

# Правила оформления и работы по возвратам и рекламациям



Москва

## Содержание:

Общие положения и контакты

Логика работы

Правила оформления возвратов

Правила оформления рекламаций

Работа по товарам с Кодами Маркировки ЧЗ

Правила оформления писем

Для работы с возвратами и рекламациями в компании сформирован специальный отдел сотрудников, который располагается на нашем складе по адресу:

140073, Московская область, городской округ Люберцы,  
рабочий посёлок Томилино, 23-й километр

Новорязанского шоссе, корпус 18 (склад) — [Скачать схему проезда на склад](#)

### **Отдел по работе с рекламациями и возвратами:**

[+7 \(499\) 959-20-69](tel:+74999592069)

[service@finedesigngroup.ru](mailto:service@finedesigngroup.ru)

Режим работы:

Со вторника – четверг

С 10-16 часов

Все возвраты и рекламации рассматриваются в срок 5 рабочих дней.

В случаях нарушения данных сроков, просьба сообщить на почту

[opt@finedesigngroup.ru](mailto:opt@finedesigngroup.ru)

Общие положения и контакты

Наша компания ведет свою деятельность в рамках действующего законодательства, в том числе по части документооборота связанного с возвратами и рекламациями.

Запрос с нашей стороны оформить корректно и предоставить документы по форме ТОРГ-2 (Акт) или возвратная накладная ТОРГ-12, являются мотивированными. Данные документы требуются для корректного учета взаиморасчетов сторон и ведения складской программы.

Мы не принимаем, не рассматриваем рекламации и возвраты без правильно оформленных документов.

Для экономии времени настоятельно рекомендуем высылать документы заранее и в виде Excel файлов. Все несогласованные возвраты и возвраты без документов мы не принимаем.

В случаях, когда предоставляете документы в ЭДО, дублировать их в печатном виде не нужно.

Для оформления возврата необходимо убедиться:

- Проведена ли вся работа по продаже товаров;
- Проведена ли работа по распродаже товаров;
- Является ли возврат доступным по нашему с вами действующему Договору;
- Планируете ли закрыть к закупке возвращаемые товары;
- Соответствует ли документ образцу заполнения;
- Есть ли у вас контакты отдела по работе с рекламациями.

Просим убедиться стоит ли делать возврат товаров сейчас и именно этих товаров.

Не превысит ли данный возврат эффективный % относительно товарооборота.

Посчитать, на сколько в случае возврата этот товар станет дорогим, ведь все время что он был у вас + логистика + наша упаковка и обработка заказа + ваши операции и ресурсы требовали возврат инвестиций.

Мы считаем, что акция - лучшее решение для возврата

Правила оформления возвратов

Для оформления рекламации необходимо определить:

- Можете ли принять данные расхождения по качеству, количеству или по части товара;
- Возможно, дефект упаковки или товара является зоной ответственности логиста;
- Возможно, дефект упаковки или товара является зоной ответственности сотрудников;
- Возможно, дефекты возникли на стороне покупателя;
- Нужна ли замена спорного товара;
- Является ли возврат/обмен доступным по нашему с вами действующему Договору;
- Соответствует ли документ образцу заполнения;
- Есть ли у вас контакты отдела по работе с рекламациями;
- Готовы ли предоставить фото спорного товара.

Просим убедиться, что расхождения по качеству или количеству относятся к нашей зоне ответственности. Посчитать, на сколько в случае возврата этот товар станет дорогим, ведь все время что он был у вас + логистика + наша упаковка и обработка заказа + ваши операции и ресурсы требовали возврат инвестиций.

Мы считаем, что акция - лучшее решение для возврата.

Появляется обязанность передачи сведений об обороте товаров посредством ЭДО с 1 января 2022 года

Производитель, импортер, организации оптовой и розничной торговли – с этой даты должны использовать электронный документооборот в процессах отгрузки и приемки маркированной продукции. Участникам оборота необходимо внедрить и настроить электронный документооборот. Для этого нужно выбрать оператора ЭДО и провести тестирование электронного документооборота с контрагентами.

Если происходит возврат товаров с Кодом Маркировки, то данные по таким товарам должны быть переданы через систему ЭДО + Нам должен быть предоставлен упд.

Важно! указать номер возвратной накладной в ЭДО.

QR-коды должны совпадать в документе от клиента в ЭДО и на товаре (бывают случаи в ЭДО один код, а привезли товар по факту с другим кодом маркировки).

Коды важно передать через ЭДО заранее, на этапе согласования возвратной.

Работа по товарам с Кодами Маркировки ЧЗ

- В письмах необходимо указывать тему по типу обращения, наименование организации и причина обращения например: БРАК, ВОПРОС, РЕКЛАМАЦИЯ
- Далее в письме указать номер заказа для розничных клиентов и номер реализации для оптовых клиентов по которой совершалась покупка товара, от какого числа.
- Подробное описание, с артикулами товара, фотографиями, видеозаписями (по возможности). Ваше планируемое решение (скидка, обмен, замена, возврат). Заполненные документы (Торг-2, Торг-12).
- Отправлять необходимо письма только с ответами в цепочке и с сохранением получателей