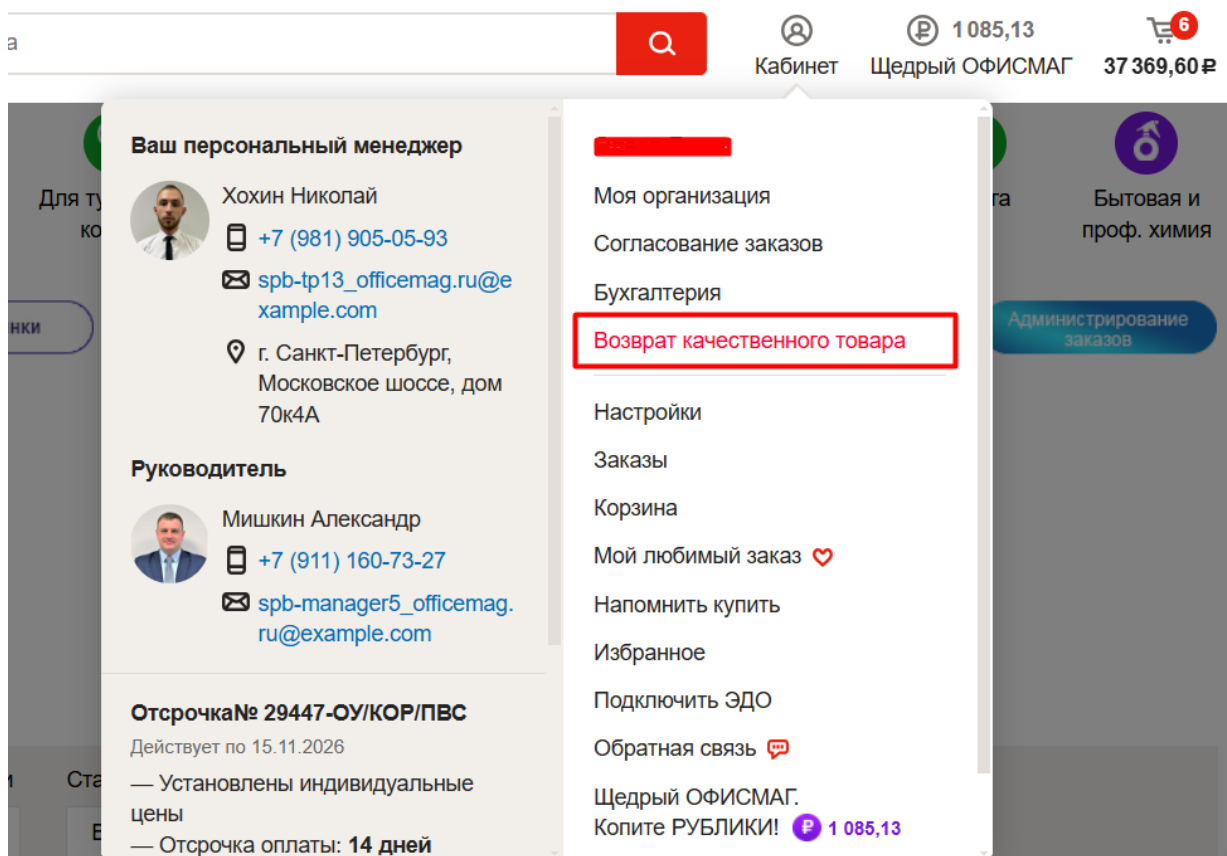


Инструкция по оформлению заявки на возврат качественного товара в личном кабинете клиента

На сайте появилась возможность отправлять обращение на возврат товара надлежащего качества на рассмотрение и получить ответ от центра урегулирования рекламаций. Для входа в раздел необходимо перейти в раздел «Возврат качественного товара».



Внутри раздела отображен журнал обращений со следующими реквизитами:

№ заявки – порядковый номер заявки;

Дата создания – Дата создания заявки на возврат качественного товара;

Документ отгрузки - Документ отгрузки, на основании которого, создана «Заявка на возврат качественного товара»;

Контрагент – наименование контрагента, на которого был оформлен документ отгрузки;

Сумма – общая сумма по всем товарным позициям по заявке;

Статус – Статус заявки на возврат качественного товара. Может принимать следующие значения:

- **Черновик** - это неотправленная заявка на возврат качественного товара, в ней возможно редактирование данных, а так же есть возможность удалить заявку.
- **Новая** – Заявка создана и отправлена сотрудникам центра урегулирования рекламаций.
- **В работе** – Заявка на возврат качественного товара принята в работу.

- **Решение принято** – По заявке на возврат качественного товара было принято решение. Решение по каждой товарной позиции можно увидеть внутри заявки, а так же при принятии решения информирование приходит на электронную почту, указанную в заявке.

Значения решений по товарным позициям:

«Согласовано» - принято решение о возврате товара. **В течение 3-х рабочих дней к вам будет направлен курьер за товаром. Товар заберет при условии 100 % сохранности товара и упаковки;**

«Отказ» - статус выбирается в случае отказа в возврате товара

«Аннулировано» - статус по товару может быть выбран сотрудником нашей компании только при условии получения информации об аннулировании клиентом заявки.

- **Отработано** – принятое по заявке решение отработано и оформлены документы возврата.

Возврат качественного товара

[Как работает сервис](#)

Создавая заявку, вы соглашаетесь с [политикой возвратов компании](#).

[Создать заявку](#)

Дата создания	№ заявки	№ документа отгрузки	Контрагент	Статус	
24.01.2024 — 24.01.2025			Все	Выберите	Обновить

Заявки 1–2 из 2

№ заявки	Дата создания	Документ отгрузки	Контрагент	Сумма	Статус
4	24.01.2025	РасходнаяОтсрочка 288349 / СчФ (УПД) 194258	Невская оптика ЗАО	8 129,60 ₽	Черновик
3	24.01.2025	РасходнаяОтсрочка 350256 / СчФ (УПД) 235282	Невская оптика ЗАО	130,95 ₽	Новая

Поиск накладной / документа отгрузки

Для создания заявки на возврат качественного товара требуется найти нужный документ отгрузки. Поиск происходит по всем договорам, по которым осуществлялась отгрузка.

Чтобы перейти на страницу поиска необходимо нажать кнопку **«Создать заявку»**

Возврат качественного товара

[Как работает сервис](#)

Создавая заявку, вы соглашаетесь с [политикой возвратов компании](#).

[Создать заявку](#)

Дата создания	№ заявки	№ документа отгрузки	Контрагент	Статус	
24.01.2024 — 24.01.2025			Все	Выберите	Обновить

Заявки 1–2 из 2

№ заявки	Дата создания	Документ отгрузки	Контрагент	Сумма	Статус
4	24.01.2025	РасходнаяОтсрочка 288349 / СчФ (УПД) 194258	Невская оптика ЗАО	8 129,60 ₽	Черновик
3	24.01.2025	РасходнаяОтсрочка 350256 /	Невская оптика ЗАО	130,95 ₽	Новая

При нажатии на кнопку **«Создать заявку»** открывается форма, на которой можно осуществить поиск документа отгрузки по нескольким параметрам:

- периоду создания документа отгрузки
- номеру документа (Реализация товаров и услуг (РТУ) / Универсальный передаточный документ (УПД))
- коду товара – поиск выдаст накладные, содержащие указанный код товара

Поиск возможен по частичному совпадению данных. Пример: Для РасходнаяОтсрочка 289932, допустим поиск по вводу 993.

После ввода данных для поиска необходимо нажать кнопку **«Обновить»**.

Создание заявки на возврат качественного товара (шаг 1 из 2)

Для возврата товара выберите документ отгрузки, по которому товар был приобретён.

Дата создания	№ документа отгрузки	Код товара	Контрагент	
24.01.2024 — 24.01.2025	9932		Все	Обновить

Из списка сформированных накладных, соответствующих параметрам введенных данных для поиска, с помощью радиокнопки выбрать нужный документ отгрузки. Открыть его, можно нажав на Документ отгрузки.

После этого, для формирования обращения необходимо нажать на кнопку **«Продолжить оформление»**.

Создание заявки на возврат качественного товара (шаг 1 из 2)

Для возврата товара выберите документ отгрузки, по которому товар был приобретён.

Дата создания	№ документа отгрузки	Код товара	Контрагент	
24.01.2024 — 24.01.2025	9932		Все	Обновить

Документы 1–1 из 1

Документ отгрузки	Дата создания	Контрагент	Сумма	Заявки на возврат
<input checked="" type="radio"/> РасходнаяОтсрочка 289932 / СчФ (УПД) 195317	10.10.2024	ЗАО "Невская оптика Холдинг"	8 728,00 Р	—

Документы 1–1 из 1

[← Вернуться назад](#)[**Продолжить оформление**](#)

Оформление заявки на возврат качественного товара.

На странице «Создание заявки на возврат качественного товара» откроется форма для заполнения, в которой необходимо заполнить следующие поля:

- Способ возврата – выбрать из двух вариантов, каким способом планируется вернуть товар.

Если выбран способ возврата «Силами поставщика», то дополнительно необходимо выбрать адрес нахождения товара.

Создание заявки на возврат качественного товара (шаг 2 из 2)

Детали возврата

Способ возврата товара *

Возврат силами поставщика

Выберите

Возврат силами поставщика

Возврат силами клиента

Причина возврата *

- Причина возврата – подробно описать причину возврата товара.
- Контактное лицо – указать ФИО контактного лица, адрес электронной почты, номер телефона для связи. По умолчанию заполняется контактным лицом из личного кабинета

Создание заявки на возврат качественного товара (шаг 2 из 2)

Детали возврата

Способ возврата товара *

Возврат силами поставщика

Адрес нахождения товара *

Санкт-Петербург г.,, Ломоносова ул, дом 5,,

Причина возврата *

Товар не подошел по цвету

Контактное лицо

ФИО *

Татьяна

Электронная почта *


malceva@mail.ru

Телефон *

+7 (982) 194-10-24

Обратите внимание


Цены на товары указаны согласно документу отгрузки, по которому они были приобретены

<input type="checkbox"/>	№	Товар	Цена за ед.	Отгружено / Остаток к возврату	Кол-во в заявке	Сумма в заявке
<input type="checkbox"/>	1	 Перчатки МНОГОРАЗОВЫЕ резиновые VILEDA "Контракт", хлопчатобумажное напыление, размер М (средний), желтые, вес 54 г, 101017 Код 602148	174,56 Р	50 / 50		
<input type="checkbox"/>	Выбрать все					Итого: 0,00 Р
← Вернуться назад			Сохранить черновик		Отправить заявку	

С помощью чек-боксов необходимо выбрать товарные позиции для возврата. Проставить значения в поле «Количество в заявке» у всех выбранных товарных позиций.

По умолчанию поле «Кол-во в заявке» принимает максимальное значение, возможное к возврату.

Если в товарной строке есть бейдж **"Полностью возвращен"**, то чек-бокс напротив данной строки не отображается.

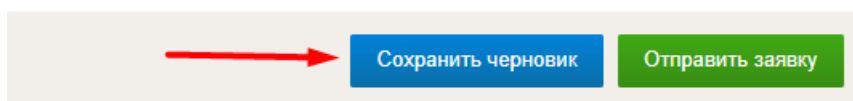
№	Товар	Цена за ед., руб.	Отгружено / Остаток к возврату	Кол-во в заявке	Сумма в заявке, руб.
1	 Средство для чистки плит, духовок, грилей от жира/нагара 5 л, МЕГОЛ М, гель 604341	737.19	1 / 0		Полностью возвращён

☐ Выбрать все

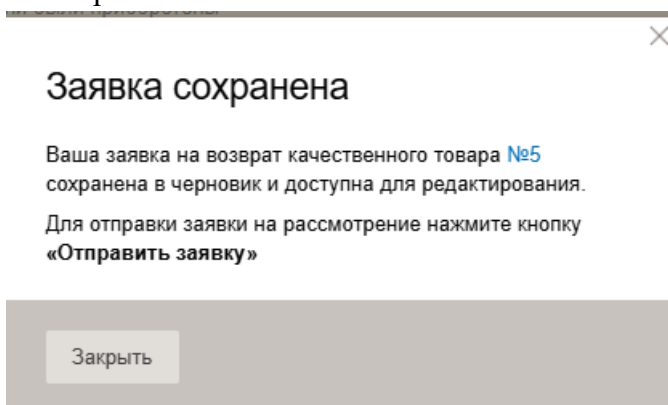
Итого к возврату: 0.00 руб.

После того, как все поля заполнены, заявку на возврат можно отправить на рассмотрение, а так же сохранить черновик.

- После каждого действия в заявке (заполнения одного или нескольких полей) предоставлена возможность сохранения заявки в черновик, нажав на соответствующую кнопку, которая находится в нижней части страницы обращения.

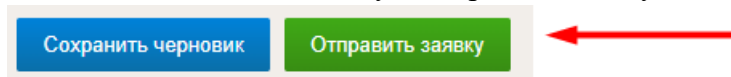


При этом откроется окно с информацией о сохраненной заявке, содержащая в себе номер.

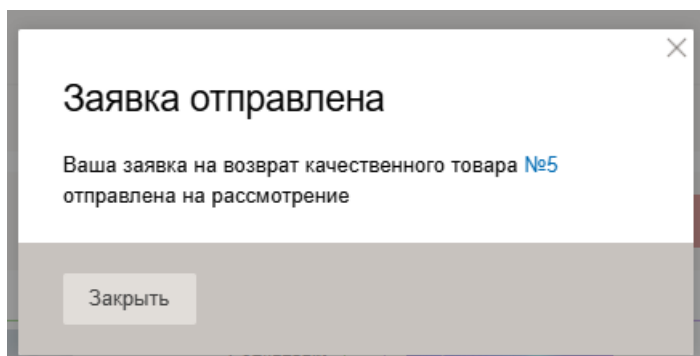


После закрытия данного окна, открывается страница "Возврат качественного товара", где созданная заявка со статусом "Черновик" отображается первой в списке.

- Для отправки заявки на возврат качественного товара на рассмотрение, необходимо нажать кнопку «Отправить заявку»



При отправке заявки откроется окно, сообщающее об отправке заявки на рассмотрение.



После закрытия данного окна, открывается страница «Возврат качественного товара», где только что созданная заявка со статусом «Новая» отображается первой в списке.

Просмотр и печать формы заявки

Для просмотра заявки на возврат качественного товара, необходимо выбрать нужную заявку в списке, и нажать на ее номер. Откроется страница, в которой будет полная информация по заявке, в том числе связанные заявки.

Заявка №5

[Распечатать заявку](#)

Информация о заявке

Дата
24.01.2025

Статус
Отработана

Номер документа отгрузки
РасходнаяОторочка 289932

Детали возврата

Способ возврата товара
Возврат силами поставщика

Адрес нахождения товара
Санкт-Петербург г., Ломоносова ул, дом 5.,

Причина возврата
Товар не подошел по цвету

Контактное лицо


ФИО
Татьяна

Электронная почта
malosva@mail.ru

Телефон
+7 (982) 194-10-24

Обратите внимание

Цены на товары указаны согласно документу отгрузки, по которому они были приобретены

№	Товар	Цена за ед.	Отгружено / Остаток к возврату	Кол-во в заявке / Факт возврата	Сумма в заявке	Статус
1	 Перчатки МНОГОРАЗОВЫЕ резиновые VILEDA "Контракт", хлопчатобумажное напыление, размер М (средний), желтые, вес 54 г, 101017 Код 602148	174,56 Р	50 / 50	50	8 728,00 Р	Отказ
						Итого: 8 728,00 Р

В верхнем левом углу расположена кнопка «Распечатать заявку». При нажатии на нее, открывается печатная форма заявки. Печать заявки доступна в заявках с любым статусом, кроме "Черновик".

[Главная](#) → [Личный кабинет](#) → [Возврат качественного товара](#) → Заявка №5

Заявка №5

[Распечатать заявку](#)

Информация о заявке

Дата
24.01.2025

Распечатать

Закрыть

Директору _____ ООО «Офисмаг СПб»
наименование продавца / продавец
Лобовкин Евгений Валерьевич
ФИО
От _____ Невская оптика ЗАО 7805140028
наименование покупателя / ИНН
Адрес _____ Санкт-Петербург г., Ломоносова ул, дом 5, _____

Заявление на возврат товара №42

Прошу вас оформить возврат товара, полученного по накладной № 173355 (ПВС) от 11.09.2024
№ УПД _____ Дата УПД _____

по причине _____ отказ
комментарий клиента _____

№ п/п	Код	Наименование товара	Мин. партия, шт.	Количество, шт.		Цена за единицу товара, руб.	Сумма, руб.	Группа товаров	БКГ	Отгружался по ПЭК	Хранение	Сезонность, датированная продукция	Статус
				По УПД	В заявлении								
1	601554	Губки бытовые MAXI, 27х96х64 мм, КОМПЛЕКТ 5 шт., поролон/абразив, для посуды/уборки, LAIMA, K0013, 601554	8	72	72	46.46	3 345.12	Рабочий ассортимент	Губки хозяйственные	нет	ИДП	нет	Отказ
Всего, руб.:							3 345.12						

_____ Олесь Ломо _____ +7 (981) 194-09-24 « 10 » _____ февраля 20 25 г.
подпись ФИО представителя клиента телефон