

РЕГЛАМЕНТ

оформления возвратов товара надлежащего качества в ООО «Пауэр Интернэшнл-шины».

Статья I. Общие положения.

1. Задача минимизировать возврат товара от клиентов. Формализованная позиция компании ПИШ – возвраты от коммерческих организаций не принимаются. В рамках достигнутых договоренностей с контрагентом ПИШ допускается возврат на условиях, описанных ниже.
2. На взаимоотношения между юридическими лицами не распространяется действие закона о защите прав потребителей. Все взаимоотношения регламентируются Гражданским Кодексом (Глава 30, параграф 1, статьи 454-491). В данном разделе Гражданского Кодекса полностью отсутствует какое-либо упоминание о возможности возврата проданного товара. Юридические лица могут договориться о возврате товара – договоренность может быть как устная, так и письменная, закрепленная в договоре купли-продажи.
3. Компания Пауэр может в особых случаях и только по согласованию с Силантьевым Михаилом Алексеевичем и Грунчевой Людмилой Леонидовной предоставить клиенту возможность произвести возврат за рамками данной инструкции, но исключительно, как меру по стимулированию продаж и ограниченному кругу клиентов.

Статья II. Сроки, документы и цены при осуществлении согласованного возврата.

4. Максимальное количество возвращаемого товара не может превышать 5% от оборота клиента за предшествующие 6 календарных месяцев.
5. При приеме возвращаемого товара устанавливается дисконт от цены продажи. Процент дисконта привязан к срокам возврата товара на склад:
 - в течение 14 дней с момента сделки – 0%;
 - в течение 15-30 дней с момента сделки – 10%;
 - в течение 31-60 дней с момента сделки – 20%.
6. Набор документов для осуществления возврата обратной продажей:
 - 6.1. Служебная записка
 - 6.2. Документ обратной продажи, выгруженный в ЭДО

После проверки всех условий по заявленному возврату (срок возврата, % возврата, ассортимента, цен) необходимо отправить письмо в отдел снабжения и учета товародвижения ответственному лицу по проверке и выгрузке документов вашего ОП на имя Сенченко Алеси Евгеньевны или Астраханцевой Маргариты Витальевны (в зависимости от ОП) с копией Ставцевой Маргарите Владимировне следующего содержания:

Пример

Партнер:

ООО "АДВЕНТА", ИНН 7448150516

ДОГОВОР В-251 др-Ч/Гр от 01.01.2019

Счет-фактура № 15338 от 14 декабря 2022 г. на сумму 72 480,00
Счет-фактура № 15360 от 15 декабря 2022 г. на сумму 618 106,00

САЕ проверены

Номер РТУ и дата, по которой клиент получал от нас товар.

7. Сроки проведения возвратов корректировкой.
Провести возврат в КА2 возможно в течение 14 дней с момента отгрузки при наличии полного пакета документов (см. Приложение 1). В случае если необходимо произвести возврат старше 14 дней, то корректировка реализации отправляется на подпись с указанием способа дисконтирования клиента.
8. Если клиент отправляет товар на возврат через ТК и во время перевозки ТК потеряла товар, то он должен незамедлительно сообщить об этом на ОП и подтвердить это документально (письмо на почту с перепиской, заявление на ТК или другой документ). Любые ТК начинают поиск пропавшего товара при транспортировке только с заявления клиента письменно и заполнением определенной формы. При отсутствии подтверждения от клиента нарушение сроков возврата подлежит дисконтированию.

Статья III. Способ дисконтирования возврата.

9. При обратной продаже – документ в ЭДО должен быть выгружен с ценой, где учтен дисконт. Ответственность за дисконтирование цены обратной продажи ложится на менеджера клиента.
10. Если возврат принимается корректировкой, то дисконт может быть учтен двумя способами:
 - **предпочтительный** - увеличение цены следующего заказа (в комментарии УКД прописываете номер заказа, где отражен дисконт. В самом заказе в поле «Примечание к заказу» отражаете полную информацию % дисконта, дисконт в рублях и итоговая цена.

Отгружено / не оплачено [На заказ](#)

Номер: F8780977 от: 12.01.2023 12:12:01

Клиент: **Холдинг ИП Курилова Анна Николаевна**

Контрагент: Курилова Анна Николаевна ИП

Соглашение: Отсрочка 30 дн.

Договор: Договор 577 Н/Вт-др от 07.02.2022

Реализация: [НН000000385 от 16.01.2023 10:09:43](#)

Оплата: [К оплате 15.02.2023 \(100%\)](#)

Примечание к заказу:

13.01.2023 10:32, Ковтун Алена Геннадьевна
Просьба прибавить дисконт 18270р к заказу F8780977 ИП Курилова А.Н. за возврат: F8756316 - 4шт ИПНН НН0000000040 от 05.01.2023 с ае 0358860 - дисконт 5% за возврат, свыше согласованного процента возврата =11220

- на крайний случай - списание бонусов (при наличии бонусной системы у клиента). Если используете это, то нужно написать письмо в почту Баясов Наилу / nk_bayasov@pwrs.ru, где указываете ID клиента, размер бонусов для списания и в копию письма поставить сотрудника, кому отправили корректировку на подпись.

Статья IV. Прием возврата на складе.

11. После согласования возврата клиент привозит товар на склад. Менеджер создает корректировку реализации, из которой распечатывает служебную записку на возврат, либо распечатывает ее из созданного приобретения товаров. С данным документом клиент может сдавать товар на склад. Кладовщик осматривает товар, проверяет наличие КМ и проводит возврат через панель для склада. Если замечаний к товару и КМ нет, ставит свою подпись в служебной записке и документах клиента. Документ обратной продажи будет автоматически подписан в ЭДО. Документ корректировки будет создан и отправлен в ЭДО на подпись клиенту.

Статья V. Оформление возврата в программе

12. Если возврат товара производится до 14 дней с момента реализации, на основании реализации клиенту товара создается документ корректировка реализации.

Обязательно необходимо проверить, подписана ли клиентом РТУ, по которой получал товар от нас, в ЭДО, только после этого осуществляем возврат с соблюдением всех условий (сроков, наличие наших КМ).

Реализация товаров и услуг ЧЛ000000298 от 10.01.2023 12:32:26

Основное | Файлы | Штрихкоды объектов (Объект) | Задачи | Мои заметки

Провести и закрыть | Печать | Пробить чек ККМ | ЭДО | Отчеты | Заполнение

Состояние: Ориг ЭДО | Оформить возврат | Статус ЭДО: Подписано

☒ Реализация по заказам | Всего заказов: 11 | Закрыть заказы | Создать на основании

Номер: ЧЛ000000298 от: 10.01.2023 12:32:26 | Склад: Склад г. Челябинск

Клиент: Холдинг ИП Марышев Степан Па | Соглашение: Отсрочка 15 дн.

Контрагент: Марышев Степан Павлович ИП | Договор: Договор 188 Ч/Гр-др от 17.12.2020 | Отгрузка запрещена

Очередь: | Отправить

Расчеты по заказам (11)

Товары (11) | Дополнительно | ПИШ

Подобрать и проверить шины и автопокрышки

Добавить | Заполнить | Цены и скидки

Реализация товаров и услуг ЧЛ000000298 от 10.01.2023 12:32:26

Основное | Файлы | Штрихкоды объектов (Объект) | Задачи | Мои заметки

Провести и закрыть | Печать | Пробить чек ККМ | ЭДО | Отчеты | Заполнение

Состояние: | Статус ЭДО: Подписано

☒ Реализация по заказам | Всего заказов: 11 | Закрыть заказы

Номер: ЧЛ000000298 от: 10.01.2023 12:32:26 | Склад: Склад г. Челябинск

Клиент: Холдинг ИП Марышев Степан Па | Соглашение: Отсрочка 15 дн.

Контрагент: Марышев Степан Павлович ИП | Договор: Договор 188 Ч/Гр-др от 17.12.2020 | Отгрузка запрещена

Очередь: | Отправить

Расчеты по заказам (11)

Товары (11) | Дополнительно | ПИШ

Подобрать и проверить шины и автопокрышки

Добавить | Заполнить | Цены и скидки

Акт возврата товара с хранения (ПИШ)

Акт о расхождении после реализации клиенту

Возврат товаров от клиента

Доверенность

Задание

Заявка на возврат товаров от клиента

Корректировка реализации

Поручение экспедитору

Поступление безналичных ДС

Претензия клиента

Приобретение товаров и услуг

Приходный кассовый ордер

Эквайринговая операция

ВЫБРАТЬ

Свыше 14 дней - корректировку отправляем на подпись, в комментарии пишем причину, с кем согласовано, способ дисконтирования и прикрепляем скрин или письмо на электронную почту с подтверждением. Если причиной является подтвержденный брак по рекламации, то в файлы корректировки также прикрепляем скрин подтверждения и в комментарии к корректировке это прописываем.

← → **Корректировка реализации (создание)**

Основное **Файлы** **Задачи** Мои заметки здесь можно прикрепить служебную записку

Провести и закрыть Печать - **ЭДО** - **Отчеты** -

Основное Товары (после корректировки) (2) Расхождения Дополнительно

На подпись нажимаем на подпись **Статус ЭДО:**

Не отправлено Отправить на склад

Основное: Реализация товаров и услуг ЕК000012720 от 30.06.2021 14:23:30 (Реализация)

Номер: от: 23.07.2021 0:00:00 Вид корректировки: Корректировка по согласованию сторон

Клиент: Гусев Артем Владимирович Организация: ООО "ПЛАУЭР ИНТЕРНЭШНЛ-ШИНЫ"

Контрагент: Гусев Артем Владимирович Договор: Договор 180 Е/Ва-др от 04.02.2021

Соглашение: Отсрочка 10 дн. Склад: Склад г. Екатеринбург Действие: Возврат товара от клиента

Валюты: Документ и расчеты: руб.

Комментарий: у клиента ВМП условия (30 день срок возврата) прописываем условия

13. В случае приема возврата от частного лица создаем документ «Возврата товара от клиента» нажатием в РТУ кнопки «Оформить возврат». Далее смотрим, каким способом первоначально была произведена оплата за товар, и для возврата денежных средств клиенту следуем инструкциям (оплата наличными, банковской картой, по кассовой ссылке, онлайн оплата через СБП)

← → ☆ **Реализация товаров и услуг 00000003367 от 19.01.2023 11:47:40**

Основное **Файлы** Штрихкоды объектов (Объект) **Задачи** Мои заметки

Провести и закрыть Печать - **ЭДО** - **Отчеты** - **Заполнение** - Сохранить

Состояние: **Отказ** Возвраты товаров (2) **Оформить возврат** Статус ЭДО: Отсутствует

Заказ клиента F8801661 от 18.01.2023 16:13:33

Номер: 00000003367 от: 19.01.2023 11:47:40 Склад: Красная сосна

Клиент: **Частное лицо (Москва)** НАЖАТЬ Соглашение: По факту

Контрагент: Частное лицо (Москва) Договор: Оплата наличными

Очередь: Мал. очередь Отправить

Оплачено по заказу: 26 340,00 руб. 100%

Товары (1) Дополнительно ПИШ

Подобрать и проверить шины и автопокрышки

Добавить Заполнить - Цены и скидки -

Заказ клиента F8801661 от 18.01.2023 16:13:33 на сумму 26 340 руб.

- Реализация товаров и услуг 00000003367 от 19.01.2023 11:47:40 на сумму 26 340 руб.
- Приходный кассовый ордер ВР000000568 от 19.01.2023 11:48:03 на сумму 26 340 руб.
- Возврат товаров от клиента 00000000040 от 19.01.2023 12:18:54 на сумму 26 340 руб.**
- Расходный кассовый ордер ВР000000019 от 19.01.2023 12:19:00 на сумму 26 340 руб.
- Возврат товаров от клиента 00000000041 от 19.01.2023 12:20:08
- Расходный ордер на товары 00000006537 от 19.01.2023 11:48:16
- Отбор (размещение) товаров 00000007028 от 19.01.2023 11:48:20

14. В случае если производится возврат через обратную продажу, клиент выгружает УПД в ЭДО. Нужно акцентировать внимание клиента на следующие моменты:

- у нас должен быть подписанный договор обратной продажи с клиентом
- КМ не должны быть выведены из оборота или принадлежать другим поставщикам.
- Наличие ГТД, если это необходимо

После получения подтверждения от ЦО о выгрузке документа из ЭДО в 1С, клиент **в течение календарных 7 дней** должен доставить товар на склад (этого времени хватит даже при доставке через ТК). При расхождении заявленного количества на возврат и фактического документ «Приобретение товара и услуг» в таком случае имеет статус «Принято с расхождением». На недостачу формируется акт расхождений после приемки товара.

Провести и закрыть

Основное Товары (21) Доставка Дополнительно ПИШ

Принято с расх.

☐ Поступление по заказу

Номер: 00000033421 от: 21.07.2021 0:00:00

Поставщик: Холдинг ООО "КОЛЕСО БТ"

Контрагент: КОЛЕСО БТ ООО

Хоз. операция: Закупка у поставщика

Организация: ООО "ПАУЭР ИНТЕРНЭШНЛ-ШИНЫ"

Договор: ДС к дог. 004 др-То от 04.04.2019 (ВОЗРАТ)

Склад: Склад: Красная Сосна Диски

Убрать с панели Отправлено Оформить списание

Акт о расхождениих после поступления 00000000264 от 22.07.202...

Валюта: Документ и расчеты: 443 602,00 руб.

Оплата: К оплате 21.07.2021 (100%) Расчеты по договору

Зачет оплаты

Комментарий:

Клиент со своей стороны делает корректировку отгрузки, выгружает ее в ЭДО, информирует о ней (номер, дата и сумма). Менеджер сообщает об этом в отдел снабжения и учета товародвижения ответственному лицу по проверке и выгрузке документов вашего ОП. После проведения корректировки, приобретение товара и услуг принимает статус «Оригинал ЭДО». Далее создается служебная записка на проведение взаимозачета, о чем информируется сотрудник ЦО, ведущий ваше подразделение.

Взаимозачет проводится при условии:

- Приобретение товара и услуг в статусе «Оригинал ЭДО»
- Есть подписанная служебная записка
- У клиента есть заложенность для проведения взаимозачета

Статья VI. Возвращаемый товар ненадлежащего качества.

15. В случае если при приеме возвращаемого товара обнаруживается, что товар является ненадлежащего качества или пересорчен: б/у, дефекты от неправильного хранения, несоответствие бренда, модели, типоразмера, года выпуска и т.п., - составляется акт по форме ТОРГ-2 и такой товар отправляется обратно клиенту.
16. Транспортировка товара ненадлежащего качества обратно на склад клиента осуществляется или собственными силами клиента, или транспортной компанией за счет клиента.

Статья VII. Возврат дисков

17. Диски возвращаются от клиентов на склад обособленного подразделения по общим правилам, описанным выше. При приемке товара необходимо проверить комплектность, целостность упаковки и ЛКП, а также отсутствие следов монтажа (крепежные колодцы и обода).
18. Еженедельно на основании рассылаемого отчета производить возврат дисков на склады ЦО.
19. При возврате дисков на склады ЦО без комплектующих стоимость доукомплектовки дисков на складе ЦО ложится на подразделение-отправителя.

Схема проведения возврата товара в ПИШ

