Оглавление

[1. Предварительная настройка 1С УТ Партерра перед началом работы Специалиста отдела рекламаций 2](#_Toc154157268)

[1.1. Набор полей в списке 2](#_Toc154157269)

[1.2. Настройка списка 3](#_Toc154157270)

[1.3. Набор полей внутри Заявки на возврат товаров поставщику 4](#_Toc154157271)

[2. Алгоритм обработки Заявок на возврат товаров поставщику 6](#_Toc154157272)

[2.1. Закрепление заявки за специалистом 6](#_Toc154157273)

[3. Алгоритм обработки товара, согласно Каналу возврата 8](#_Toc154157274)

[3.1. Канал возврата не заполнен (Авто отправка) 8](#_Toc154157275)

[3.2. Акита возврат только согласованной некондиции 12](#_Toc154157276)

[3.3. Отправляется заявка на почту, Заполняется Бланк (формируем сразу) 15](#_Toc154157277)

[3.4. Отправляется заявка (в ответ ждем бланк на возврат) 19](#_Toc154157278)

[3.5. Заполняется Бланк и отправляется на почту (формируем сразу) 23](#_Toc154157279)

[3.6. Оформление на сайте поставщика (+Бланк) 27](#_Toc154157280)

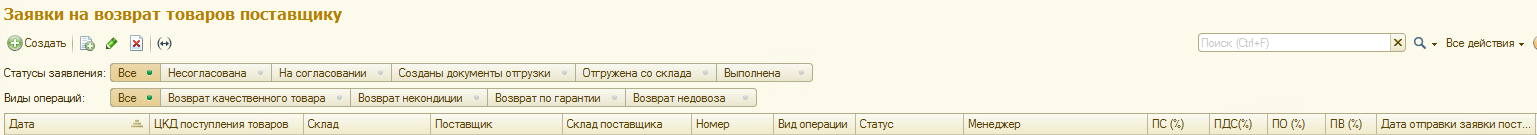
[3.7. Оформление на сайте поставщика (без бланка) 31](#_Toc154157281)

[3.8. Товар со свободных остатков 35](#_Toc154157282)

# Предварительная настройка 1С УТ Партерра перед началом работы Специалиста отдела рекламаций

## Набор полей в списке

Все поля можно переименовать по собственному усмотрению. В инструкции указаны название полей из 1С УТ Партерра

**Все действия --> Изменить форму**

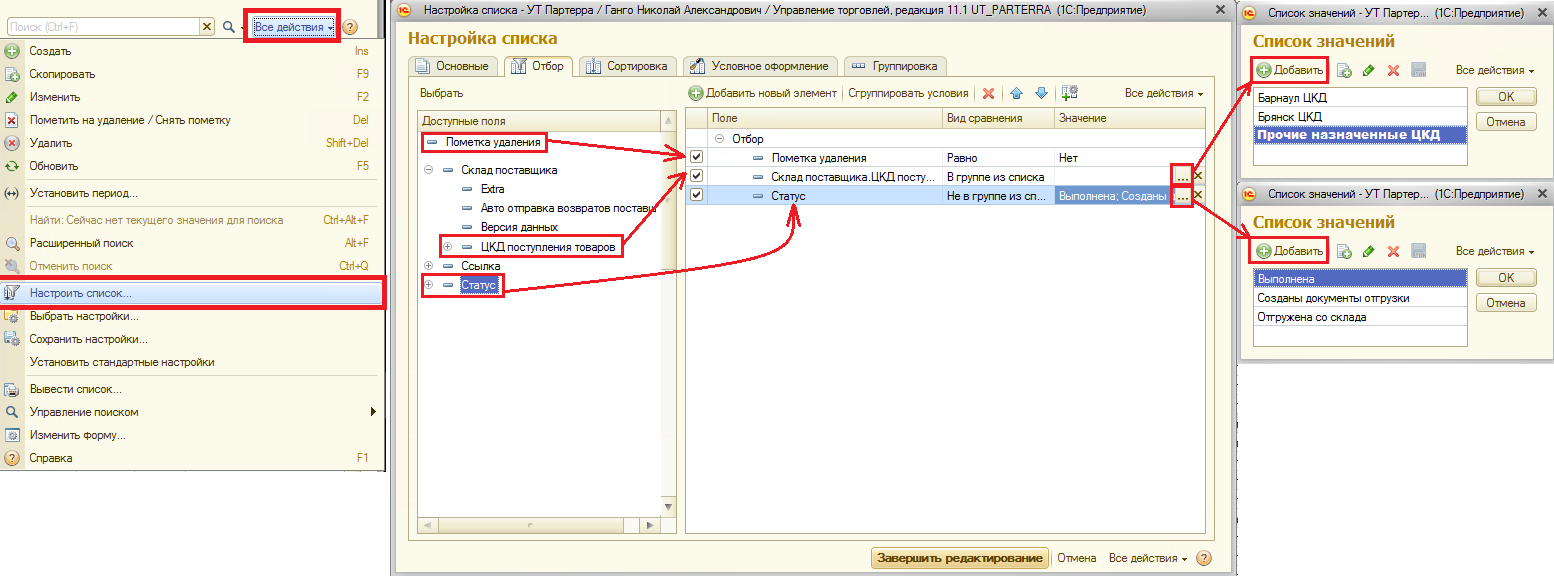
****

* **Дата**. Означает дату создания Заявки на возврат товаров поставщику. **Сортировка по этому полю** **от А до Я**
* **ЦКД поступления товаров (Склад поставщика)**. Склад первичного поступления товара, на который поставщик привозит товар изначально и физический возврат с которого будет произведён
* **Склад**. Склад, на котором на данный момент физически хранится товар
* **Поставщик.** Наименование поставщика
* **Склад поставщика**. Наименование поставщика + сокращенное наименование города склада поступления товара
* **Номер**. Номер Заявки на возврат товаров поставщику
* **Вид операции**. Вид заявки, в которую сгруппирован товар по признакам: Качественный товар/Некондиция/Брак/Недовоз
* **Статус**. Статус Заявки на возврат товаров поставщику
* **Менеджер**. Сотрудник, который перевел заявку в статус **На согласовании** и принял заявку в работу
* **ПС%.** Процент проставленных статусов в заявке. Процент взятых в работу товаров из Заявки
* **ПДС%.** Процент созданных документов по товарам из Заявки (процент выполнения)
* **ПО%.** Процент отгруженных документов возврата на ЦКД поступления товара по позициям из Заявки
* **ПВ%.** Процент закрытых документов возврата на ЦКД поступления по позициям из Заявки

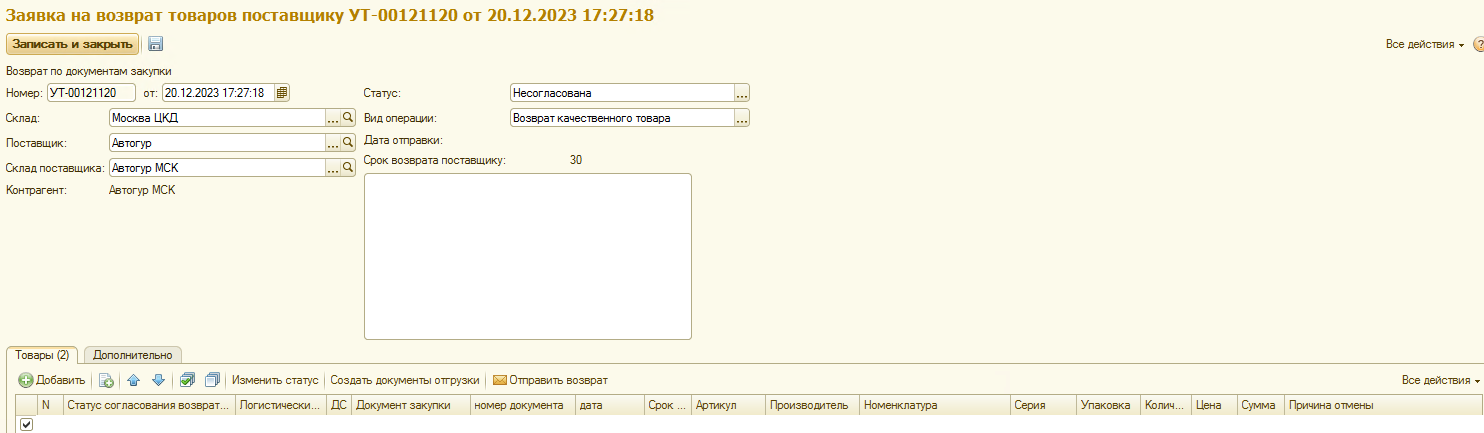
## Настройка списка

Для обеспечения рабочего процесса производится сортировка, согласно приведенной инструкции

**Все действия --> Настроить список**

* **Пометка на удаление – Равно – Нет.** Убирает из видимости помеченные на удаление заявки
* **Склад поставщика.ЦКД отгрузки**. Заполняется список ЦКД поступления товара от поставщика. Список городов назначается руководителем.
* **Статус – Не в группе из списка**. Убирает из видимости виды Заявок, больше не требующие обработки Специалистом:
  + **Созданы документы отгрузки**. Весь товар из Заявки обработан, по нему созданы документы:
    - Корректировка поступления/Возврат поставщику
    - Заказ на перемещение (если есть необходимость переместить товар между ЦКД)
    - Отбор на свободные остатки
  + **Отгружена со склада**. Весь товар из Заявки отгружен по документу Корректировка поступления/Возврат поставщику, но бухгалтерские документы не закрыты Актами приема-передачи товара поставщику
  + **Выполнена**. Отгруженные документы Корректировка поступления/Возврат поставщику закрыты актами, в бухгалтерских документах присоединены Акты приема-передачи товара поставщику

## Набор полей внутри Заявки на возврат товаров поставщику

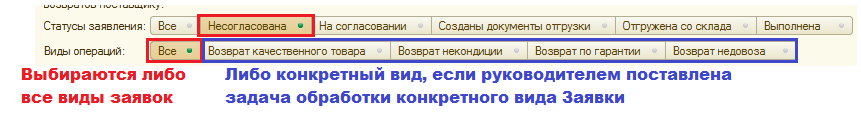
Все поля можно переименовать по собственному усмотрению. В инструкции указаны название полей из 1С УТ Партерра

* **Отметка**. Чек-бокс, который ?...
* **Статус согласования возврата товара**. Статус, присваиваемый специалистом, согласно текущему состоянию согласования позиции с поставщиком
  + **Пустой статус.** Присваивается автоматически. По умолчанию строка не обработана
  + **Возврат разрешён (из заявки).** Присваивается автоматически. В Заявке на возврат товаров от клиента сотрудники отдела Рекламаций, ответственные за согласование товаров по почте проставили галочку **Возврат разрешен**Товар скорее всего согласован на почте, нужна дополнительная проверка.
  + **Возврат разрешен (на складе первичного поступления).** Присваивается автоматически. Проставляется по той же причине, что и статус **Возврат разрешён (из заявки),** но товар находится на другом ЦКД и после формирования документов будет создан Заказ на перемещение, а не документ возврата
  + **Отправлена заявка на возврат.** Начальный статус обработки товара. Означает, что выполнено действие, согласно Каналу возврата
  + **Возврат разрешен.** Конечный статус обработки товара. Означает, что товар согласован на возврат поставщику. По нажатию кнопки «Сформировать документы отгрузки» будет создана Корректировка поступления/Возврат поставщику, либо Заказ на перемещение между ЦКД, если товар необходимо переместить на ЦКД поступления
  + **Возврат запрещен.** Конечный статус обработки товара. Означает, что товар согласован на возврат поставщику. По нажатию кнопки «Сформировать документы отгрузки» будет создан отбор в Область хранения свободного товара на складе текущего хранения товара
* **ДС**. Документы созданы. Строка товара из Заявки обработана, по ней созданы документы:
  + Корректировка поступления/Возврат поставщику
  + Заказ на перемещение (если есть необходимость переместить товар между ЦКД)
  + Отбор на свободные остатки
* **Документ закупки.** Документ поступления, по которому поступил товар на склад
* **Номер документа.** Номер с/ф УПД Поступления от поставщика
* **дата.** Дата с/ф УПД Поступления от поставщика
* **Срок возврата поставщику.** Максимальная дата по договору на возврат поставщику по отказу от качественного товара.
* **Артикул.** Артикул товара
* **Производитель.** Бренд товара
* **Номенклатура.** Полное наименование товара
* **Серия.** Серия товара
* **Количество.**
* **Цена.**
* **Сумма.**
* **Причина отмены.** На основании причины товары распределяются по видам заявок
* **Логистический статус**. *Информационное поле, не задействованное в процессе обработки специалистом*, показывающее текущий статус движения товара между ЦКД и отгрузки поставщику
* **Отгружена.** *Информационное поле, не задействованное в процессе обработки специалистом.* Показывает факт отгрузки Документа возврата на ЦКД поступления
* **Вложение добавлено.** *Информационное поле, не задействованное в процессе обработки специалистом*. Показывает факт наличия прикрепленного Акта к Документу возврата

# Алгоритм обработки Заявок на возврат товаров поставщику

## Закрепление заявки за специалистом

При начале работы, переключатели фильтров находятся в следующем положении:

* Статусы заявления: **Несогласована**
* Виды операций:
  + **Все.** Если обрабатывается весь город целиком
  + **Иной вид заявки.** Если на специалиста назначен конкретный вид Заявки

Статусы напротив каждого товара внутри **Заявки на возврат товаров поставщику** при начале обработки могут быть разными:

* Пустой статус
* **Возврат разрешен (из заявки)**
* **Возврат разрешен (на складе первичного поступления).**

Зависит это от того:

* Реализовывался товар или нет
* Была ли проставлена галочка **Возврат разрешен** в Заявке на возврат товаров от клиента или нет

Далее, согласно Каналу возврата, **ВЕСЬ ТОВАР** внутри **Заявки на возврат товаров поставщику** обрабатывается единовременно и одномоментно.  
Описание действий на каждом этапе внутри заявки относится **КО ВСЕМУ ТОВАРУ** в Заявке

Быстрая ссылка на страницу с соответствующим каналом возврата:

1. [Канал возврата не заполнен (Авто отправка)](#_Канал_возврата_не)
2. [Акита возврат только согласованной некондиции](#_Акита_возврат_только)
3. [Отправляется заявка на почту, Заполняется Бланк (формируем сразу)](#_Отправляется_заявка_на)
4. [Отправляется заявка (в ответ ждем бланк на возврат)](#_Отправляется_заявка_(в)
5. [Заполняется Бланк и отправляется на почту (формируем сразу)](#_Заполняется_Бланк_и)
6. [Оформление на сайте поставщика (+Бланк)](#_Оформление_на_сайте)
7. [Оформление на сайте поставщика (без бланка)](#_Оформление_на_сайте_1)
8. [Товар со свободных остатков](#_Товар_со_свободных)

# Алгоритм обработки товара, согласно Каналу возврата

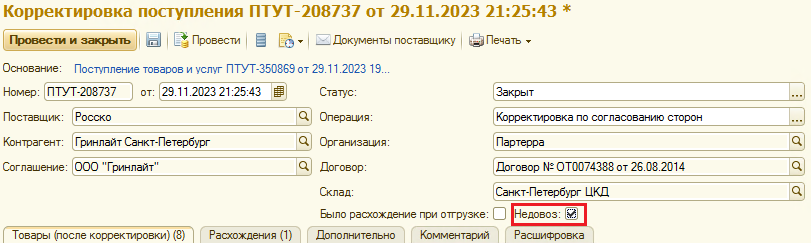
## Канал возврата не заполнен (Авто отправка)

* Товар не реализовывался

В заявке на возврат товаров поставщику статус строки **Возврат разрешен**

* + Возврат качественного товара  
    Должна быть галочка ДС. Дополнительные действия не требуются

В заявке на возврат товаров поставщику статус строки **Возврат разрешен (из заявки)**

* + Возврат некондиции  
    **Так не должно работать. Должен быть пустой статус у товара**
  + Возврат недовоза **(Занимается назначенный руководителем сотрудник)**  
    Должна быть галочка ДС. Необходимо зайти в документ возврата и проставить галочку Недовоз  
    
* Товар реализовывался, вернулся через Заявка на возврат товаров от клиента

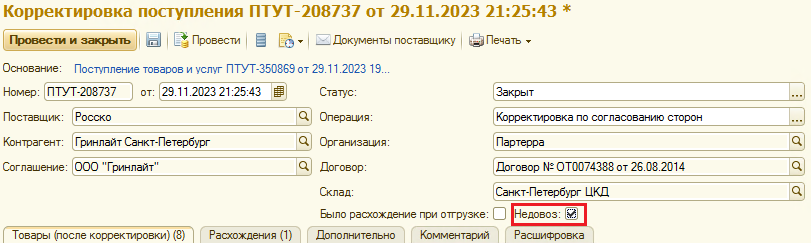
Товар в Заявке на возврат товаров поставщику должен быть уже со статусом **Возврат разрешен (из заявки)** либо **Возврат разрешен (на складе первичного поступления)**

* + Возврат качественного товара
    - Если **Срок возврата поставщику** больше или равно **сегодня 09.01.2024**  
      Робот сформирует документ возврата автоматически. Дополнительные действия не требуются
    - Если **Срок возврата поставщику** меньше **сегодня 09.01.2024**Товар в Заявке на возврат товаров поставщику должен быть без галочки ДС  
      Проставляем статус **Возврат запрещен**, нажимаем на кнопку **Создать документы отгрузки**. Будет создан отбор в Область хранения свободного товара на складе текущего хранения товара
  + Возврат некондиции  
    По артикулу проверяем на почте или в google-файле согласование
    - Если найдена информация, что товар согласован - Нажимаем на кнопку **Создать документы отгрузки** внутри Заявки на возврат товаров поставщику
    - Если **не** найдена информация, что товар согласован
      * Дополнительно связываемся в скайпе с ответственным сотрудником за согласование возвратов от клиентов по почте и уточняем информацию по статусу согласования товара
      * Если по итогу товар согласован - Нажимаем на кнопку **Создать документы отгрузки** внутри Заявки на возврат товаров поставщику
      * Если товар не согласован
        + Направляем запрос в скайп-чат **Ошибки ТСП**  
          ***Номенклатура Город ЦКД  
          Прошу удалить приход товара на склад  
          Некондиция не согласована, в возврате отказано  
          Товар будет направлен обратно в Гринлайт Город***
        + Сообщаем в скайпе Руководителю ЦКД либо ответственному за Возвраты сотруднику

***Номенклатура прошу направить в Гринлайт Город с ближайшей отправкой  
Некондиция не согласована, в возврате отказано***

* + Возврат по гарантии
    - Если найдена информация, что товар согласован - Нажимаем на кнопку Создать документы возврата внутри Заявки на возврат товаров поставщику
    - Если **не** найдена информация, что товар согласован
      * Дополнительно связываемся в скайпе с ответственным сотрудником за согласование возвратов от клиентов по почте и уточняем информацию по статусу согласования товара
      * Если по итогу товар согласован - Нажимаем на кнопку **Создать документы отгрузки** внутри Заявки на возврат товаров поставщику
      * Если товар не согласован
        + Направляем запрос в скайп-чат **Ошибки ТСП**  
          ***Номенклатура Город ЦКД  
          Прошу удалить приход товара на склад  
          Некондиция не согласована, в возврате отказано  
          Товар будет направлен обратно в Гринлайт Город***
        + Сообщаем в скайпе Руководителю ЦКД либо ответственному за Возвраты сотруднику

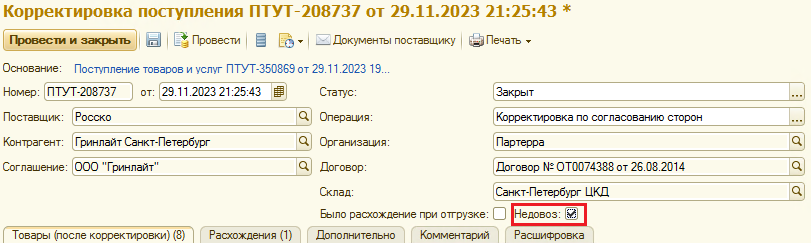
***Номенклатура прошу направить в Гринлайт Город с ближайшей отправкой  
Некондиция не согласована, в возврате отказано***

* + Возврат недовоза **(Занимается назначенный руководителем сотрудник)**  
    Возможен при схеме Extra. Нажимаем на кнопку **Создать документы отгрузки**. Далее необходимо зайти в создавшийся документ возврата и проставить галочку Недовоз  
    

## Акита возврат только согласованной некондиции

* Товар не реализовывался

В заявке на возврат товаров поставщику статус строки пустой

* + Возврат качественного товара  
    Проставляем статус **Возврат запрещен**, нажимаем на кнопку **Создать документы отгрузки**. Будет создан отбор в Область хранения свободного товара на складе текущего хранения товара
  + Возврат некондиции  
    На сайте Акиты оформляем заявку, через несколько минут скачиваем бланк по форме поставщика  
    Проставляем статус **Возврат разрешен**, нажимаем на кнопку **Создать документы отгрузки**Далее необходимо зайти в документ возврата и прикрепить бланк по форме поставщика
  + Возврат недовоза **(Занимается назначенный руководителем сотрудник)**  
    Проставляем статус **Возврат разрешен**, нажимаем на кнопку **Создать документы отгрузки**. Далее необходимо зайти в документ возврата и проставить галочку Недовоз  
    Далее необходимо зайти в документ возврата и прикрепить переписку с поставщиком по недовозу   
    
* Товар реализовывался, вернулся через Заявка на возврат товаров от клиента

Товар в **Заявке на возврат товаров поставщику** должен быть с пустым статусом

* + Возврат качественного товара  
    Проставляем статус **Возврат запрещен**, нажимаем на кнопку **Создать документы отгрузки**. Будет создан отбор в Область хранения свободного товара на складе текущего хранения товара

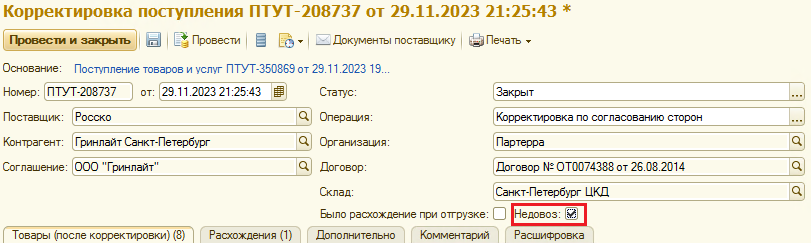
Товар в Заявке на возврат товаров поставщику должен быть уже со статусом **Возврат разрешен (из заявки)** либо **Возврат разрешен (на складе первичного поступления)**

* + Возврат некондиции  
    По артикулу проверяем на почте или в google-файле согласование
    - Если найдена информация, что товар согласован:  
      Скачиваем бланк из письма на почте  
      Нажимаем на кнопку **Создать документы отгрузки** внутри Заявки на возврат товаров поставщику  
      Далее необходимо зайти в документ возврата и прикрепить бланк по форме поставщика
    - Если **не** найдена информация, что товар согласован
      * Дополнительно связываемся в скайпе с ответственным сотрудником за согласование возвратов от клиентов по почте и уточняем информацию по статусу согласования товара
      * Если по итогу товар согласован - Нажимаем на кнопку **Создать документы отгрузки** внутри Заявки на возврат товаров поставщику
      * Если товар не согласован
        + Направляем запрос в скайп-чат **Ошибки ТСП**  
          ***Номенклатура Город ЦКД  
          Прошу удалить приход товара на склад  
          Некондиция не согласована, в возврате отказано  
          Товар будет направлен обратно в Гринлайт Город***
        + Сообщаем в скайпе Руководителю ЦКД либо ответственному за Возвраты сотруднику  
          ***Номенклатура прошу направить в Гринлайт Город с ближайшей отправкой  
          Некондиция не согласована, в возврате отказано***
  + Возврат по гарантии  
    По артикулу проверяем на почте или в google-файле согласование
    - Если найдена информация, что товар согласован:  
      Скачиваем бланк из письма на почте  
      Нажимаем на кнопку **Создать документы отгрузки** внутри Заявки на возврат товаров поставщику  
      Далее необходимо зайти в документ возврата и прикрепить бланк по форме поставщика
    - Если **не** найдена информация, что товар согласован
      * Дополнительно связываемся в скайпе с ответственным сотрудником за согласование возвратов от клиентов по почте и уточняем информацию по статусу согласования товара
      * Если по итогу товар согласован - Нажимаем на кнопку **Создать документы отгрузки** внутри Заявки на возврат товаров поставщику
      * Если товар не согласован
        + Направляем запрос в скайп-чат **Ошибки ТСП**  
          ***Номенклатура Город ЦКД  
          Прошу удалить приход товара на склад  
          Брак не согласован, в возврате отказано  
          Товар будет направлен обратно в Гринлайт Город***
        + Сообщаем в скайпе Руководителю ЦКД либо ответственному за Возвраты сотруднику  
          ***Номенклатура прошу направить в Гринлайт Город с ближайшей отправкой  
          Брак не согласован, в возврате отказано***

## Отправляется заявка на почту, Заполняется Бланк (формируем сразу)

* Товар не реализовывался

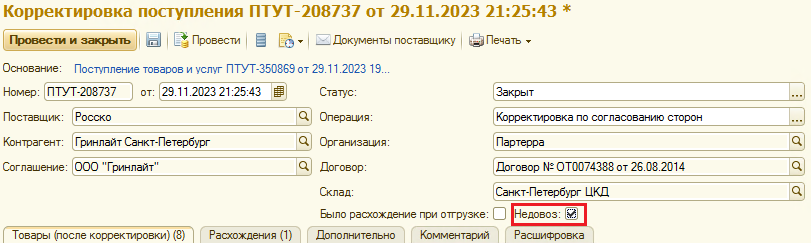
В заявке на возврат товаров поставщику статус строки пустой

* + Возврат качественного товара  
    Внутри Заявки нажимается кнопка с иконкой письма **Отправить возврат**.  
    Копируем любой артикул из Заявки, в поиске на почте убеждаемся, что письмо отправилось  
    Самостоятельно заполняется шаблон бланка по форме поставщика  
    Проставляем статус **Возврат разрешен**, нажимаем на кнопку **Создать документы отгрузки**Заполненный бланк направляем в скайп-чат города
  + Возврат некондиции  
    Внутри Заявки нажимается кнопка с иконкой письма **Отправить возврат**.  
    Копируем любой артикул из Заявки, в поиске на почте убеждаемся, что письмо отправилось  
    Самостоятельно заполняется шаблон бланка по форме поставщика  
    Проставляем статус **Возврат разрешен**, нажимаем на кнопку **Создать документы отгрузки**Заполненный бланк направляем в скайп-чат города
  + Возврат недовоза **(Занимается назначенный руководителем сотрудник)**  
    Проставляем статус **Возврат разрешен**, нажимаем на кнопку **Создать документы отгрузки**. Далее необходимо зайти в документ возврата и проставить галочку Недовоз  
    
* Товар реализовывался, вернулся через Заявка на возврат товаров от клиента

Товар в **Заявке на возврат товаров поставщику** должен быть с пустым статусом

* + Возврат качественного товара
    - Если **Срок возврата поставщику** больше или равно **сегодня 09.01.2024**  
      Внутри Заявки нажимается кнопка с иконкой письма **Отправить возврат**.  
      Копируем любой артикул из Заявки, в поиске на почте убеждаемся, что письмо отправилось  
      Самостоятельно заполняется шаблон бланка по форме поставщика  
      Проставляем статус **Возврат разрешен**, нажимаем на кнопку **Создать документы отгрузки**Заполненный бланк направляем в скайп-чат города
    - Если **Срок возврата поставщику** меньше **сегодня 09.01.2024**Товар в Заявке на возврат товаров поставщику должен быть без галочки ДС  
      Проставляем статус **Возврат запрещен**, нажимаем на кнопку **Создать документы отгрузки**. Будет создан отбор в Область хранения свободного товара на складе текущего хранения товара

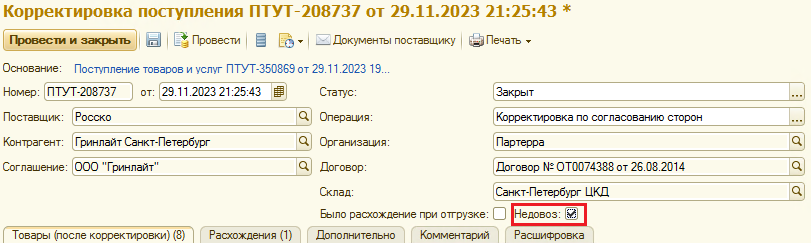
Товар в Заявке на возврат товаров поставщику должен быть уже со статусом **Возврат разрешен (из заявки)** либо **Возврат разрешен (на складе первичного поступления)**

* + Возврат некондиции  
    По артикулу проверяем на почте или в google-файле согласование
    - Если найдена информация, что товар согласован:  
      Скачиваем бланк из письма на почте  
      Нажимаем на кнопку **Создать документы отгрузки** внутри Заявки на возврат товаров поставщику  
      Заполненный бланк направляем в скайп-чат города
    - Если **не** найдена информация, что товар согласован
      * Дополнительно связываемся в скайпе с ответственным сотрудником за согласование возвратов от клиентов по почте и уточняем информацию по статусу согласования товара
      * Если по итогу товар согласован:  
        Нажимаем на кнопку **Создать документы отгрузки** внутри Заявки на возврат товаров поставщику  
        Заполненный бланк направляем в скайп-чат города
      * Если товар не согласован
        + Направляем запрос в скайп-чат **Ошибки ТСП**  
          ***Номенклатура Город ЦКД  
          Прошу удалить приход товара на склад  
          Некондиция не согласована, в возврате отказано  
          Товар будет направлен обратно в Гринлайт Город***
        + Сообщаем в скайпе Руководителю ЦКД либо ответственному за Возвраты сотруднику  
          ***Номенклатура прошу направить в Гринлайт Город с ближайшей отправкой  
          Некондиция не согласована, в возврате отказано***
  + Возврат по гарантии  
    По артикулу проверяем на почте или в google-файле согласование
    - Если найдена информация, что товар согласован:  
      Скачиваем бланк из письма на почте  
      Нажимаем на кнопку **Создать документы отгрузки** внутри Заявки на возврат товаров поставщику  
      Заполненный бланк направляем в скайп-чат города
    - Если **не** найдена информация, что товар согласован
      * Дополнительно связываемся в скайпе с ответственным сотрудником за согласование возвратов от клиентов по почте и уточняем информацию по статусу согласования товара
      * Если по итогу товар согласован:  
        Нажимаем на кнопку **Создать документы отгрузки** внутри Заявки на возврат товаров поставщику  
        Заполненный бланк направляем в скайп-чат города
      * Если товар не согласован
        + Направляем запрос в скайп-чат **Ошибки ТСП**  
          ***Номенклатура Город ЦКД  
          Прошу удалить приход товара на склад  
          Брак не согласован, в возврате отказано  
          Товар будет направлен обратно в Гринлайт Город***
        + Сообщаем в скайпе Руководителю ЦКД либо ответственному за Возвраты сотруднику  
          ***Номенклатура прошу направить в Гринлайт Город с ближайшей отправкой  
          Брак не согласован, в возврате отказано***
  + Возврат недовоза **(Занимается назначенный руководителем сотрудник)**  
    Возможен при схеме Extra. Нажимаем на кнопку **Создать документы отгрузки**. Далее необходимо зайти в создавшийся документ возврата и проставить галочку Недовоз  
    

## Отправляется заявка (в ответ ждем бланк на возврат)

* Товар не реализовывался

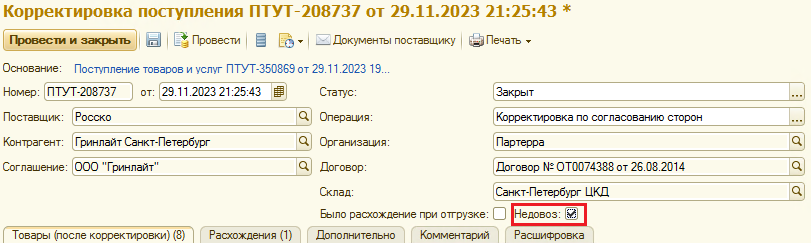
В заявке на возврат товаров поставщику статус строки пустой

* + Возврат качественного товара  
    Внутри Заявки нажимается кнопка с иконкой письма **Отправить возврат**.  
    Копируем любой артикул из Заявки, в поиске на почте убеждаемся, что письмо отправилось  
    Проставляем статус **Отправлена заявка на возврат,** Заявка остается в статусе **На согласовании**  
    В течение 3 дней с момента отправки письма, поставщик направляет заполненный бланк  
    Скачиваем бланк с почты  
    Проставляем статус **Возврат разрешен** нажимаем на кнопку **Создать документы отгрузки**Заполненный бланк направляем в скайп-чат города
  + Возврат некондиции  
    Внутри Заявки нажимается кнопка с иконкой письма **Отправить возврат**.  
    Копируем любой артикул из Заявки, в поиске на почте убеждаемся, что письмо отправилось  
    Проставляем статус **Отправлена заявка на возврат,** Заявка остается в статусе **На согласовании**  
    В течение 3 дней с момента отправки письма, поставщик направляет заполненный бланк  
    Скачиваем бланк с почты  
    Проставляем статус **Возврат разрешен** нажимаем на кнопку **Создать документы отгрузки**Заполненный бланк направляем в скайп-чат города
  + Возврат недовоза **(Занимается назначенный руководителем сотрудник)**  
    Проставляем статус **Возврат разрешен**, нажимаем на кнопку **Создать документы отгрузки**. Далее необходимо зайти в документ возврата и проставить галочку Недовоз  
    
* Товар реализовывался, вернулся через Заявка на возврат товаров от клиента

Товар в **Заявке на возврат товаров поставщику** должен быть с пустым статусом

* + Возврат качественного товара
    - Если **Срок возврата поставщику** больше или равно **сегодня 09.01.2024**  
      Внутри Заявки нажимается кнопка с иконкой письма **Отправить возврат**.  
      Копируем любой артикул из Заявки, в поиске на почте убеждаемся, что письмо отправилось  
      Проставляем статус **Отправлена заявка на возврат,** Заявка остается в статусе **На согласовании**  
      В течение 3 дней с момента отправки письма, поставщик направляет заполненный бланк  
      Скачиваем бланк с почты  
      Проставляем статус **Возврат разрешен** нажимаем на кнопку **Создать документы отгрузки**Заполненный бланк направляем в скайп-чат города
    - Если **Срок возврата поставщику** меньше **сегодня 09.01.2024**Товар в Заявке на возврат товаров поставщику должен быть без галочки ДС  
      Проставляем статус **Возврат запрещен**, нажимаем на кнопку **Создать документы отгрузки**. Будет создан отбор в Область хранения свободного товара на складе текущего хранения товара

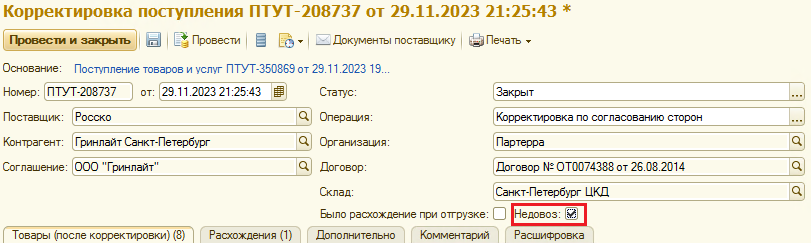
Товар в Заявке на возврат товаров поставщику должен быть уже со статусом **Возврат разрешен (из заявки)** либо **Возврат разрешен (на складе первичного поступления)**

* + Возврат некондиции  
    По артикулу проверяем на почте или в google-файле согласование
    - Если найдена информация, что товар согласован:  
      Скачиваем бланк из письма на почте  
      Нажимаем на кнопку **Создать документы отгрузки** внутри Заявки на возврат товаров поставщику  
      Заполненный бланк направляем в скайп-чат города
    - Если **не** найдена информация, что товар согласован
      * Дополнительно связываемся в скайпе с ответственным сотрудником за согласование возвратов от клиентов по почте и уточняем информацию по статусу согласования товара
      * Если по итогу товар согласован:  
        Скачиваем бланк из письма на почте  
        Нажимаем на кнопку **Создать документы отгрузки** внутри Заявки на возврат товаров поставщику  
        Заполненный бланк направляем в скайп-чат города
      * Если товар не согласован
        + Направляем запрос в скайп-чат **Ошибки ТСП**  
          ***Номенклатура Город ЦКД  
          Прошу удалить приход товара на склад  
          Некондиция не согласована, в возврате отказано  
          Товар будет направлен обратно в Гринлайт Город***
        + Сообщаем в скайпе Руководителю ЦКД либо ответственному за Возвраты сотруднику  
          ***Номенклатура прошу направить в Гринлайт Город с ближайшей отправкой  
          Некондиция не согласована, в возврате отказано***
  + Возврат по гарантии  
    По артикулу проверяем на почте или в google-файле согласование
    - Если найдена информация, что товар согласован:  
      Скачиваем бланк из письма на почте  
      Нажимаем на кнопку **Создать документы отгрузки** внутри Заявки на возврат товаров поставщику  
      Заполненный бланк направляем в скайп-чат города
    - Если **не** найдена информация, что товар согласован
      * Дополнительно связываемся в скайпе с ответственным сотрудником за согласование возвратов от клиентов по почте и уточняем информацию по статусу согласования товара
      * Если по итогу товар согласован:  
        Скачиваем бланк из письма на почте  
        Нажимаем на кнопку **Создать документы отгрузки** внутри Заявки на возврат товаров поставщику  
        Заполненный бланк направляем в скайп-чат города
      * Если товар не согласован
        + Направляем запрос в скайп-чат **Ошибки ТСП**  
          ***Номенклатура Город ЦКД  
          Прошу удалить приход товара на склад  
          Брак не согласован, в возврате отказано  
          Товар будет направлен обратно в Гринлайт Город***
        + Сообщаем в скайпе Руководителю ЦКД либо ответственному за Возвраты сотруднику  
          ***Номенклатура прошу направить в Гринлайт Город с ближайшей отправкой  
          Брак не согласован, в возврате отказано***
  + Возврат недовоза **(Занимается назначенный руководителем сотрудник)**  
    Возможен при схеме Extra. Нажимаем на кнопку **Создать документы отгрузки**. Далее необходимо зайти в создавшийся документ возврата и проставить галочку Недовоз  
    

## Заполняется Бланк и отправляется на почту (формируем сразу)

* Товар не реализовывался

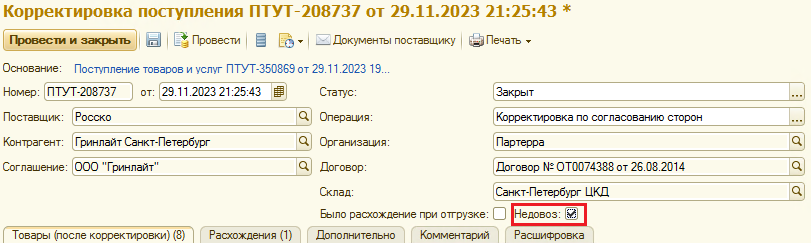
В заявке на возврат товаров поставщику статус строки пустой

* + Возврат качественного товара  
    Самостоятельно заполняется шаблон бланка по форме поставщика  
    Заполненный бланк отправляется на почту поставщика  
    Проставляем статус **Возврат разрешен** нажимаем на кнопку **Создать документы отгрузки**  
    Заполненный бланк отправляется в скайп-чат города
  + Возврат некондиции  
    Самостоятельно заполняется шаблон бланка по форме поставщика  
    Заполненный бланк отправляется на почту поставщика  
    Проставляем статус **Возврат разрешен** нажимаем на кнопку **Создать документы отгрузки**  
    Заполненный бланк отправляется в скайп-чат города
  + Возврат недовоза **(Занимается назначенный руководителем сотрудник)**  
    Проставляем статус **Возврат разрешен**, нажимаем на кнопку **Создать документы отгрузки**. Далее необходимо зайти в документ возврата и проставить галочку Недовоз  
    
* Товар реализовывался, вернулся через Заявка на возврат товаров от клиента

Товар в **Заявке на возврат товаров поставщику** должен быть с пустым статусом

* + Возврат качественного товара
    - Если **Срок возврата поставщику** больше или равно **сегодня 09.01.2024**  
      Самостоятельно заполняется шаблон бланка по форме поставщика  
      Заполненный бланк отправляется на почту поставщика  
      Проставляем статус **Возврат разрешен** нажимаем на кнопку **Создать документы отгрузки**  
      Заполненный бланк отправляется в скайп-чат города
    - Если **Срок возврата поставщику** меньше **сегодня 09.01.2024**Товар в Заявке на возврат товаров поставщику должен быть без галочки ДС  
      Проставляем статус **Возврат запрещен**, нажимаем на кнопку **Создать документы отгрузки**. Будет создан отбор в Область хранения свободного товара на складе текущего хранения товара

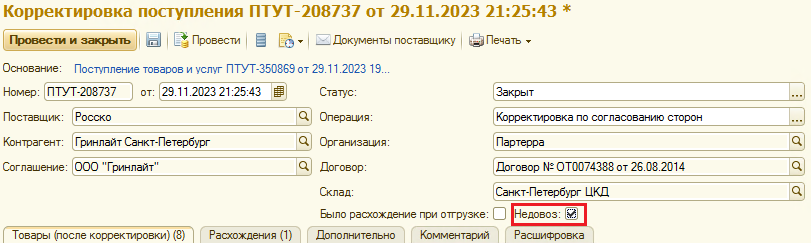
Товар в Заявке на возврат товаров поставщику должен быть уже со статусом **Возврат разрешен (из заявки)** либо **Возврат разрешен (на складе первичного поступления)**

* + Возврат некондиции  
    По артикулу проверяем на почте или в google-файле согласование
    - Если найдена информация, что товар согласован:  
      Скачиваем бланк из письма на почте  
      Нажимаем на кнопку **Создать документы отгрузки** внутри Заявки на возврат товаров поставщику  
      Заполненный бланк направляем в скайп-чат города
    - Если **не** найдена информация, что товар согласован
      * Дополнительно связываемся в скайпе с ответственным сотрудником за согласование возвратов от клиентов по почте и уточняем информацию по статусу согласования товара
      * Если по итогу товар согласован:  
        Скачиваем бланк из письма на почте  
        Нажимаем на кнопку **Создать документы отгрузки** внутри Заявки на возврат товаров поставщику  
        Заполненный бланк направляем в скайп-чат города
      * Если товар не согласован
        + Направляем запрос в скайп-чат **Ошибки ТСП**  
          ***Номенклатура Город ЦКД  
          Прошу удалить приход товара на склад  
          Некондиция не согласована, в возврате отказано  
          Товар будет направлен обратно в Гринлайт Город***
        + Сообщаем в скайпе Руководителю ЦКД либо ответственному за Возвраты сотруднику  
          ***Номенклатура прошу направить в Гринлайт Город с ближайшей отправкой  
          Некондиция не согласована, в возврате отказано***
  + Возврат по гарантии  
    По артикулу проверяем на почте или в google-файле согласование
    - Если найдена информация, что товар согласован:  
      Скачиваем бланк из письма на почте  
      Нажимаем на кнопку **Создать документы отгрузки** внутри Заявки на возврат товаров поставщику  
      Заполненный бланк направляем в скайп-чат города
    - Если **не** найдена информация, что товар согласован
      * Дополнительно связываемся в скайпе с ответственным сотрудником за согласование возвратов от клиентов по почте и уточняем информацию по статусу согласования товара
      * Если по итогу товар согласован:  
        Скачиваем бланк из письма на почте  
        Нажимаем на кнопку **Создать документы отгрузки** внутри Заявки на возврат товаров поставщику  
        Заполненный бланк направляем в скайп-чат города
      * Если товар не согласован
        + Направляем запрос в скайп-чат **Ошибки ТСП**  
          ***Номенклатура Город ЦКД  
          Прошу удалить приход товара на склад  
          Брак не согласован, в возврате отказано  
          Товар будет направлен обратно в Гринлайт Город***
        + Сообщаем в скайпе Руководителю ЦКД либо ответственному за Возвраты сотруднику  
          ***Номенклатура прошу направить в Гринлайт Город с ближайшей отправкой  
          Брак не согласован, в возврате отказано***
  + Возврат недовоза **(Занимается назначенный руководителем сотрудник)**  
    Возможен при схеме Extra. Нажимаем на кнопку **Создать документы отгрузки**. Далее необходимо зайти в создавшийся документ возврата и проставить галочку Недовоз  
    

## Оформление на сайте поставщика (+Бланк)

* Товар не реализовывался

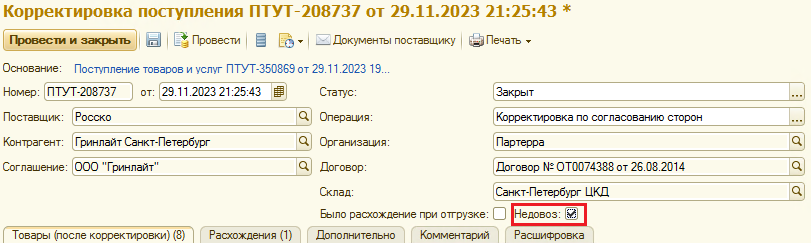
В заявке на возврат товаров поставщику статус строки пустой

* + Возврат качественного товара  
    На сайте поставщика оформляем заявку  
    Проставляем статус **Отправлена заявка на возврат,** Заявка остается в статусе **На согласовании**  
    В течение 30 минут с момента оформления становится доступно скачивание заполненного бланка  
    В заявке проставляем статус **Возврат разрешен** нажимаем на кнопку **Создать документы отгрузки**Заполненный бланк направляем в скайп-чат города
  + Возврат некондиции  
    На сайте поставщика оформляем заявку  
    Проставляем статус **Отправлена заявка на возврат,** Заявка остается в статусе **На согласовании**  
    В течение 30 минут с момента оформления становится доступно скачивание заполненного бланка  
    В заявке проставляем статус **Возврат разрешен** нажимаем на кнопку **Создать документы отгрузки**Заполненный бланк направляем в скайп-чат города
  + Возврат недовоза **(Занимается назначенный руководителем сотрудник)**Проставляем статус **Возврат разрешен**, нажимаем на кнопку **Создать документы отгрузки**. Далее необходимо зайти в документ возврата и проставить галочку Недовоз  
    
* Товар реализовывался, вернулся через Заявка на возврат товаров от клиента

Товар в **Заявке на возврат товаров поставщику** должен быть с пустым статусом

* + - Возврат качественного товара  
      Если **Срок возврата поставщику** больше или равно **сегодня 09.01.2024**  
      На сайте поставщика оформляем заявку  
      Проставляем статус **Отправлена заявка на возврат,** Заявка остается в статусе **На согласовании**  
      В течение 30 минут с момента оформления становится доступно скачивание заполненного бланка  
      В заявке проставляем статус **Возврат разрешен** нажимаем на кнопку **Создать документы отгрузки**Заполненный бланк направляем в скайп-чат города
    - Если **Срок возврата поставщику** меньше **сегодня 09.01.2024**Товар в Заявке на возврат товаров поставщику должен быть без галочки ДС  
      Проставляем статус **Возврат запрещен**, нажимаем на кнопку **Создать документы отгрузки**. Будет создан отбор в Область хранения свободного товара на складе текущего хранения товара

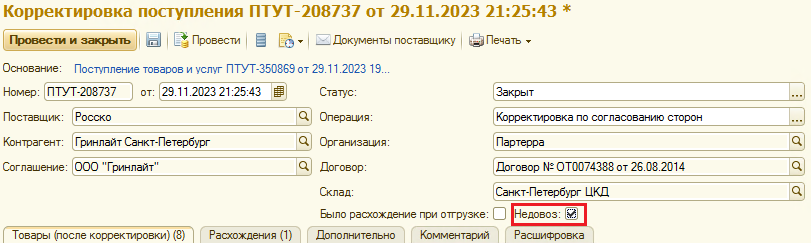
Товар в Заявке на возврат товаров поставщику должен быть уже со статусом **Возврат разрешен (из заявки)** либо **Возврат разрешен (на складе первичного поступления)**

* + Возврат некондиции  
    По артикулу проверяем на почте или в google-файле согласование
    - Если найдена информация, что товар согласован:  
      Скачиваем бланк из письма на почте  
      Нажимаем на кнопку **Создать документы отгрузки** внутри Заявки на возврат товаров поставщику  
      Заполненный бланк направляем в скайп-чат города
    - Если **не** найдена информация, что товар согласован
      * Дополнительно связываемся в скайпе с ответственным сотрудником за согласование возвратов от клиентов по почте и уточняем информацию по статусу согласования товара
      * Если по итогу товар согласован:  
        Скачиваем бланк из письма на почте  
        Нажимаем на кнопку **Создать документы отгрузки** внутри Заявки на возврат товаров поставщику  
        Заполненный бланк направляем в скайп-чат города
      * Если товар не согласован
        + Направляем запрос в скайп-чат **Ошибки ТСП**  
          ***Номенклатура Город ЦКД  
          Прошу удалить приход товара на склад  
          Некондиция не согласована, в возврате отказано  
          Товар будет направлен обратно в Гринлайт Город***
        + Сообщаем в скайпе Руководителю ЦКД либо ответственному за Возвраты сотруднику  
          ***Номенклатура прошу направить в Гринлайт Город с ближайшей отправкой  
          Некондиция не согласована, в возврате отказано***
  + Возврат по гарантии  
    По артикулу проверяем на почте или в google-файле согласование
    - Если найдена информация, что товар согласован:  
      Скачиваем бланк из письма на почте  
      Нажимаем на кнопку **Создать документы отгрузки** внутри Заявки на возврат товаров поставщику  
      Заполненный бланк направляем в скайп-чат города
    - Если **не** найдена информация, что товар согласован
      * Дополнительно связываемся в скайпе с ответственным сотрудником за согласование возвратов от клиентов по почте и уточняем информацию по статусу согласования товара
      * Если по итогу товар согласован:  
        Скачиваем бланк из письма на почте  
        Нажимаем на кнопку **Создать документы отгрузки** внутри Заявки на возврат товаров поставщику  
        Заполненный бланк направляем в скайп-чат города
      * Если товар не согласован
        + Направляем запрос в скайп-чат **Ошибки ТСП**  
          ***Номенклатура Город ЦКД  
          Прошу удалить приход товара на склад  
          Брак не согласован, в возврате отказано  
          Товар будет направлен обратно в Гринлайт Город***
        + Сообщаем в скайпе Руководителю ЦКД либо ответственному за Возвраты сотруднику  
          ***Номенклатура прошу направить в Гринлайт Город с ближайшей отправкой  
          Брак не согласован, в возврате отказано***
  + Возврат недовоза **(Занимается назначенный руководителем сотрудник)**  
    Возможен при схеме Extra. Нажимаем на кнопку **Создать документы отгрузки**. Далее необходимо зайти в создавшийся документ возврата и проставить галочку Недовоз  
    

## Оформление на сайте поставщика (без бланка)

* Товар не реализовывался

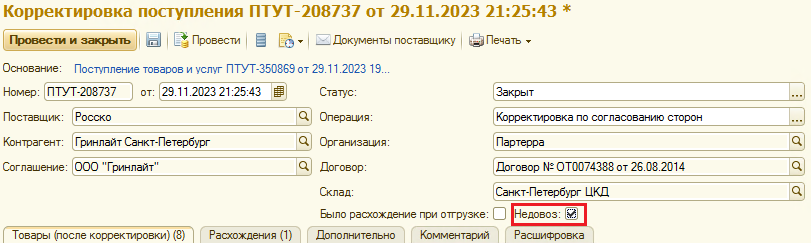
В заявке на возврат товаров поставщику статус строки пустой

* + Возврат качественного товара  
    На сайте поставщика оформляем заявку  
    В заявке проставляем статус **Возврат разрешен** нажимаем на кнопку **Создать документы отгрузки**
  + Возврат некондиции  
    На сайте поставщика оформляем заявку  
    В заявке проставляем статус **Возврат разрешен** нажимаем на кнопку **Создать документы отгрузки**
  + Возврат недовоза **(Занимается назначенный руководителем сотрудник)**  
    Проставляем статус **Возврат разрешен**, нажимаем на кнопку **Создать документы отгрузки**. Далее необходимо зайти в документ возврата и проставить галочку Недовоз  
    
* Товар реализовывался, вернулся через Заявка на возврат товаров от клиента

Товар в **Заявке на возврат товаров поставщику** должен быть с пустым статусом

* + - Возврат качественного товара  
      Если **Срок возврата поставщику** больше или равно **сегодня 09.01.2024**  
      На сайте поставщика оформляем заявку  
      В заявке проставляем статус **Возврат разрешен** нажимаем на кнопку **Создать документы отгрузки**
    - Если **Срок возврата поставщику** меньше **сегодня 09.01.2024**Товар в Заявке на возврат товаров поставщику должен быть без галочки ДС  
      Проставляем статус **Возврат запрещен**, нажимаем на кнопку **Создать документы отгрузки**. Будет создан отбор в Область хранения свободного товара на складе текущего хранения товара

Товар в Заявке на возврат товаров поставщику должен быть уже со статусом **Возврат разрешен (из заявки)** либо **Возврат разрешен (на складе первичного поступления)**

* + Возврат некондиции  
    По артикулу проверяем на почте или в google-файле согласование
    - Если найдена информация, что товар согласован:  
      Скачиваем бланк из письма на почте  
      Нажимаем на кнопку **Создать документы отгрузки** внутри Заявки на возврат товаров поставщику  
      Заполненный бланк направляем в скайп-чат города
    - Если **не** найдена информация, что товар согласован
      * Дополнительно связываемся в скайпе с ответственным сотрудником за согласование возвратов от клиентов по почте и уточняем информацию по статусу согласования товара
      * Если по итогу товар согласован:  
        Скачиваем бланк из письма на почте  
        Нажимаем на кнопку **Создать документы отгрузки** внутри Заявки на возврат товаров поставщику  
        Заполненный бланк направляем в скайп-чат города
      * Если товар не согласован
        + Направляем запрос в скайп-чат **Ошибки ТСП**  
          ***Номенклатура Город ЦКД  
          Прошу удалить приход товара на склад  
          Некондиция не согласована, в возврате отказано  
          Товар будет направлен обратно в Гринлайт Город***
        + Сообщаем в скайпе Руководителю ЦКД либо ответственному за Возвраты сотруднику  
          ***Номенклатура прошу направить в Гринлайт Город с ближайшей отправкой  
          Некондиция не согласована, в возврате отказано***
  + Возврат по гарантии  
    По артикулу проверяем на почте или в google-файле согласование
    - Если найдена информация, что товар согласован:  
      Скачиваем бланк из письма на почте  
      Нажимаем на кнопку **Создать документы отгрузки** внутри Заявки на возврат товаров поставщику  
      Заполненный бланк направляем в скайп-чат города
    - Если **не** найдена информация, что товар согласован
      * Дополнительно связываемся в скайпе с ответственным сотрудником за согласование возвратов от клиентов по почте и уточняем информацию по статусу согласования товара
      * Если по итогу товар согласован:  
        Скачиваем бланк из письма на почте  
        Нажимаем на кнопку **Создать документы отгрузки** внутри Заявки на возврат товаров поставщику  
        Заполненный бланк направляем в скайп-чат города
      * Если товар не согласован
        + Направляем запрос в скайп-чат **Ошибки ТСП**  
          ***Номенклатура Город ЦКД  
          Прошу удалить приход товара на склад  
          Брак не согласован, в возврате отказано  
          Товар будет направлен обратно в Гринлайт Город***
        + Сообщаем в скайпе Руководителю ЦКД либо ответственному за Возвраты сотруднику  
          ***Номенклатура прошу направить в Гринлайт Город с ближайшей отправкой  
          Брак не согласован, в возврате отказано***
  + Возврат недовоза **(Занимается назначенный руководителем сотрудник)**  
    Возможен при схеме Extra. Нажимаем на кнопку **Создать документы отгрузки**. Далее необходимо зайти в создавшийся документ возврата и проставить галочку Недовоз  
    

## Товар со свободных остатков

* Товар не реализовывался

В заявке на возврат товаров поставщику статус строки пустой

* + Возврат качественного товара  
    Проставляем статус **Возврат запрещен**, нажимаем на кнопку **Создать документы отгрузки**. Будет создан отбор в Область хранения свободного товара на складе текущего хранения товара
  + Возврат некондиции
* Товар реализовывался, вернулся через Заявка на возврат товаров от клиента

Товар в **Заявке на возврат товаров поставщику** должен быть с пустым статусом

* + Возврат качественного товара  
    Проставляем статус **Возврат запрещен**, нажимаем на кнопку **Создать документы отгрузки**. Будет создан отбор в Область хранения свободного товара на складе текущего хранения товара

Товар в Заявке на возврат товаров поставщику должен быть уже со статусом **Возврат разрешен (из заявки)** либо **Возврат разрешен (на складе первичного поступления)**

* + Возврат некондиции
  + Возврат по гарантии  
    Документ возврата невозможно сформировать, т.к. у товара Собственная серия  
    В чате **Ошибки ТСП** оформляется запрос