

Начало работы

Для начала работы в системе my.ecovanna.ru необходимо зарегистрироваться, для этого перейдите на страницу <http://www.my.ecovanna.ru/index.php?regisrtation=true>

Регистрация возможна по двум направлениям: физическое лицо и юридическое лицо. Выберите необходимый тип регистрации, после чего заполните все поля формы.

Будьте внимательны, заполняйте все поля достоверной информацией, иначе, ваша учетная запись не пройдет модерацию. Обязательно запомните свои: логин, пароль, адрес электронный почты.

Примечание: придумывайте сложный пароль.

После нажатия на кнопку «Зарегистрироваться» ваша учетная запись будет отправлена на модерацию, дождитесь уведомления на Вашу электронную почту.

Если Ваша анкета была заполнена достоверной информацией, вы получите уведомление об успешной активации аккаунта, в другом случае, Вы получите письмо о необходимости редактирования анкеты.

Примечание: для редактирования неверно заполненной анкеты используйте логин и пароль, указанные при регистрации, страница входа: <http://my.ecovanna.ru/>.
После редактирования анкеты, дождитесь уведомления об активации вашего аккаунта.

Войдите в систему управления заказами по ссылке <http://my.ecovanna.ru/> используя свой логин и пароль. Теперь Вы можете создать заказ. Для этого нажмите на кнопку «Заказать продукцию». Вы увидите форму с наименованием товаров. Введите необходимое количество товаров в форме. Не забудьте указать способ доставки товара, а так же способ оплаты.

Если необходимо уведомить нас о чем-либо относящемся к этому заказу, введите информацию в поле «Комментарий к заказу».

Примечание: будьте очень внимательны при создании заказа.
Заранее посчитайте, какое количество продукции Вам необходимо.
Автоматический калькулятор, подсчитает стоимость заказа, в соответствии с градацией цен на странице: <http://ecovanna.ru/pay.php>

После заполнения формы заказа, нажмите на кнопку «Оформить заказ». Ваш заказ будет сохранен и отправлен в обработку.

Работа с заказом

Возможные статусы Вашего заказа:

- Новый заказ
- Ожидает оплаты
- Оплачен. Ожидает отгрузки
- Груз отправлен
- Самовывоз
- Заказ обработан

После успешного оформления заказа, ему присваивается статус: «Новый заказ», дождитесь, пока вам будет выставлен счет на оплату продукции. Об этом вы будете уведомлены по электронной почте, а статус Вашего заказа изменен на: «Ожидает оплаты». Теперь зайдите в личный кабинет, откройте свой заказ и нажмите на кнопку получить счет.

Примечание: не оформляйте одновременно несколько заказов, указывайте всю необходимую продукцию в одном заказе.

Скачав и оплатив счет, сфотографируйте или отсканируйте чек и приложите его к текущему заказу, воспользовавшись кнопкой: «Загрузить чек», если Вы производили оплату через банк-онлайн, то напишите в комментарии к заказу код операции, либо другую информацию, по которой мы можем идентифицировать ваш платёж.

После проверки и подтверждения Вашего платежа, статус оплаченного заказа будет изменен на: «Оплачен. Ожидает отгрузки». Заказ будет направлен в отдел логистики, после формирования и отправки продукции, статус Вашего заказа будет изменен на «Груз отправлен»

По получению материала, обязательно напишите об этом в комментарии, что бы мы закрыли заказ, присвоив ему статус: «Заказ обработан».

Примечание: при работе в системе управления заказами, обратите внимание на такие значки:



- наведя на него мышью, Вы получите подсказку о текущем состоянии заказа.

Если у вас возникают дополнительные вопросы, пишите их в комментарии к заказу, мы обязательно на них ответим.

Вопросы и ответы

Вопрос: Я забыл пароль к своей учетной записи.

Ответ: Воспользуйтесь ссылкой <http://my.ecovanna.ru/index.php?forgotpassword=true> для восстановления пароля. Вам будет необходимо ввести адрес электронной почты, который Вы указали при регистрации, далее следуя инструкциям системы, вы сможете восстановить доступ к личному кабинету.

Вопрос: Могу ли я сменить тип своей учетной записи на юридическое/физическое лицо?

Ответ: Да, можете, воспользуйтесь ссылкой: http://my.ecovanna.ru/index.php?edit_questionnaire=true и внесите необходимые изменения.

Вопрос: Не могу попасть в систему управления заказами, возникает ошибка системы (Bad Gateway, Ошибка 500)

Ответ: Сервер перегружен, либо выполняется обновление программного обеспечения, зайдите в систему позже (через час).

Вопрос: Я оформил неверный заказ, мне необходимо скорректировать перечень заказанной продукции.

Ответ: Перейдите к заказу, который неверно оформлен, четко сформулируйте корректировки к заказу и укажите их в комментарии, нажав на кнопку «Добавить комментарий», мы получим данную информацию и обработаем её.

Вопрос: Я оформил заказ, когда я получу счет на оплату?

Ответ: В ближайшее время, счета выставляются в порядке очереди. Режим работы отдела бухгалтерии: понедельник-пятница, с 9:00 до 17:00.

Вопрос: Я оплатил приложенный счет, как я могу подтвердить оплату заказа?

Ответ: Воспользуйтесь функцией «Загрузить чек оплаты». Отсканируйте или сфотографируйте чек и приложите его к оплаченному заказу. Если вы проводили онлайн оплату через банк-онлайн, то в комментарии к заказу укажите код операции, либо другую информацию, которая может идентифицировать Ваш платеж.

Вопрос: Я оплатил продукцию, оплата была подтверждена, а статус заказа изменен на «Оплачен. Ожидает отгрузки», через какое время будет отправлена продукция?

Ответ: В текущий, или на следующий день.

Вопрос: Могу ли я отслеживать статус доставки заказа в транспортной компании?

Ответ: Если транспортная компания поддерживает такой сервис, напишите в комментарии к заказу, что вам необходим номер для отслеживания груза.

Если у вас возникают дополнительные вопросы, пишите их в комментарии к заказу, мы обязательно на них ответим.