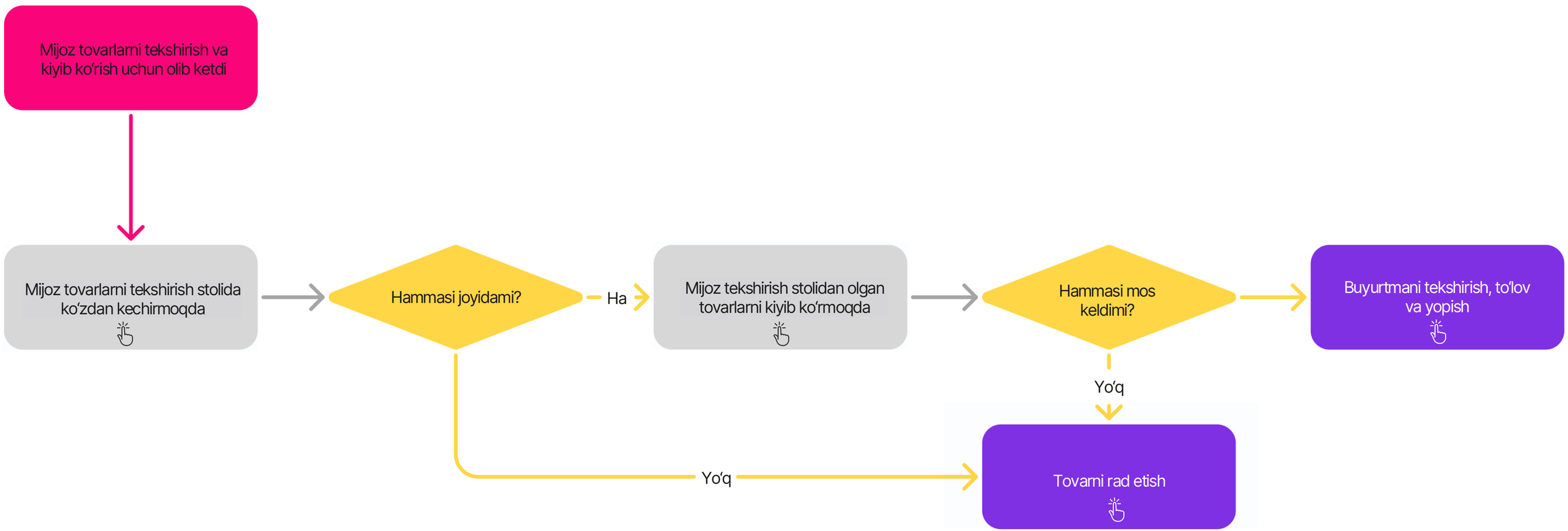




Orqaga

Buyurtmadagi tovarlarni tekshirish va kiyib ko‘rish

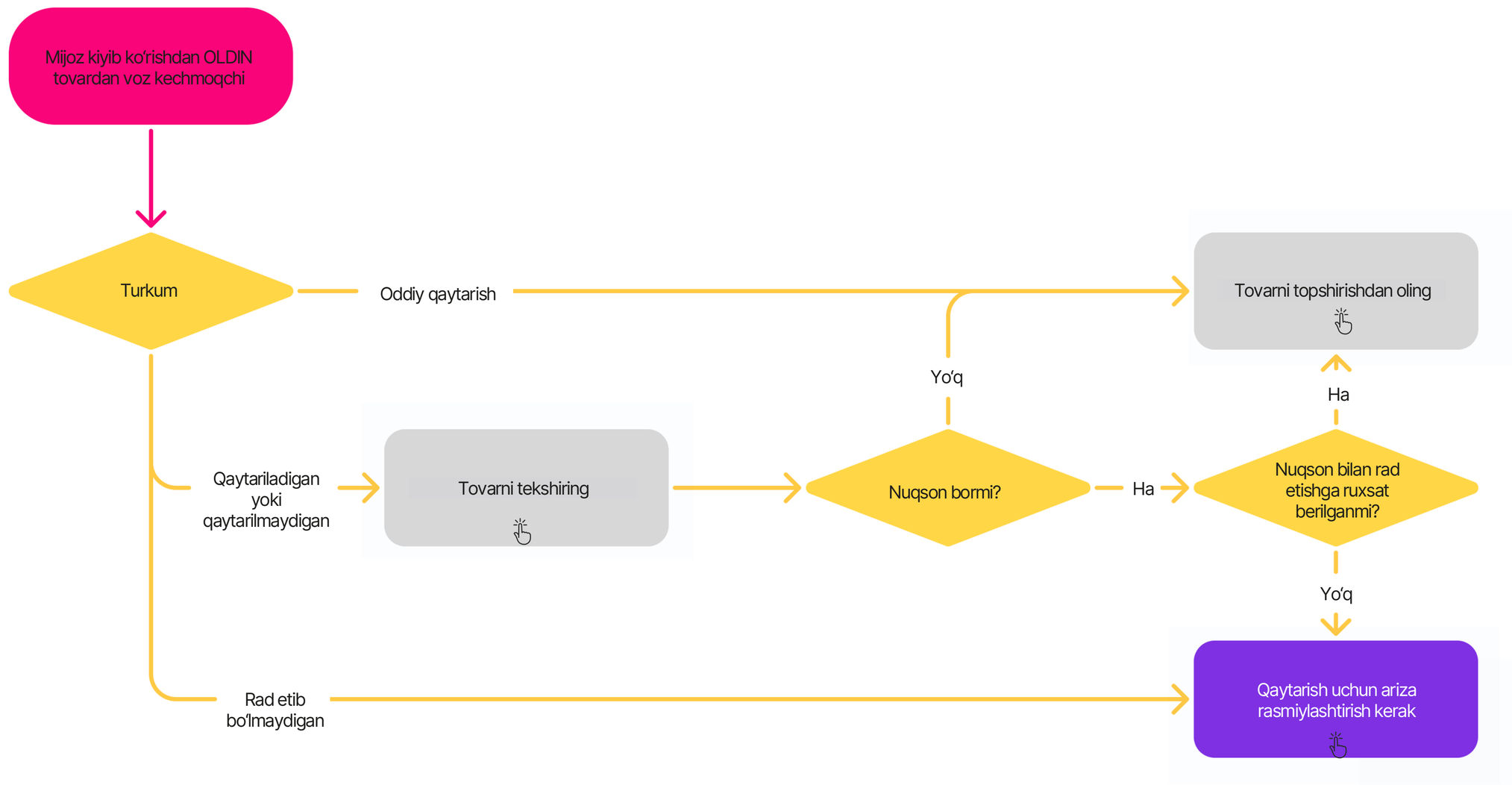
Batafsil tanishish uchun belgi bilan belgilangan sxema bloklarini bosing.



Mundarija

Tovarni rad etish

Batafsil tanishish uchun belgi bilan belgilangan sxema bloklarini bosing.



Mundarija

Tovarni rad etish

1. Agar tovarda “Tekshiruvni talab qilmaydi” belgisi bo‘lsa

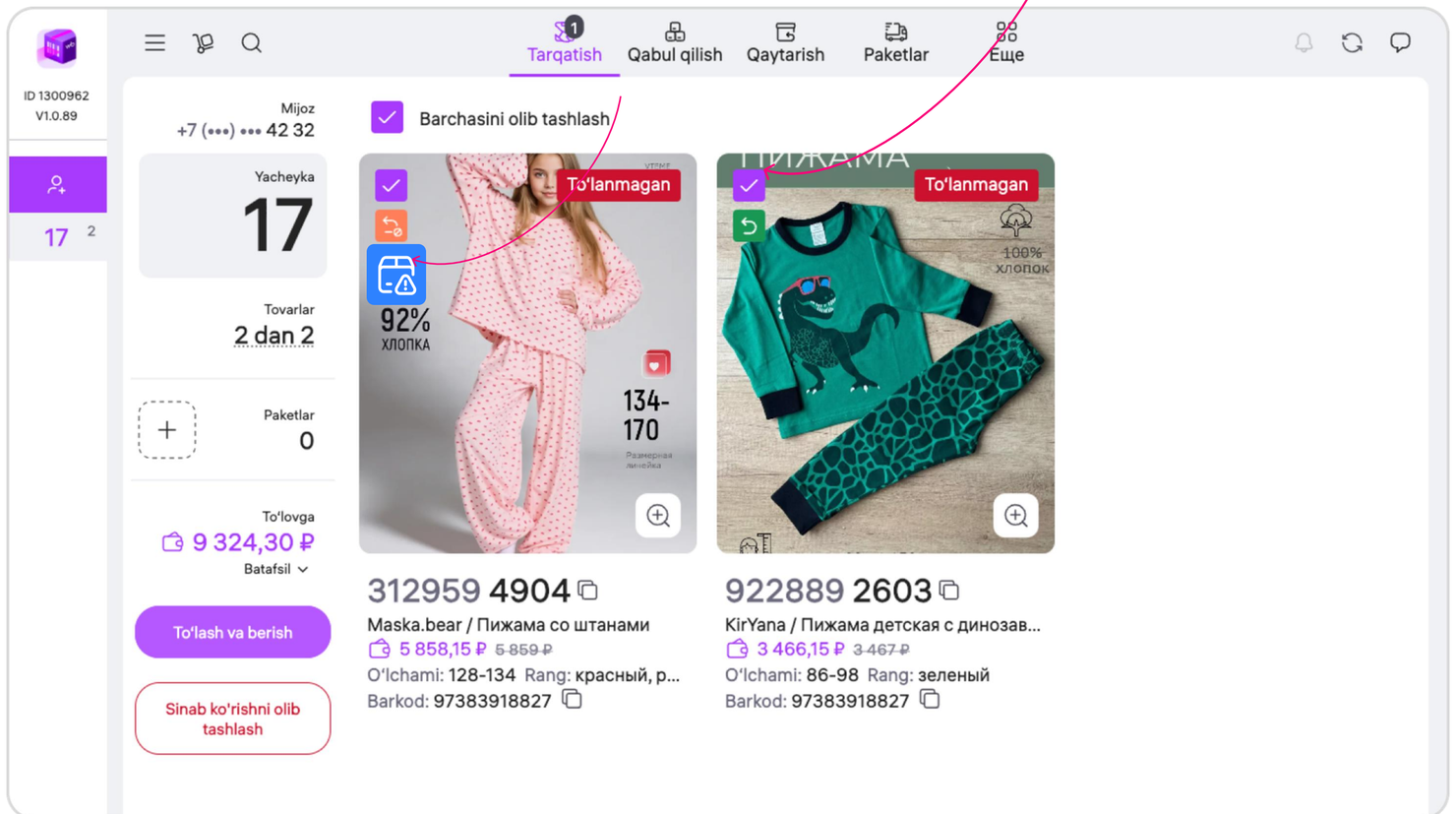
Tovarni topshirishdan oling. Bunda tovarni tekshirish talab etilmaydi.

Ilovaning desktop versiyasida tovarni topshirishdan olish uchun:

1. “Tarqatish” bo‘limida mijoz buyurtmasi joylashgan ilovaga o‘ting.

2. Kerakli tovarni toping, uning kartochkasidagi belgilashni olib tashlang yoki shtrixkodini skaner qiling.

Tovar topshirishdan olinadi.



Orqaga

Buyurtmadagi tovarlarni tekshirish va kiyib ko‘rish

2. Qaytariladigan yoki qaytarilmaydigan tovardan voz kechish

Rad etish tartibi kiyib ko‘rishdan oldin va undan keyin turlicha bo‘ladi.

2.1. Agar mijoz qaytariladigan yoki qaytarilmaydigan tovardan kiyib ko‘rishdan OLDIN voz kechsa

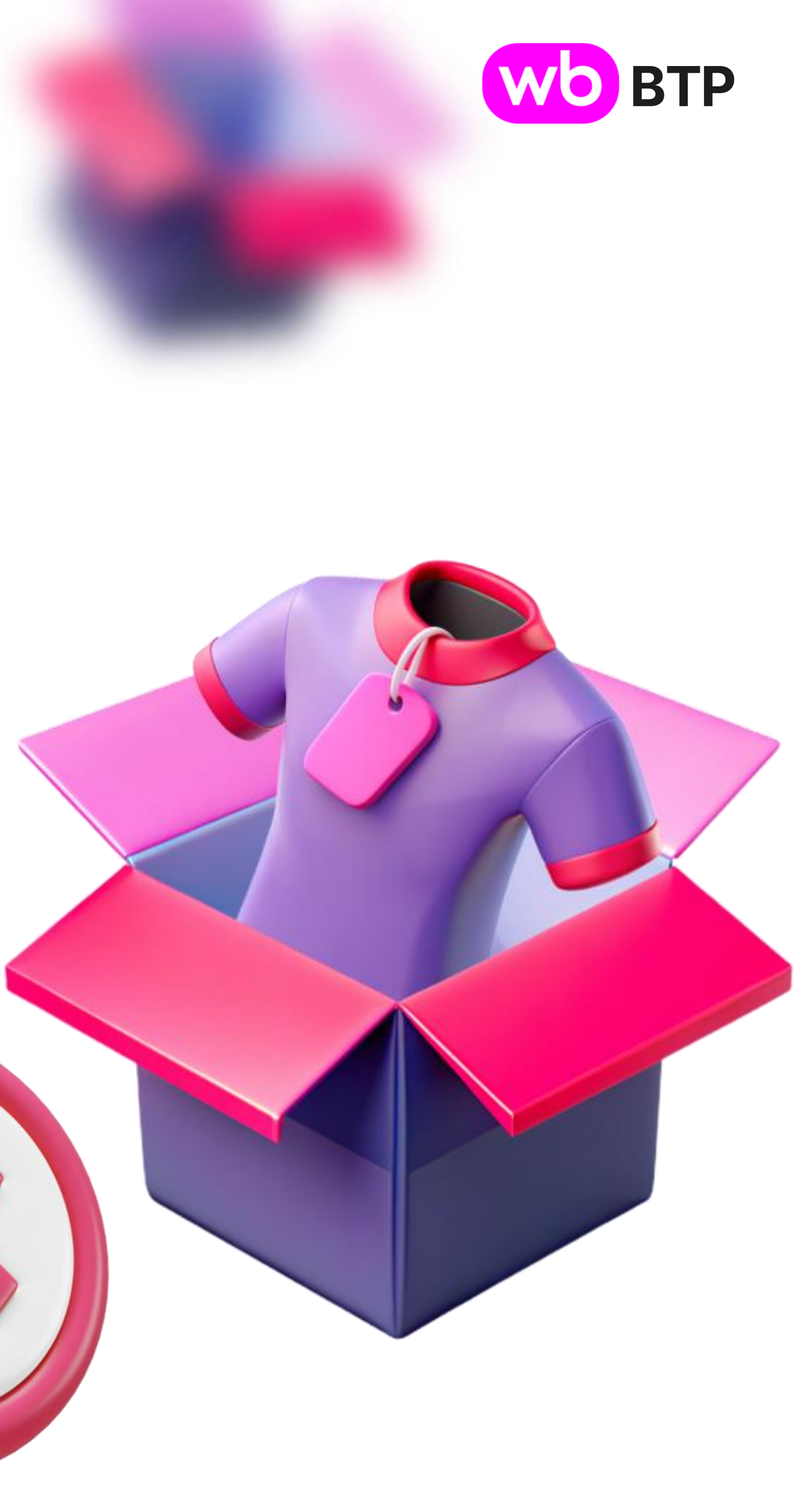
Tovarni topshirishdan olib tashlash va zarurat bo‘lsa, nuqson belgisini qo‘yish mumkin. Ochilgan tovarlarni darhol nuqson va almashtirilganlik bo‘yicha tekshirish kerak. Ochilmagan tovarlarni esa ularni qaytarish qutisiga qo‘shish vaqtida tekshirish mumkin.

Smartfonlar va gadjetlar, o‘yin konsollari va o‘yinlar, noutbuklar va kompyuterlar, shuningdek, quloqchinlar turkumidagi tovarlar uchun alohida qoidalar amal qiladi.

Bunday tovardan qadog‘i ochilgunga qadar voz kechish mumkin. Qadoq ochilgandan so‘ng, bunday tovardan faqat tovarning o‘zida nuqson aniqlangan taqdirdagina voz kechish mumkin.

Boshqa turkumdagi tovarlarni himoya plyonkasi yoki plomba ochilgan bo‘lsa ham, qabul qilish mumkin. Bunda “Himoya plyonkasi/plomba shikastlangan” degan nuqson belgisini qo‘yish zarur.

Keyingi



Buyurtmadagi tovarlarni tekshirish va kiyib koʻrish

2.2. Agar mijoz qaytariladigan yoki qaytarilmaydigan tovardan kiyib koʻrgandan KEYIN voz kechsa

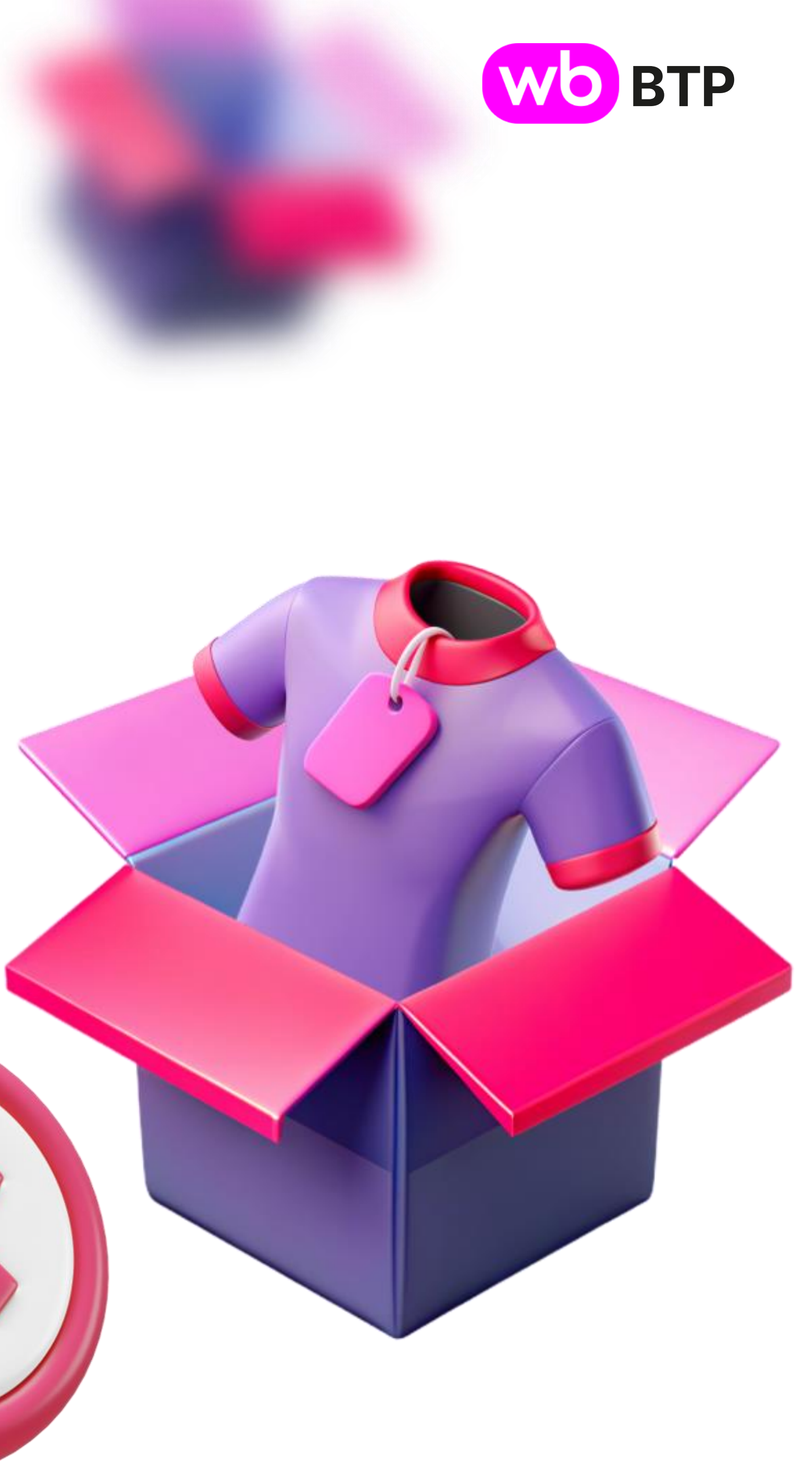
Tovarni albatta nuqson va almashtirilganlik boʻyicha tekshirish kerak. Plombalangan tovarlar va himoya plyonkasi bilan oʻralgan tovarlar qadogʻi ochilmasdan tekshiriladi.

Kiyib koʻrgandan soʻng, qaytariladigan yoki qaytarilmaydigan tovarni quyidagi nuqsonlar bilan qabul qilish mumkin:

- himoya plyonkasi yoki plomba shikastlangan,
- sifatsiz furnitura,
- yelim izlari,
- belgilash izlari,
- poshna koʻchib ketishi,
- rus tilidagi markirovka yoʻq,
- rang va tuzilishi,
- choklardagi nuqsonlar,
- qiyshayish va tortilish,
- oʻlchamlardagi noaniqliklar.

Agar boshqa nuqsonlar aniqlansa, mijozdan tovarni olgandan keyin ushbu tovarni qaytarish uchun ariza rasmiylashtirishni soʻrang.

Orqaga



Buyurtmadagi tovarlarni tekshirish va kiyib ko‘rish

3. Ariza asosida tovarni qaytarish

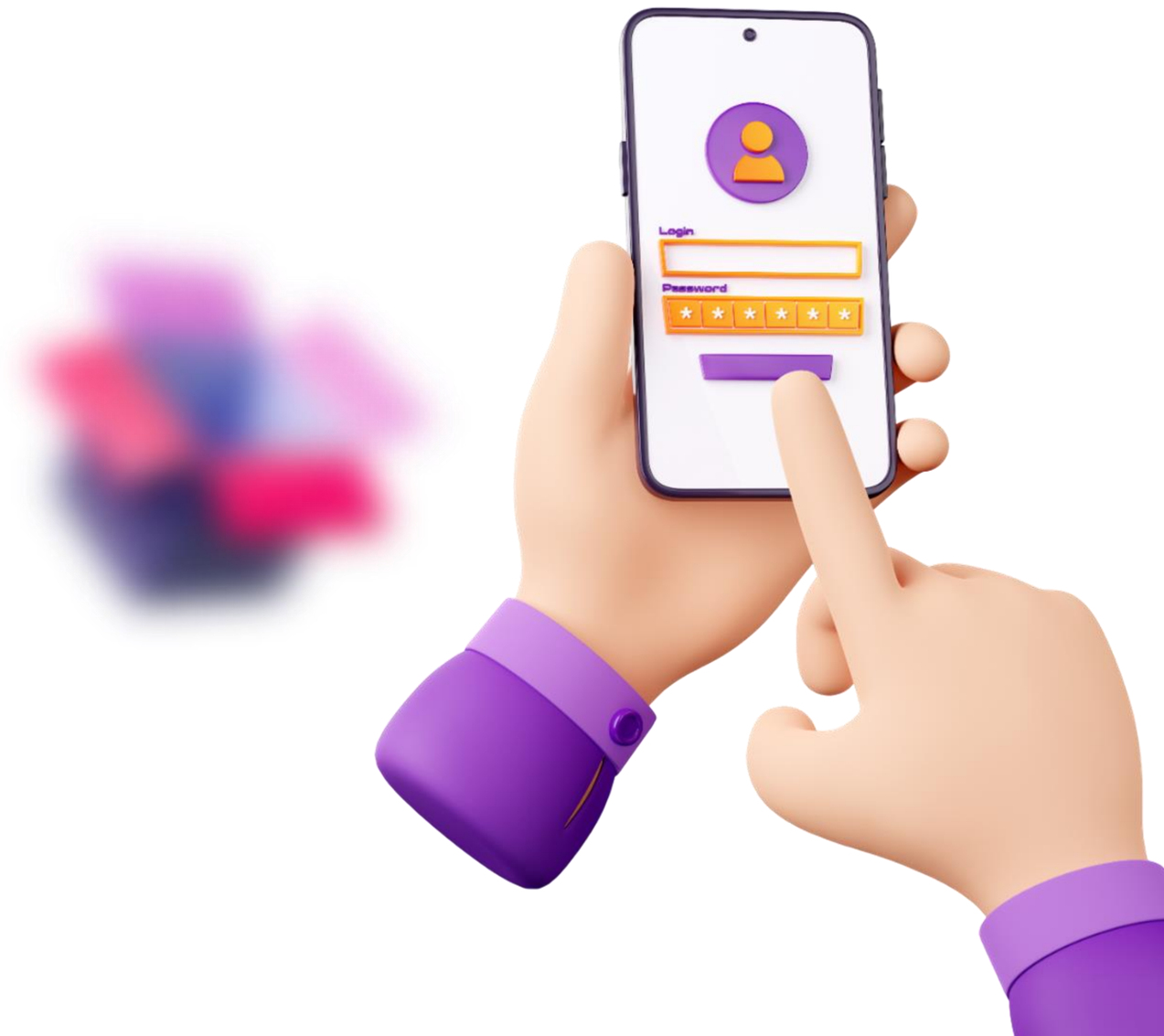
Ushbu jarayon tovar qaytarilmaydigan bo‘lsa yoki unda kelishuvsiz qaytarib qabul qilib bo‘lmaydigan nuqson mavjud bo‘lsa, qo‘llaniladi.

Mijozga shaxsiy kabinetida ariza rasmiylashtirish kerakligini tushuntiring va unga yordam taklif qiling:

“Agar nuqson yoki almashish kiyib ko‘rgandan keyin aniqlansa, sababini ko‘rsatgan holda qaytarish uchun arizani rasmiylashtirish kerak bo‘ladi. Ariza ma’qullangandan keyin tovarni istalgan topshirish punktiga olib kelish mumkin bo‘ladi. Ijozat bersangiz, bu arizani qanday rasmiylashtirish haqida Sizga so‘zlab beraman”.

Noto‘g‘ri:

- arizani rasmiylashtirish sababini va undan keyingi bosqichlarni tushuntirmaslik,
- yordam taklif qilmaslik,
- tovarni rad etish imkoniyati borligiga ishora qilish,
- qo‘pol muomala qilish.



Keyingi

Buyurtmadagi tovarlarni tekshirish va kiyib ko‘rish

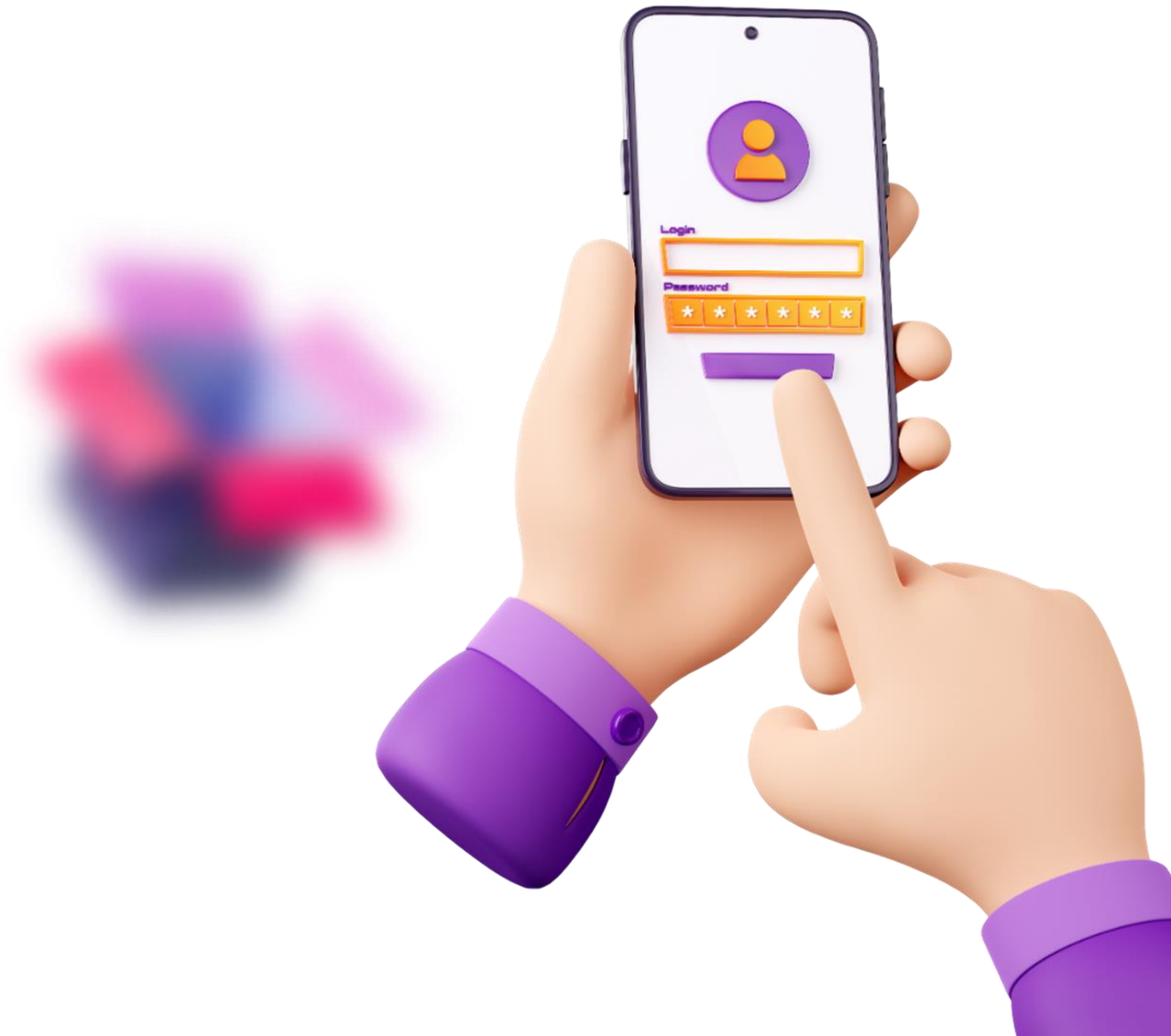
3.1 Agar mijoz qaytarish uchun ariza rasmiylashtirishdan bosh tortsa va tovar qaytariladigan yoki qaytarilmaydigan tovar bo‘lsa

Agar nuqson yoki almashib qolish kiyib ko‘rgandan keyin aniqlansa, lekin mijoz uni olib ketishni rad etsa, u holda tovarni topshirishdan oling va nuqsonni belgilang.

Bunday vaziyatda mijoz bilan TO‘G‘RI ishlanganligi qayd qilingan videoyozuvni saqlash zarur:

- mijozga tovarni sinab ko‘rishdan oldin tekshirish zarurligi haqida ma’lum qilingan bo‘lsa,
- tovar sifati tekshirilgandan so‘ng, mijozga qaytarish uchun ariza rasmiylashtirish zarurligi haqida ma’lum qilingan bo‘lsa,
- mijoz tovarni olib ketishdan va qaytarish uchun ariza rasmiylashtirishdan bosh tortsa.

Bu yozuvdan ushlanmalar ustidan shikoyat bo‘lsa, foydalanish mumkin bo‘ladi.



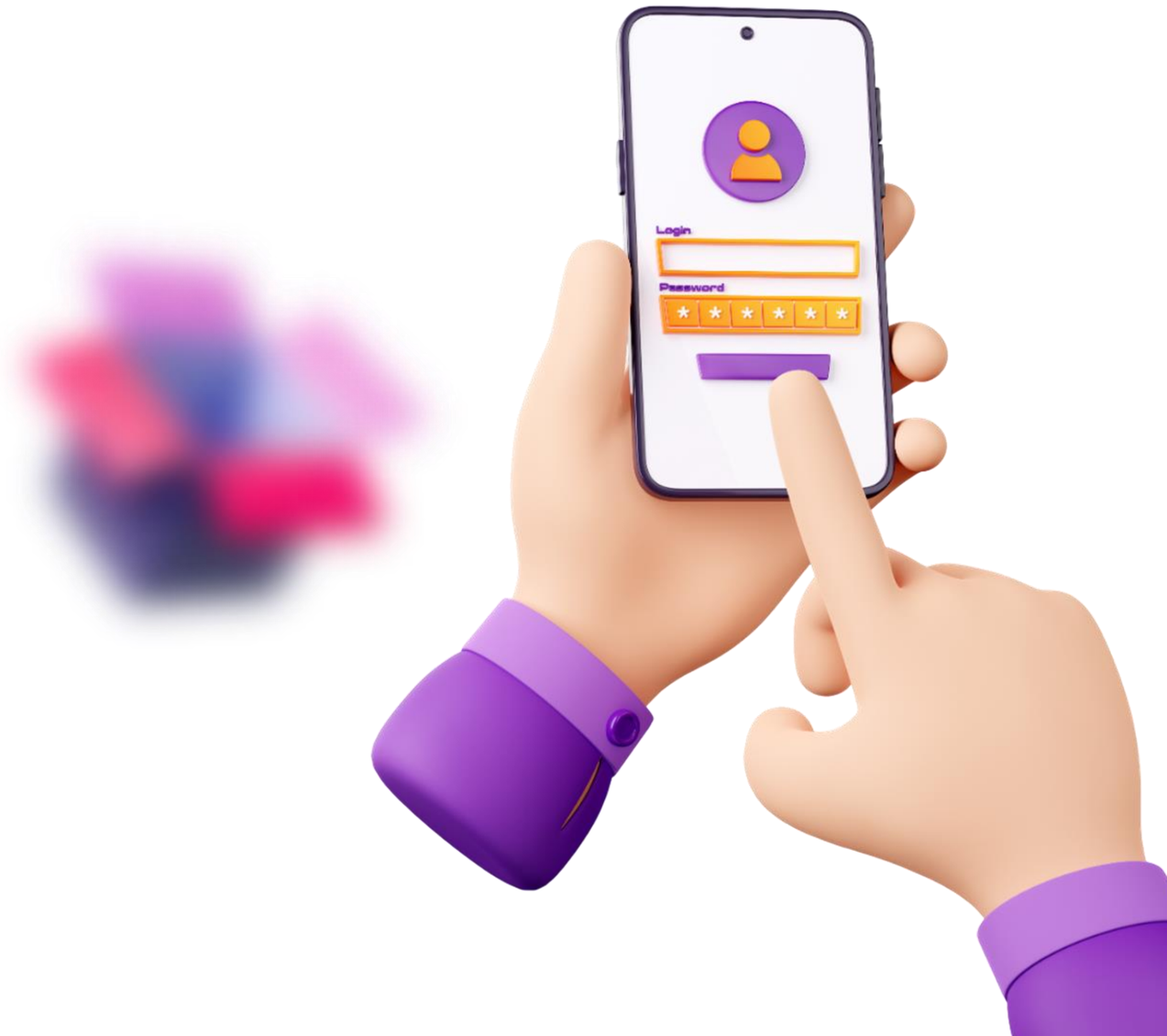
Keyingi

Buyurtmadagi tovarlarni tekshirish va kiyib ko‘rish

3.2 Agar mijoz qaytarilmaydigan tovar uchun qaytarish arizasini rasmiylashtirishdan bosh tortsa

Agar mijoz qaytarilmaydigan tovarni olib ketmasa, unga yana bir bor qaytarilmaydigan tovarni faqat mijozning shaxsiy kabinetida qaytarish arizasi tasdiqlangandan keyingina qaytarish mumkinligini muloyim tarzda tushuntiring.

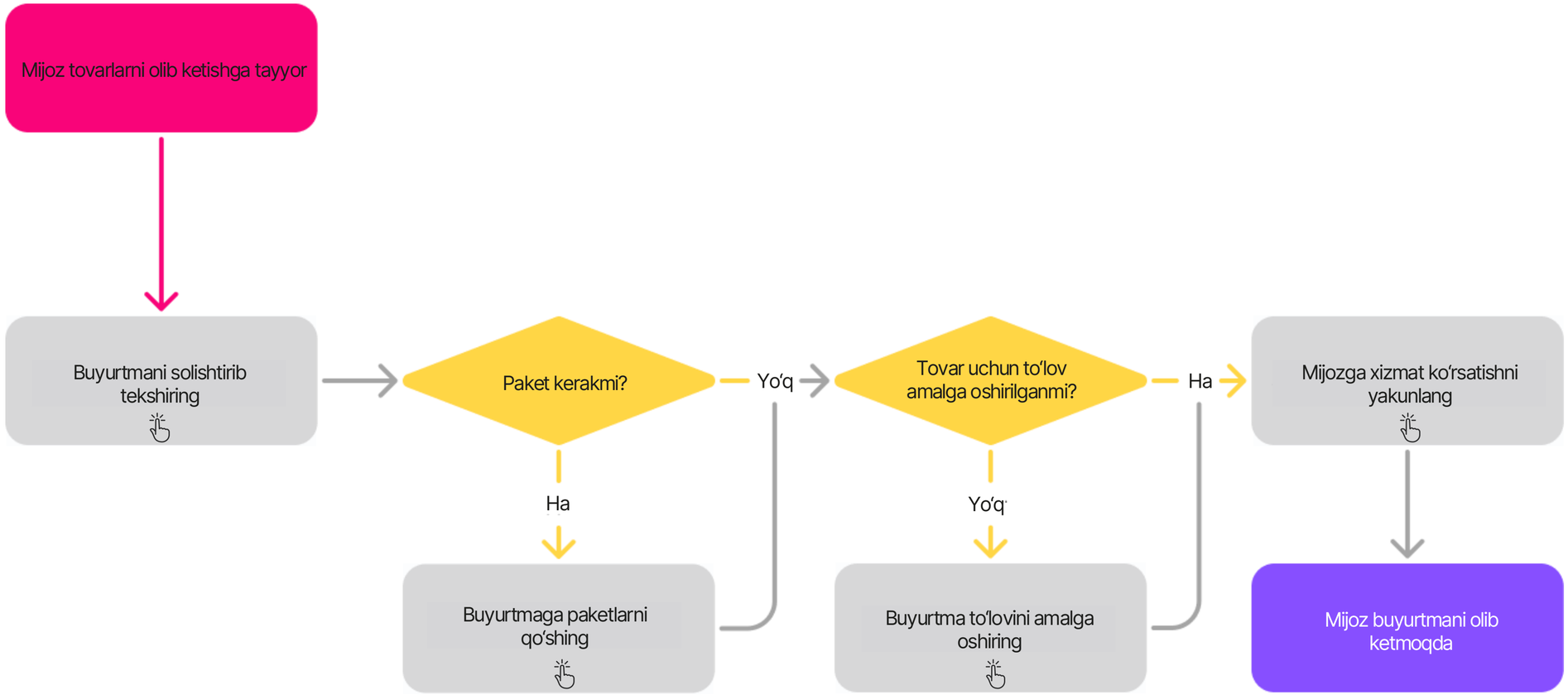
Agar mijoz tovarni qoldirib ketsa, tovarni omborga olib qo‘ying va mijozga uni olib ketish zarurligi haqida tushuntirgan vaziyatingiz qayd etilgan videoni saqlab qo‘ying.



Orqaga

To‘lov va buyurtmani yopish

Batafsil tanishish uchun belgi bilan belgilangan sxema bloklarini bosing.



Mundarija

To‘lov va buyurtmani yopish

1. Buyurtmani solishtirib tekshiring

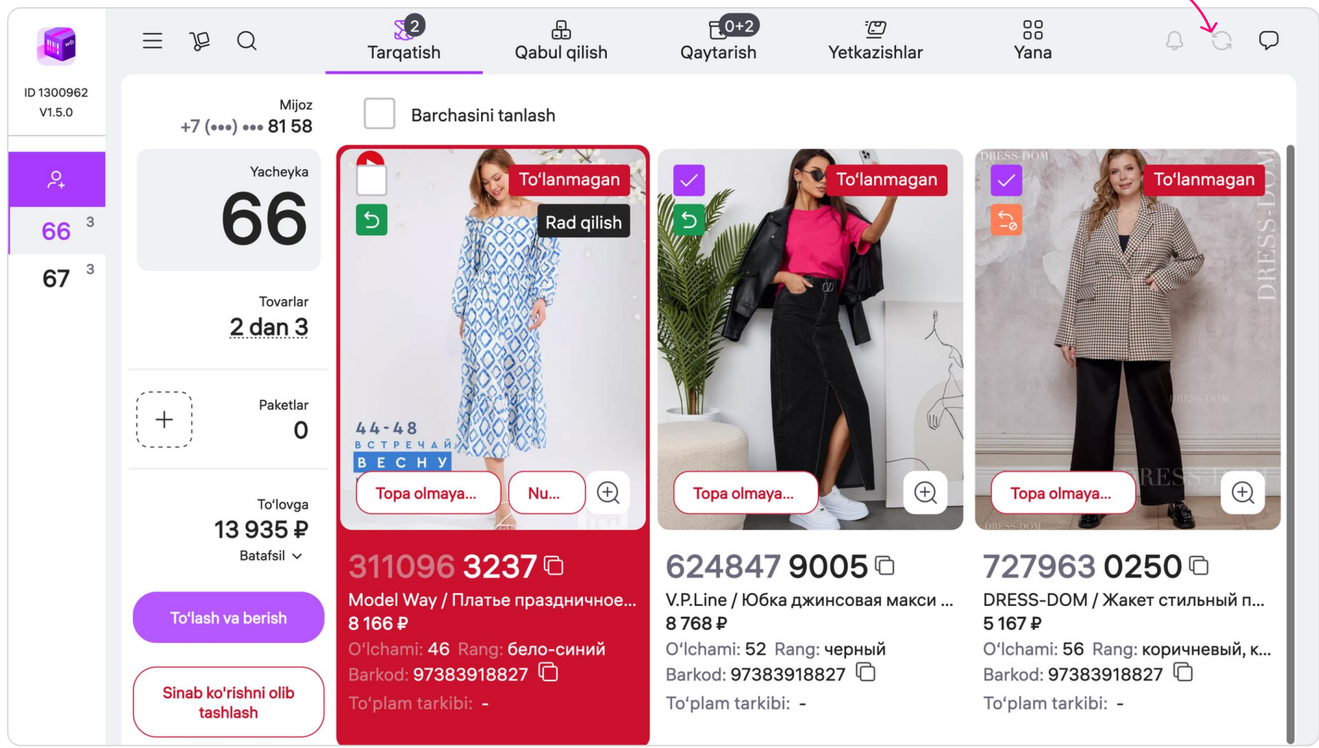
Mijozga u voz kechgan tovarlarni va to‘lanishi kerak bo‘lgan yakuniy summani ayting.

Quyidagi holatlarda buyurtma ma’lumotlarini yangilash talab qilinishi mumkin:

- mijoz tovarlarni olish vaqtida ular uchun o‘z mobil ilovasi orqali to‘lov qilgan;
- buyurtma qilish bilan bir vaqtda tovarlar qabul qilinayotgan va mijozning bo‘linmasiga qo‘shimcha tovarlar kelib qo‘shilgan bo‘lsa;
- buyurtma boshqa qurilma orqali berilgan.

“Yangilash” tugmasi bosilgandan so‘ng tovarlarning to‘lov holati, topshiriladigan tovarlar soni va boshqa ma’lumotlar o‘zgarishi mumkin.

Yangilash jarayonida “Tarqatish” tugmasi nofaol bo‘ladi.



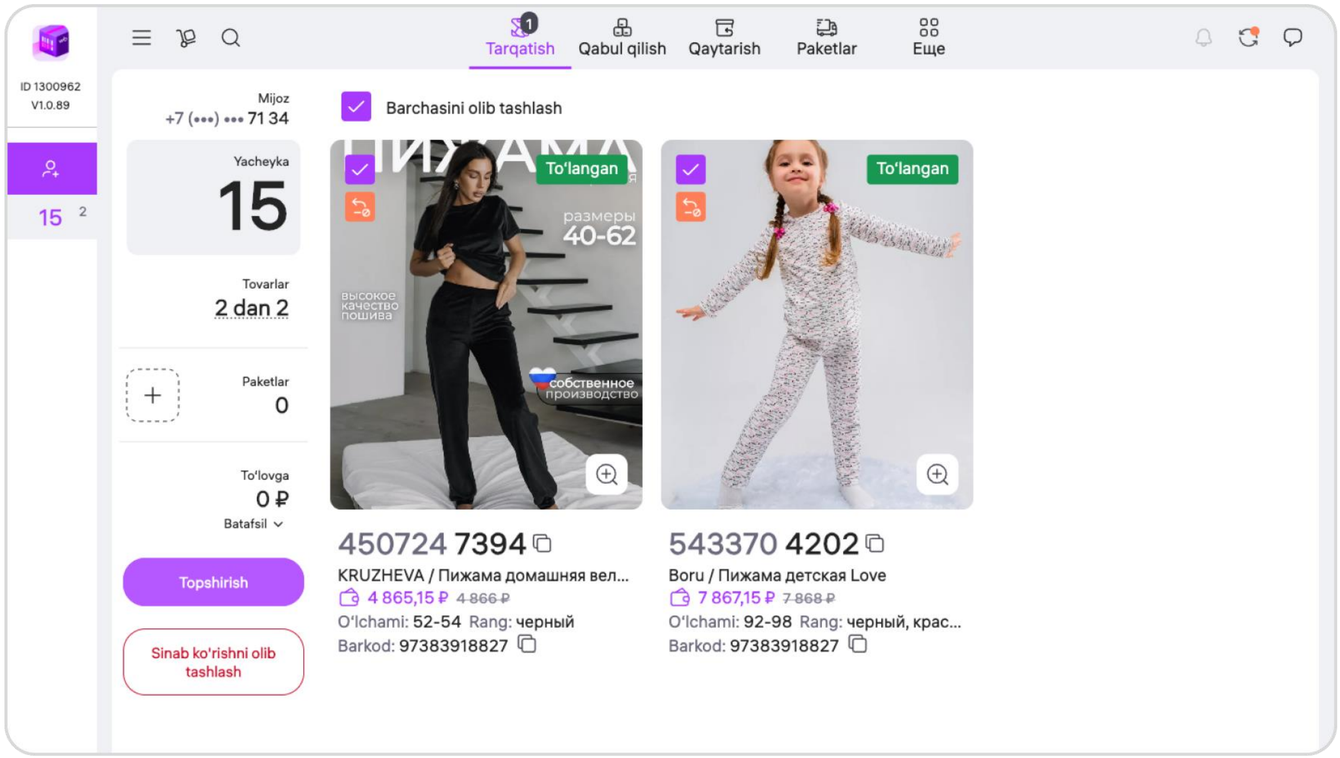
Orqaga

To‘lov va buyurtmani yopish

3. Buyurtmani mijozga topshiring. Agar buyurtma uchun hali to‘lov qilinmagan bo‘lsa, to‘lovni amalga oshiring.

- Agar buyurtma bo‘yicha to‘lov talab qilinsa, mijozga to‘lanishi kerak bo‘lgan summani ayting.

Shundan so‘ng, “Tarqatish” tugmasini bosing. Kerakli summa yechib olinadi.



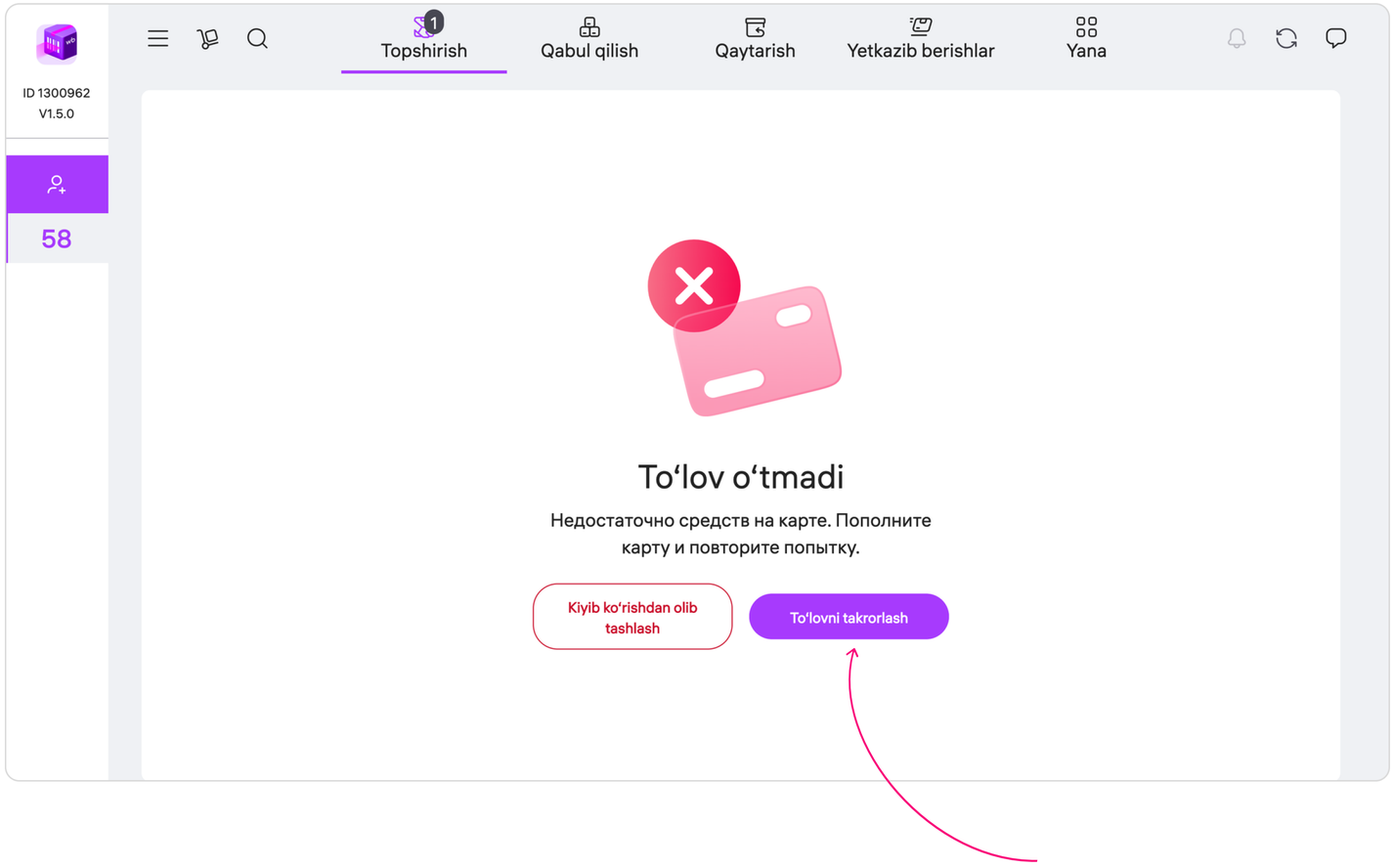
Keyingi

Desktop ilovasida oldindan to‘lovni amalga oshirish

Agar to‘lov amalga oshmasa, quyidagi holatlardan biri yuz bergan bo‘lishi mumkin:

- Shaxsiy kabinetga bank kartasi biriktirilmagan;
- Bank kartasida mablag‘ yetarli emas.

Mijozdan karta balansini tekshirishni va zarurat bo‘lsa, uni to‘ldirishni so‘rang. So‘ngra “To‘lovni takrorlash” tugmasini bosib, yana bir bor urinib ko‘ring.



Keyingi

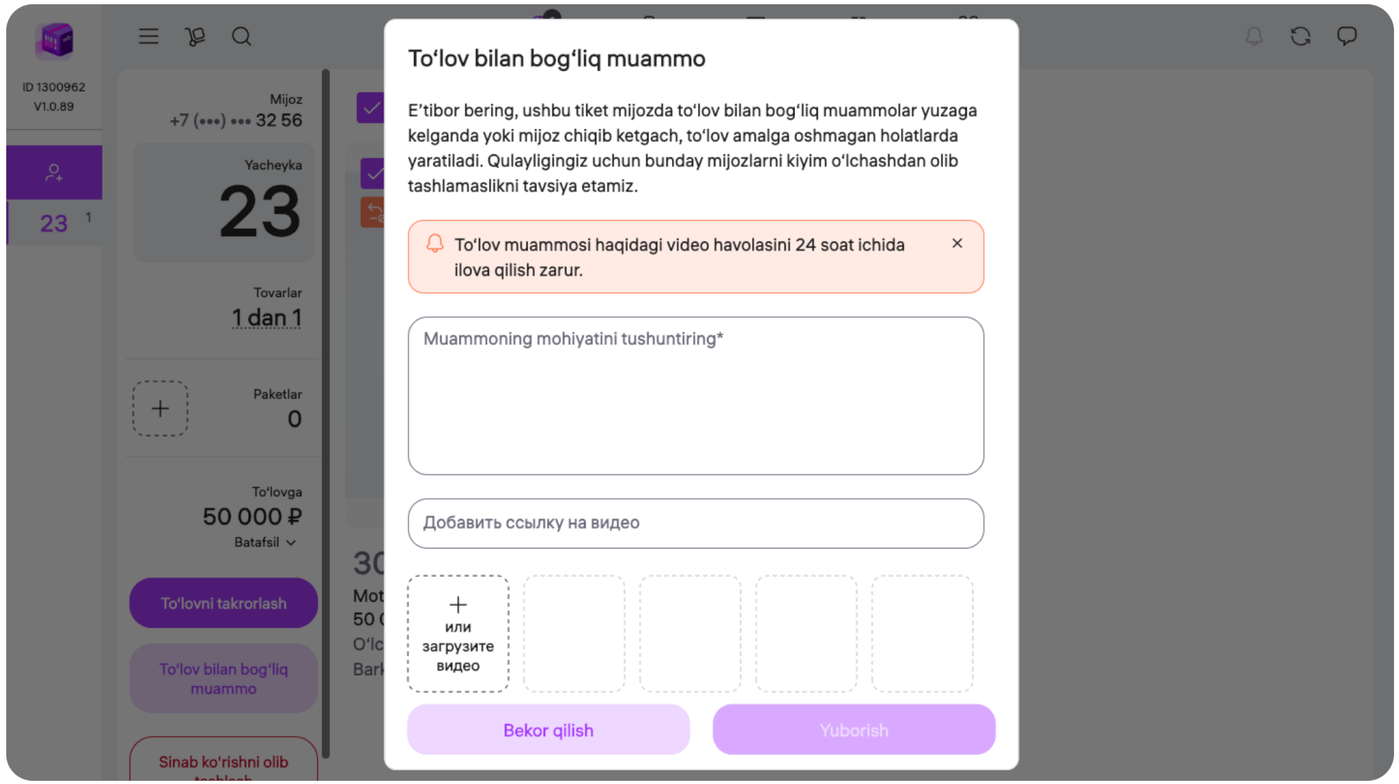
Desktop ilovasida oldindan to‘lovni amalga oshirish

Agar qandaydir sababga ko‘ra **to‘lov amalga oshmasa** va to‘lovni amalga oshirishga 3 martadan ortiq urinilgan bo‘lsa, “To‘lash va berish” tugmasi yonida “To‘lov bilan bog‘liq muammo” tugmasi paydo bo‘ladi.

1. “To‘lov bilan bog‘liq muammo” murojaatini yarating va muammoning mohiyatini batafsil bayon qiling.

2. Murojaatga video havolasini qo‘shimcha matnsiz, alohida xabar sifatida qo‘shishni unutmang.

3. Mijozdan tovarni menejer qo‘liga qaytarib berishini va bir ozdan keyin kelib olib ketishini so‘rang.



Keyingi

To‘lov va buyurtmani yopish

Agar mijoz tovar bilan ketib qolgan, lekin to‘lov amalga oshmagan bo‘lsa:

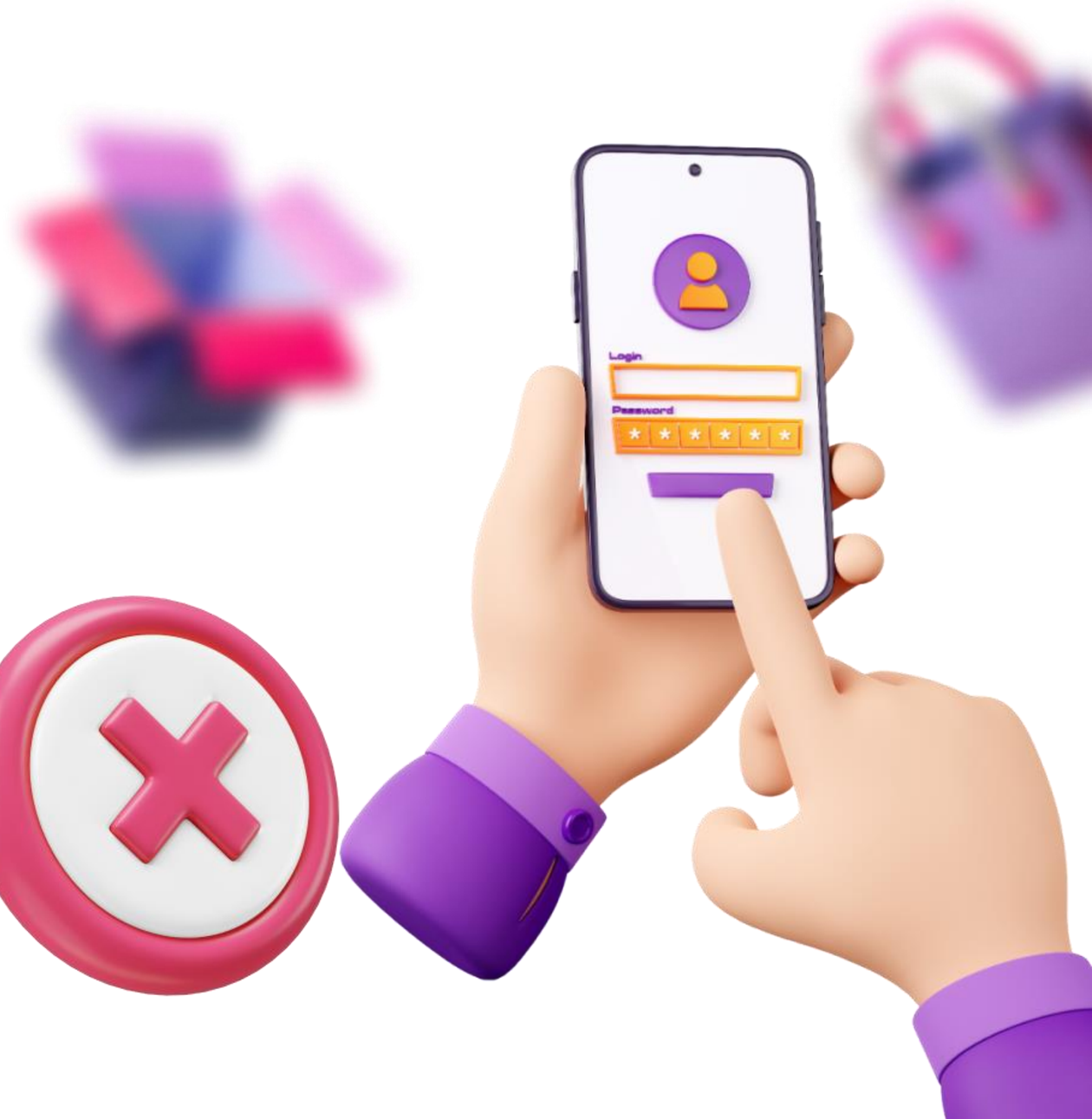
1. “To‘lov bilan bog‘liq muammo” murojaatini yarating.

2. Ushbu tashrifning video yozuvini saqlang.

3. 24 soat ichida video dalil havolasini ilova qiling. Video havolasisiz murojaat BTP foydasiga hal qilinmaydi.

To‘lovi amalga oshmagan mijozning buyurtmasini ish kuni yakunigacha olib tashlamaslikni tavsiya qilamiz – bu tiketga dalillarni qo‘shishni unutmaslikka yordam beradi.

BTP yopilishidan oldin ish kunining oxirida barcha bunday mijozlarni tekshiruvdan olib tashlang, aks holda buyurtma bekor qilinadi.

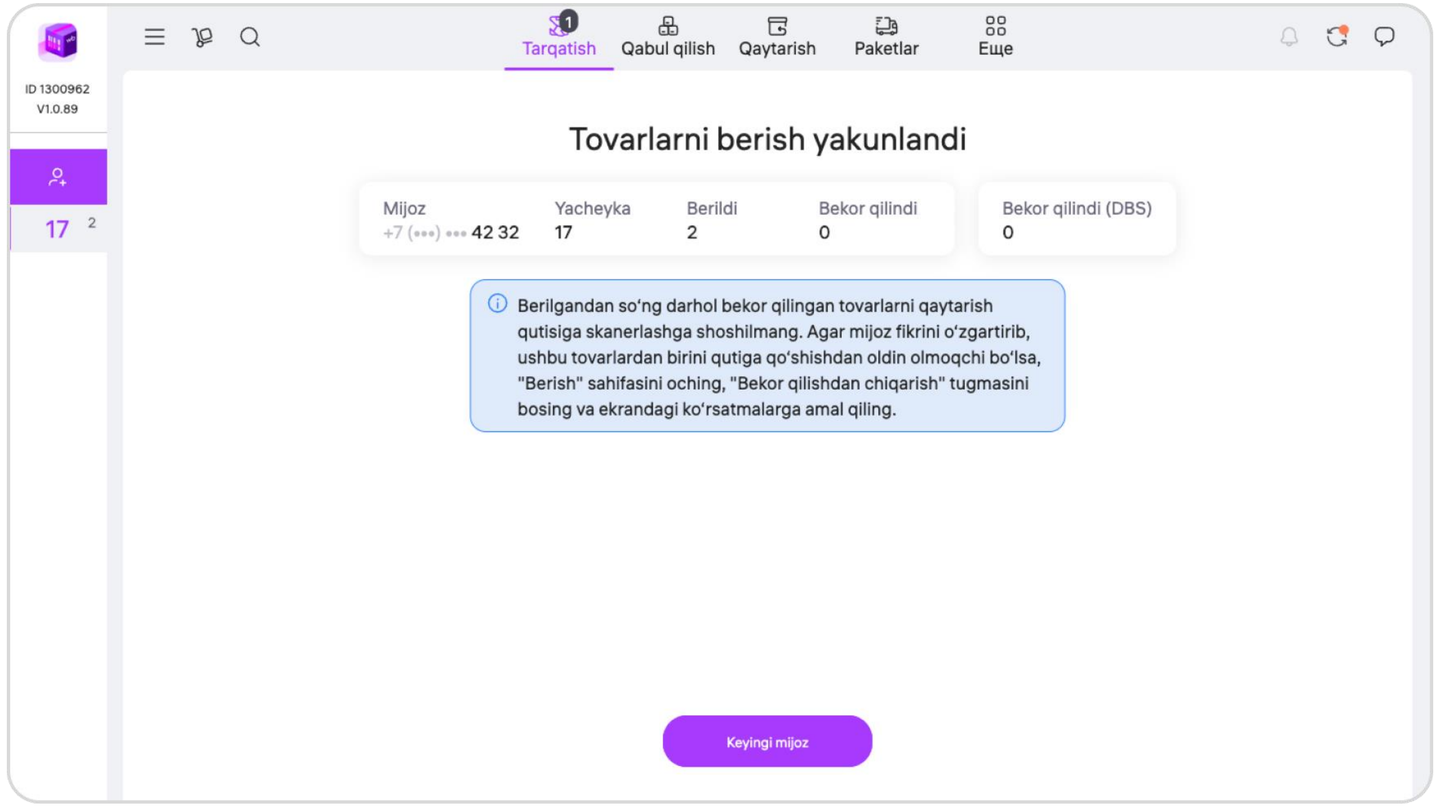


Orqaga

To‘lov va buyurtmani yopish

Buyurtmani muvaffaqiyatli topshirish amalga oshirilgandan so‘ng, “Tovarlarni berish yakunlandi” modal oynasi paydo bo‘ladi.

- Keyingi mijozga o‘tish uchun “Keyingi mijoz” tugmasini bosing.



Keyingi

To‘lov va buyurtmani yopish

Agar mijoz axlatni qayerga tashlash mumkinligini so‘rasa, mijoz axlat qutisidan foydalanishi uchun BTPda u qayerda joylashganini ko‘rsating.

BTPda axlat qutisi **bo‘lishi shart** va mijozlar axlatni o‘zlari bilan olib ketishga majbur emas.



Orqaga

Bekor qilingan tovarlarni berish

Agar mijoz tovardan voz kechgan bo‘lsa, ammo keyin uni olishga qaror qilsa, yoki rad etish xato rasmiylashtirilgan bo‘lsa, yoki saqlash muddati tugagandan so‘ng avtomatik bekor qilingan bo‘lsa, **tovar hali qaytarish qutisiga qo‘shilmagan bo‘lsa**, mijozga tovarni berishingiz mumkin**.**

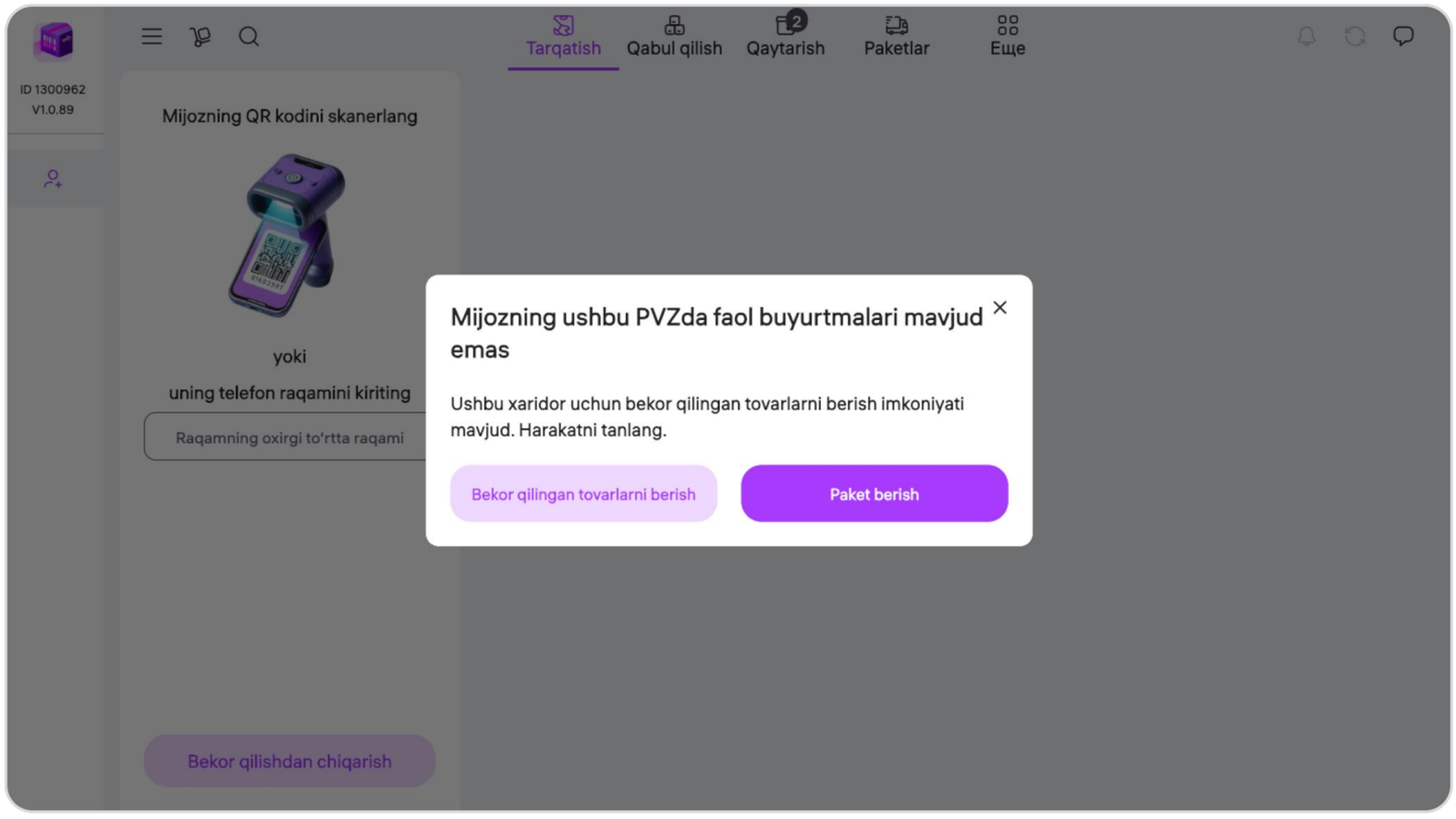


Keyingi

Bekor qilingan tovarlarni berish

Bekor qilingan tovarni mijozga berish uchun:

1. “Tarqatish” bo‘limida mijoz QR kodini skanerlang.
2. Ekranda mijozga bekor qilingan tovarlarni topshirish mumkinligi haqida bildirishnoma paydo bo‘ladi.
3. “Bekor qilingan tovarlarni berish” tugmasini bosing.



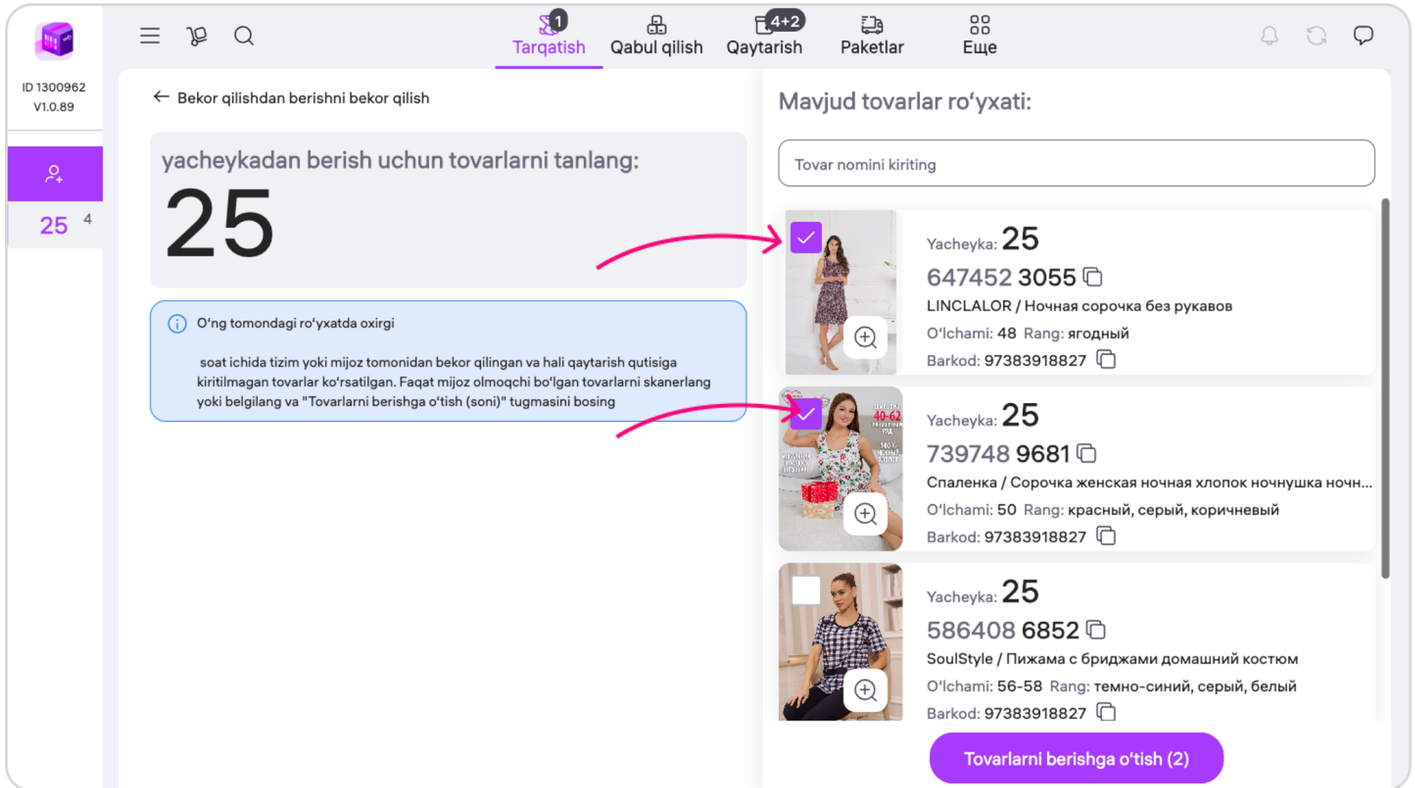
Keyingi

Bekor qilingan tovarlarni berish

4. Topshirish mumkin bo‘lgan tovarlar ro‘yxati aks etadi.

5. Tovar stikerlarini skanerlang yoki faqat mijoz olib ketmoqchi bo‘lgan tovarlarni belgilang.

6. **“Tovarlarni berishga o‘tish”** tugmasini bosing**.**

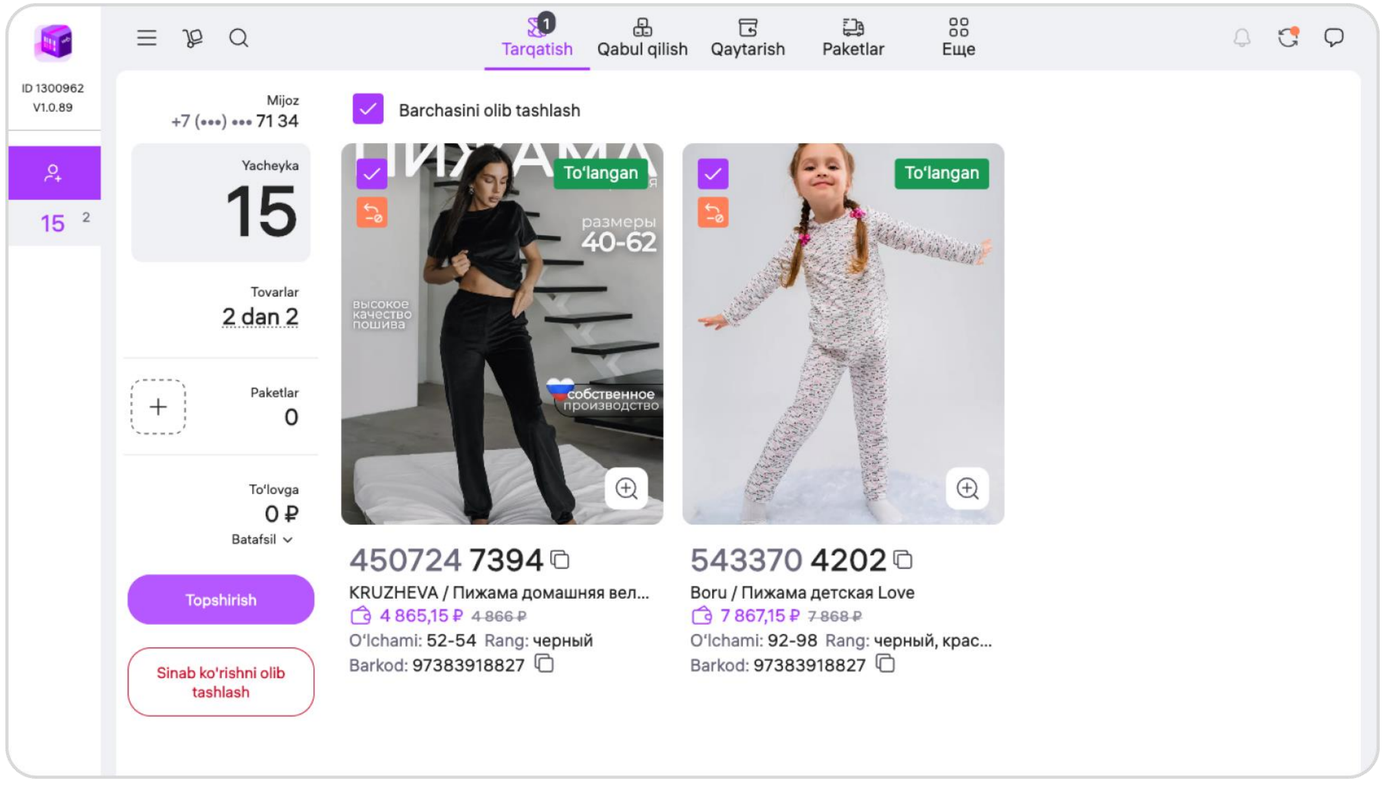


Keyingi

Bekor qilingan tovarlarni berish

7. To‘lov summasini tekshiring va “Topshirish” tugmasini bosing.

8. Buyurtmani muvaffaqiyatli topshirish amalga oshirilgandan so‘ng, **“Tovarlarni berish yakunlandi”** modal oynasi paydo bo‘ladi**.**



Mundarija

Qaytarib bo‘lmaydigan tovarni xato topshirish

Agar mijoz qaytarib bo‘lmaydigan tovardan voz kechgan bo‘lsa, lekin xatolik sababli topshirish amalga oshirilgan va mijozdan to‘lov yechilgan bo‘lsa, buni tuzatish mumkin.

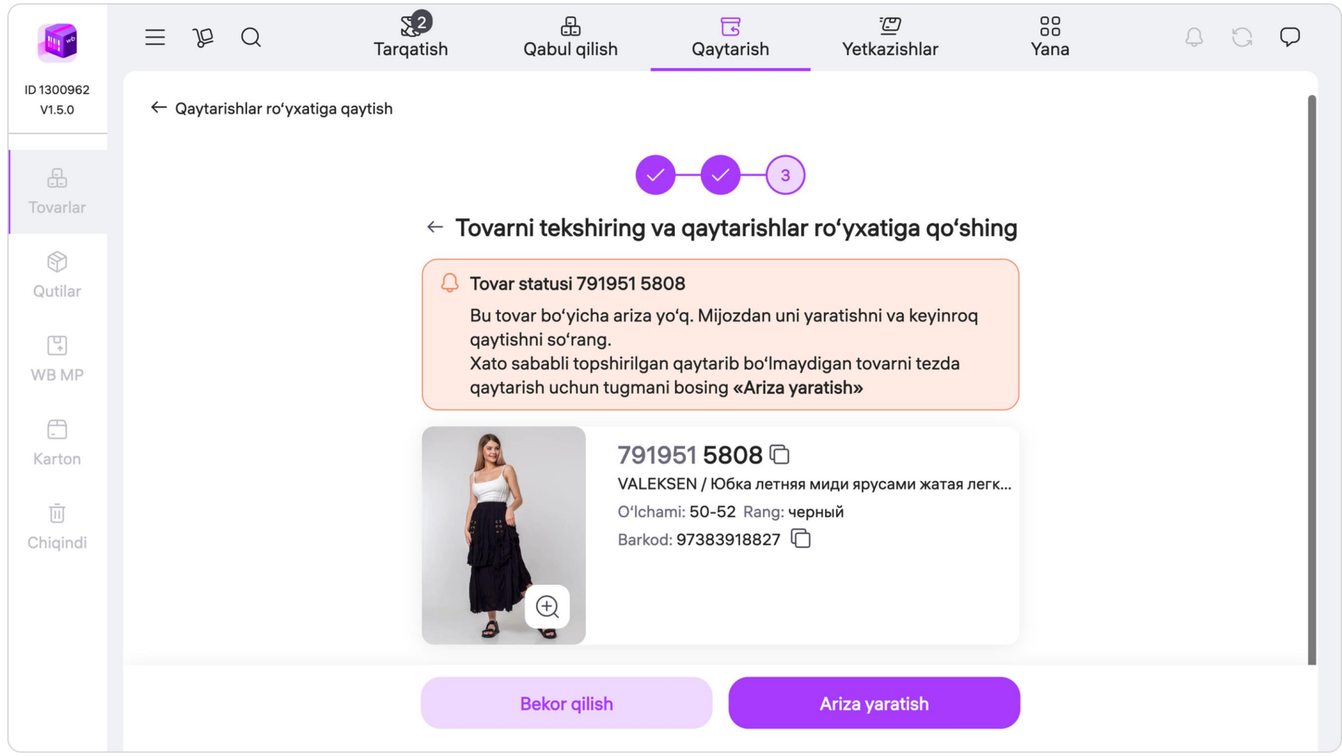
Agar topshirish amalga oshirilganidan keyin 1 soatdan ko‘p vaqt o‘tmagan bo‘lsa, amaliyotni bekor qilish mumkin.

1. “Qaytarish” bo‘limida mijoz QR kodini skanerlang.

2. Tovar stikerini skanerlang.

3. “Ariza yaratish” tugmasini bosing.

Ariza tasdiqlangandan so‘ng, tovar darhol BTP balansiga qo‘shiladi va qaytarishlar ro‘yxatida aks etadi.



Mundarija