

ПРАВИЛА РАБОТЫ С НЕСООТВЕТСТВУЮЩЕЙ ПРОДУКЦИЕЙ

В этом курсе вы узнаете правила приёмки товара, а также какие действия требуются при обнаружении брака при приёмке, примерке товара и при возврате брака от розничного клиента

К ВАМ ПРИШЛА ПЕРВАЯ ПАРТИЯ ТОВАРА, КАК ГРАМОТНО ЕЁ ОФОРМИТЬ?



Товарная накладная



Товарно-транспортная
накладная



ПРИ ПРИЁМКЕ ТОВАРА НЕОБХОДИМО

1. Произвести пересчет количества коробов (проверить наличие фирменного скотча)

2. Произвести визуальный осмотр наполнения короба:

- пересчитать количество индивидуальной упаковки
- проверить соответствие раскладки индивидуальных упаковок
- произвести визуальный осмотр индивидуальной упаковки на нарушение целостности
- проверить полноту пакета сопроводительной документации – должна присутствовать ТТН и ТН (ФРС) и накладная на перемещение(СРС)
- проверить соответствие номера УПД (унифицированный придаточный документ) или транспортной накладной с номерами в программе 1С Розница/ЭДО

г. Москва, ИНН 644600054695, г. Москва, Деревня Саларьево, владение
организация, адрес, телефон, факс, банковские реквизиты:
"БЕВСК-ОБУВЬ", ИНН 5011017647, 140301, Московская обл, Егорьевский район, д. Саларьево, № 1, к/с 30101810400000000225
организация, адрес, телефон, факс, банковские реквизиты:

договор, заказ-наряд

Номер документа	Дата составления
SS-56	29.08.2023

ТРАНСПОРТНАЯ НАКЛАДНАЯ

Код	Единица измерения		Вид упаковки	Количество		Масса брутто
	наименование	код по ОКЕИ		в одном месте	мест, штук	
01116	пар	715	пар	1	1	0,750



ЕСЛИ ОТКЛОНЕНИЙ НЕ ОБНАРУЖЕНО

В этом случае, Ответственный сотрудник магазина подписывает транспортную накладную и передаёт её водителю (экспедитору)

A close-up view of a section of a transport invoice. The text includes "Масса груза (нетто)", "Масса груза (брутто)", "Два прописью", "сто пятьдесят восемь рублей 11 копеек", and a signature "Васильев Т.В." in blue ink. A blue circular stamp is partially visible on the left side. The date "августа 2023 г." is at the bottom.A full view of a transport invoice. It contains a table with columns for various items and their quantities. Below the table, there are fields for "Товарная накладная имеет приложение на и содержит", "Масса груза (нетто)", "Масса груза (брутто)", and "Одним кг.". There are also fields for "Приложение (паспорта, сертификаты и т.п.) на", "Всего отпущено на сумму", "Отпуск разрешил", and "Отпуск груза произвел". A signature "Васильев Т.В." and a blue circular stamp are visible in the lower right section. The date "августа 2023 г." is at the bottom right.

ЧТО ДЕЛАТЬ, ЕСЛИ ОБНАРУЖЕНЫ НЕДОСТАЧА ИЛИ ИЗЛИШКИ?

для ФРС
(фирменной
розничной сети)

Ответственный сотрудник магазина пересчитывает количество товара в поставке и указывает в транспортной накладной фактическое количество мест, подписывает документы и отдает их водителю (экспедитору).

для СРС
(собственной
розничной сети)

Сверяется каждый короб (по артикулу) с документом из перемещения, а водителю (экспедитору) отдаём не подписанную накладную.

КАК В СРС, ТАК И В ФРС: В ТЕЧЕНИЕ 3 (ТРЕХ) РАБОЧИХ ДНЕЙ СО ДНЯ ПОСТАВКИ ОТВЕТСТВЕННЫЙ СОТРУДНИК МАГАЗИНА ОБЯЗАН ИЗВЕСТИТЬ ПОСТАВЩИКА (ФАБРИКУ) О НЕСООТВЕТСТВИИ ПОСРЕДСТВОМ ПИСЬМА, КОТОРОЕ НУЖНО НАПРАВИТЬ ПО АДРЕСУ ЭЛЕКТРОННОЙ ПОЧТЫ:

sklad@kotofey.ru



СОДЕРЖАНИЕ ПИСЬМА, КОТОРОЕ ОТПРАВЛЯЕТСЯ НА sklad@kotofey.ru

1. Акт об установлении расхождений по количеству и качеству при приёмке товарно-материальных ценностей

2. Информация о состоянии фирменного скотча и короба

3. Две фотографии спорного короба:

*первая фотография должна быть сделана под углом 45° , где показана сторона с этикеткой (маркировкой), верхняя часть короба с нанесенным скотчем (клапаны короба закрыты).

*вторая должна быть сделана под углом 45° , где показана сторона с этикеткой (маркировкой) и нижняя часть короба с нанесенным скотчем (клапаны короба закрыты, если не заклеены).



ПРИЕМКА ТОВАРА ПО КАЧЕСТВУ

Вскрыть каждую индивидуальную упаковку, достать товар и проверить на:

1. Внешние дефекты в соответствии с «Классификатором дефектов»
2. Соответствие размера в паре
3. Соответствие размера обуви с указанным размером на коробке

ПРОВЕРКА НА ВНЕШНИЕ ДЕФЕКТЫ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ В СООТВЕТСТВИИ С «ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ПРОДУКЦИИ ПРИ ПРИЕМКЕ В МАГАЗИНЕ» (СМ. ДОКУМЕНТЫ К КУРСУ)



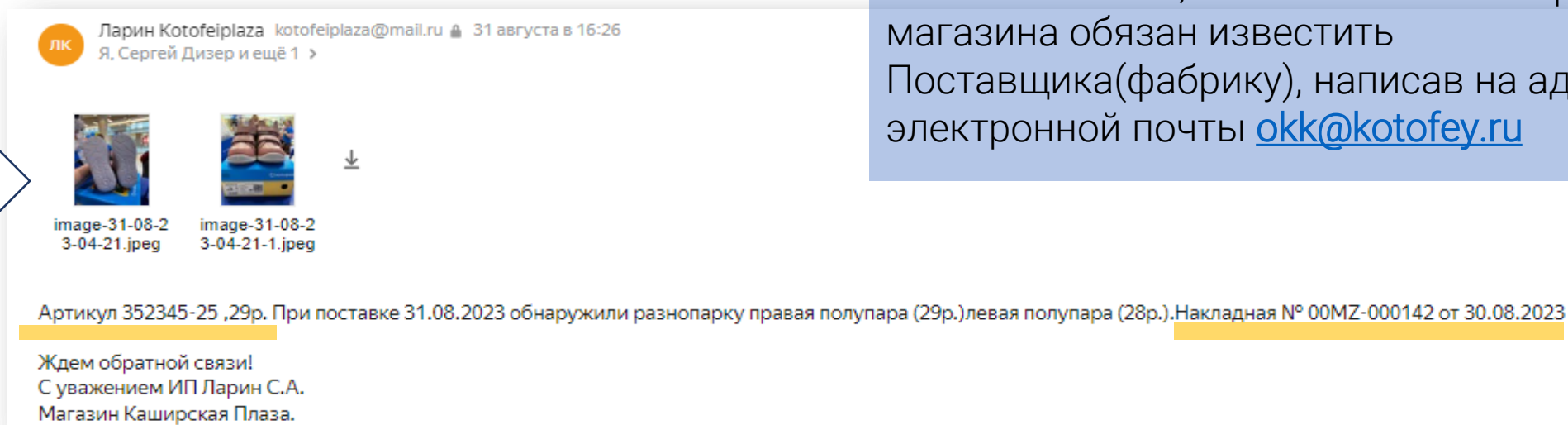
ЕСЛИ ВЫЯВЛЕНО НАРУШЕНИЕ ПО ПЕРЕСОРТИЦЕ И РАЗНОПАРКАМ

Рекомендации по оформлению письма:

- Тема: наименование организации (артикул)
- Дата поставки (информация из сопроводительных документов к поставке (т/н и др.)
- Какой товар был приобретен (партия, артикул, размер)
- Описание дефекта (проблемы) с фотографиями

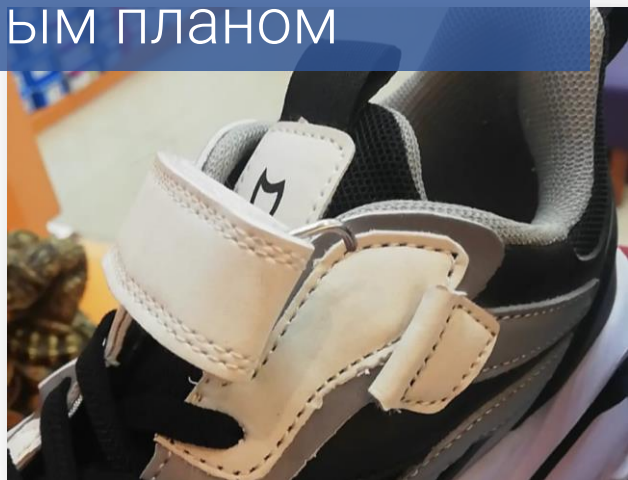
В течение 10 (десяти) рабочих дней со дня получения продукции при обнаружении несоответствий, Ответственный сотрудник магазина обязан известить Поставщика(фабрику), написав на адрес электронной почты okk@kotofey.ru

ПРИМЕР

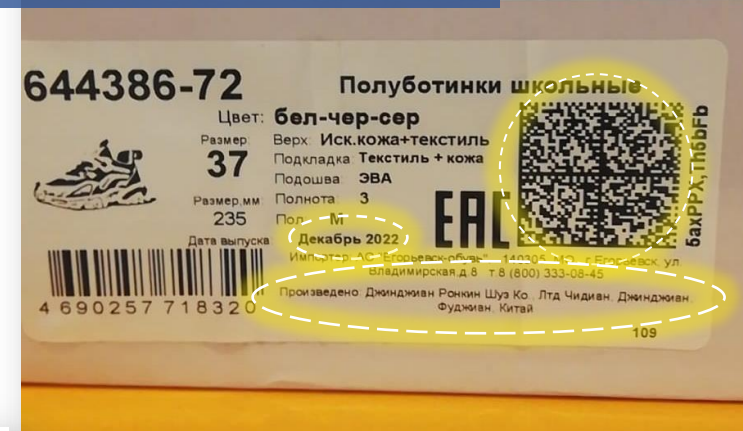


ТРЕБОВАНИЯ К ФОТОГРАФИИ для возврата обуви, одежды и сопутствующих товаров (СТ)

1 Фотография дефекта крупным планом



2 Фотография этикетки



*на фото должно быть чётко видно дату производства, наименование производителя, марку АО «Егорьевск-обувь»

3 Акт об установлении расхождений

ВАШИ РЕКВИЗИТЫ

АКТ № _____
об установлении расхождений по количеству и качеству при приемке товарно-материальных ценностей

Акт составлен комиссией, которая установила: по сопроводительным документам (см.ниже) доп...

АО "Егорьевск-обувь", ИНН 5011017647

Наименование товара	№ и дата накладной	Кол-во	Цена	Сумма	Выявлен дефект
ИТОГО:					

... на сумму руб.

товарно-материальным ценностям, перечисленным в сопроводительных документах поставщика, расхождений в



ЕСЛИ ВЫЯВЛЕНО НАРУШЕНИЕ ПО КАЧЕСТВУ ПРОДУКЦИИ

Рекомендации по оформлению письма:

1. **Тема:** наименование организации (артикул)
2. **Вложение, в котором должны находиться:**
 - Таблица «Согласование брака» (См. дополнительные документы к курсу)
 - Акт об установлении расхождений по количеству и качеству при приёме товарно-материальных ценностей с указанием дефекта (См. дополнительные документы к курсу)

В течение 30 (тридцати) дней со дня получения продукции при выявлении несоответствий, Ответственный сотрудник магазина обязан известить Поставщика (фабрику), написав на адрес электронной почты okk@kotofey.ru

СРОКИ, ОТВЕТСТВЕННЫЕ ЗА ПРИНЯТИЕ РЕШЕНИЯ ПО ОДОБРЕНИЮ ВОЗВРАТА, ПРЕДСТАВЛЕНЫ В ПРОЦЕДУРЕ «ПРАВИЛА РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ПО ВОПРОСАМ КАЧЕСТВА» (СТР. 3, «ПРЕТЕНЗИЯ ПРИ ПРИЁМКЕ ПРОДУКЦИИ ОТ ФРС/ПРЕДСТАВИТЕЛЬСТВА/СРС/ДИСТРИБЬЮТОРА»)



ТРЕБОВАНИЯ К ВОЗВРАЩАЕМОЙ ПРОДУКЦИИ

1. Продукция должна быть чистой, без следов примерки
 2. Продукция должна иметь все комплектующие
 3. Продукция должна быть упакована в фирменную индивидуальную упаковку
- Не допускается** нанесение собственной маркировки на продукцию и коробки (ценники и пр.). В случае возврата продукции в упаковке, не сохранившей свой первоначальный вид, Поставщик (фабрика) имеет право не принимать данную продукцию
4. Продукция должна иметь коды маркировки, выпущенные АО «Егорьевск-обувь»

Продукция, имеющая **сторонние коды маркировки** и коды АО «Егорьевск-обувь», которые не передавались через ЭДО, **возврату не подлежит**



Пример
собственной
маркировки



ПРИ ПРИМЕРКЕ

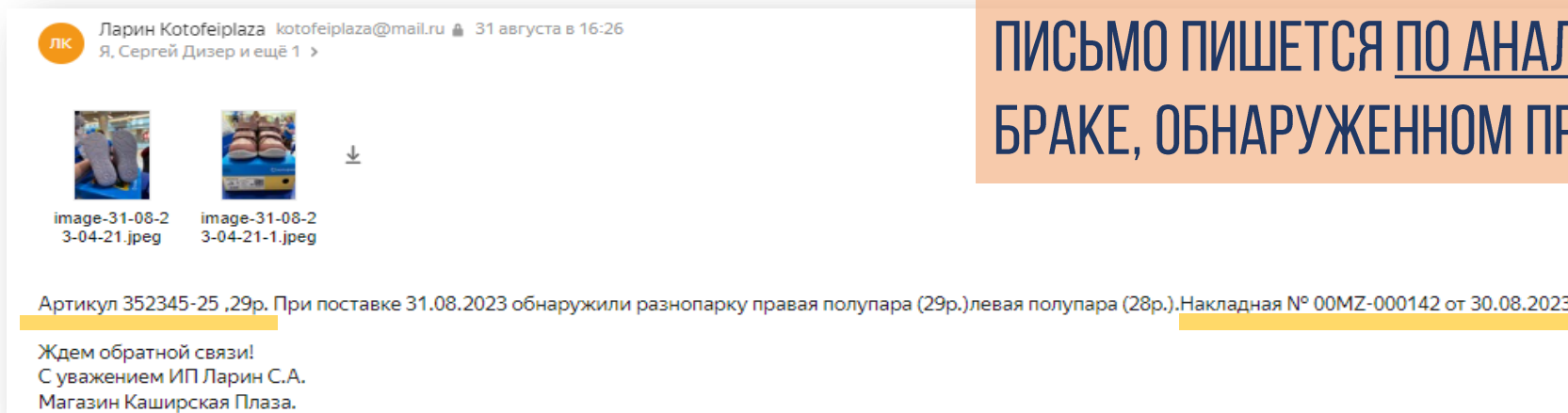
Рекомендации по оформлению письма:

- **Тема:** наименование организации (артикул)
- **Дата поставки** (информация из сопроводительных документов к поставке (т/н и др.)
- **Какой товар был приобретен** (партия, артикул, размер)
- **Описание дефекта** (проблемы) с фотографиями



В течение 30 (тридцати) дней со дня получения продукции, при выявлении несоответствий Ответственный сотрудник магазина обязан известить Поставщика (фабрику), написав на адрес электронной почты okk@kotofey.ru

**ПРИ ОБНАРУЖЕНИИ БРАКА ПРИ ПРИМЕРКЕ,
ПИСЬМО ПИШЕТСЯ ПО АНАЛОГИИ С ПИСЬМОМ О
БРАКЕ, ОБНАРУЖЕННОМ ПРИ ПРИЁМКЕ**



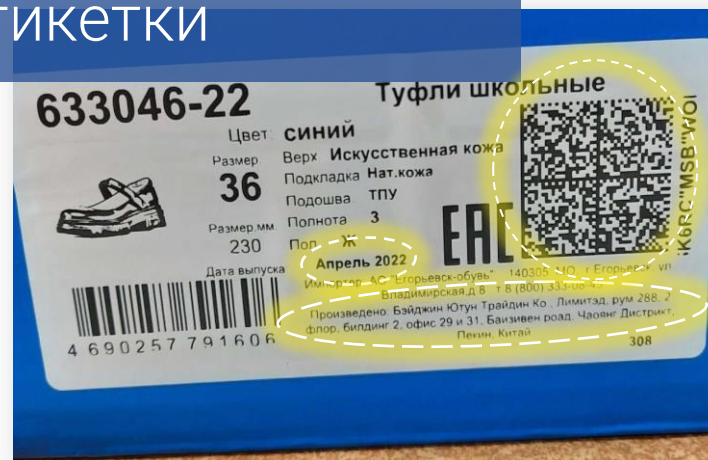
ТРЕБОВАНИЯ К ФОТОГРАФИИ

для возврата обуви, одежды и сопутствующих товаров (СТ)

1 Фотография дефекта крупным планом



2 Фотография этикетки



*на фото должно быть чётко видно дату производства, наименование производителя, марку АО «Егорьевск-обувь»

3 Акт об установлении расхождений

ВАШИ РЕКВИЗИТЫ

АКТ №
об установлении расхождений по количеству и качеству при приемке товарно-материальных ценностей

Акт составлен комиссией, которая установила: по сопроводительным документам (см.ниже) доставлено:

АО "Егорьевск-обувь", ИНН 5011017647

Наименование товара	№ и дата накладной	Кол-во	Цена	Сумма	Выявлен дефект
ИТОГО:					

на сумму руб.

товарно-материальным ценностям, перечисленным в сопроводительных документах поставщика, расхождений в



ПРИ ВОЗВРАТЕ БРАКА ОТ РОЗНИЧНОГО КЛИЕНТА



Ответственному сотруднику магазина необходимо проверить продукцию на внешние дефекты, в соответствии с «Классификатор дефектов» (см. в приложении к материалу)

При возникновении сложностей в подтверждении брака Ответственный сотрудник магазина должен обратиться к Поставщику (фабрике), написав на адрес электронной почты okk@kotofey.ru.

Рекомендации по оформлению письма:

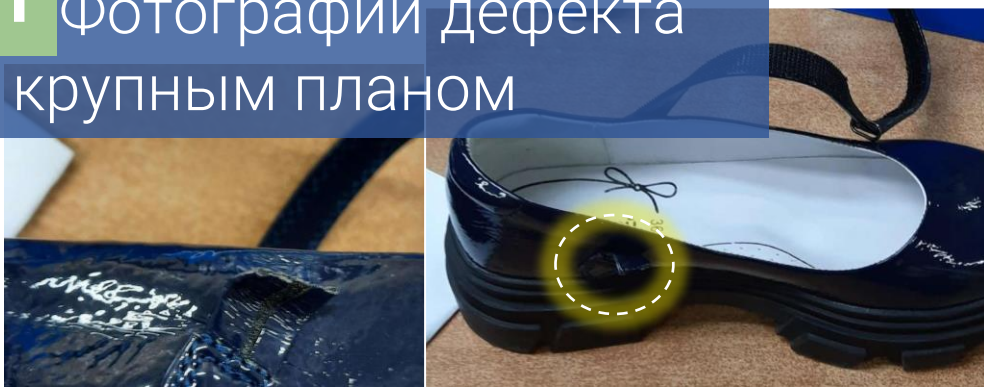
- **Тема:** наименование организации (артикул)
- **Дата покупки** (чек либо документ, подтверждающий факт покупки)
- **Какой товар был приобретен** (артикул, размерный ряд)
- **Описание дефекта** (проблемы) с фотографиями



ТРЕБОВАНИЯ К ФОТОГРАФИИ

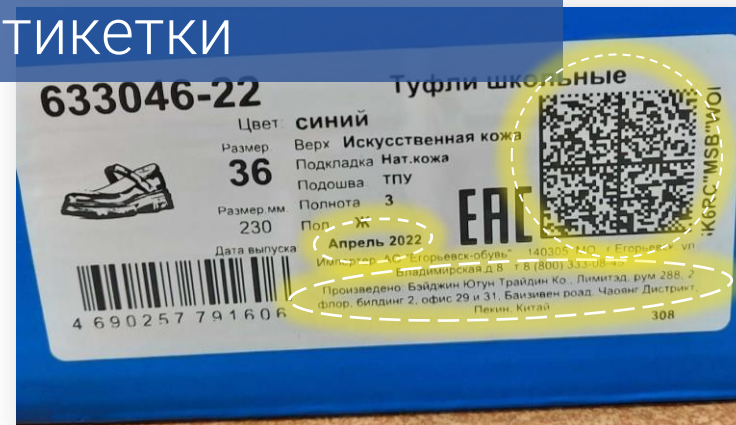
для возврата обуви, одежды и сопутствующих товаров (СТ)

1 Фотографии дефекта крупным планом



*Фотографии должны быть четкими, с разных ракурсов

2 Фотография этикетки



*на фото должно быть чётко видно дату производства, наименование производителя, марку АО «Егорьевск-обувь»

3 Заявление на возврат от розничного покупателя

ЗАЯВЛЕНИЕ

Я, ✓
прошу принять купленный мною в Вашем магазине товар 633046-22 Сер
туфли школьные
и вернуть оплаченную мною сумму: 3094-00 (три тысячи
девятьсот четыре рубля)
Причина возврата: отсутствие времени

Приложение: кассовый чек
товарный чек (с печатью или штампом торгового предприятия)

Настоящим даю согласие _____ и в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» на обработку моих персональных данных, указанных в настоящем заявлении всеми разрешенными действующими по обработке: сбор, запись, систематизация, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передача (распространение, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение либо совершение иных действий (операций) с персональными данными, совершаемых с использованием средств автоматизации или без использования таких средств в целях реализации моего права на возврат/отказ от товара и возврат уплаченной за товар денежной суммы, информирования меня посредством СМС-сообщений и/или телефонных звонков о ходе рассмотрения и исполнения моего заявления на возврат/отказ от товара, связи со мной для запроса у меня дополнительной информации для проведения процедуры возврата/отказа товара. Обработка персональных данных прекращается по достижении цели обработки персональных данных, по получении отзыва согласия на обработку персональных данных или исключения Оператора из Единого государственного реестра юридических лиц, при условии, что отсутствуют иные правовые основания для обработки, установленные законодательством Российской Федерации.

Подпись: [подпись] Дата: 01.09.2023

4 Фотография чека с четкими датами покупки и возврата

СБЕРБАНК

МАГАЗИН КОТОФЕЙ
Московский, Город Москва
ул. Кабарова, дом 2
89057728984
20:17 ЧЕК 0039

01.09.23 25.08.23

ПАО СБЕРБАНК
Т: 11061206
MIR
Карта: (Е)
Сумма (Руб.): 3094.00
Комиссия за операцию - 0 Руб.

Оплата
ПАО СБЕРБАНК
Т: 11061206 М: 380000008147
MIR A0000006581010
Карта: (Е) *****4064

К/А: IUYIR7 RIN: 323717458309
Введен ПИН-код
857271759800867360785681065

112A2
Срок
Проект
Отчет



Продукция с дефектом, который нельзя подтвердить по фотографии (например, грубый шов, складка внутри, промокание, натирание и т.д.) отправляется на экспертизу **ИЗГОТОВИТЕЛЮ**

ТРЕБОВАНИЯ ПО ОФОРМЛЕНИЮ ВОЗВРАТА представлены в приложении №2 («Правила работы с несоответствующей продукцией»)

Сроки, ответственные за принятие решения по одобрению возврата представлены в процедуре **«ПРАВИЛА РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ПО ВОПРОСАМ КАЧЕСТВА»** (см. стр.3 «Претензия от розничного покупателя»)



ЕСЛИ ФМ НАХОДИТСЯ В «УДАЛЕННОМ» РЕГИОНЕ

(СНГ, КАЛИНИНГРАД И ОБЛАСТЬ)

Работа по возврату согласовывается через учет скидки в следующую отгрузку, в соответствии с процедурой «Правила работы с обращениями от оптового клиента, которые находятся в «удаленных» регионах, по вопросам возмещения расходов за производственный брак»



СКИДКА В
СЛЕДУЮЩУЮ
ОТГРУЗКУ

=

A

ВАША
ИНДИВИДУАЛЬНАЯ
СКИДКА

+

B

СКИДКА, РАССЧИТАННАЯ ПРИ
ВОЗВРАТЕ БРАКА

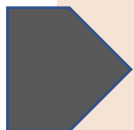
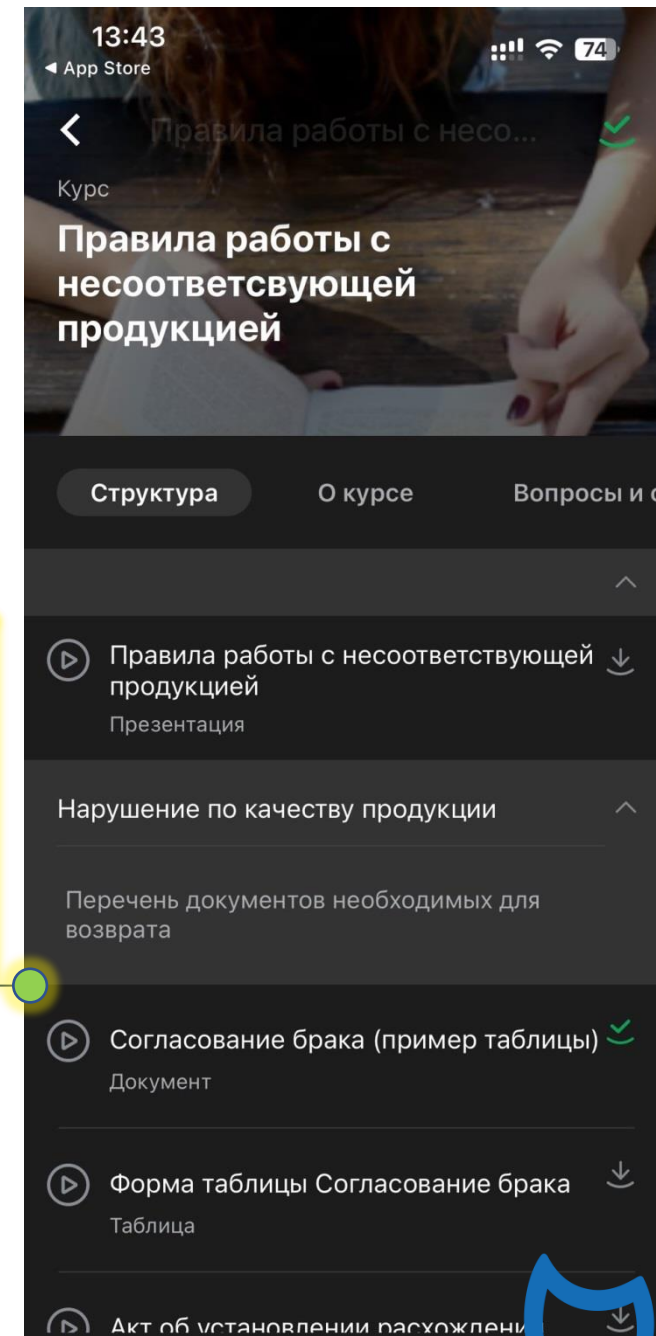
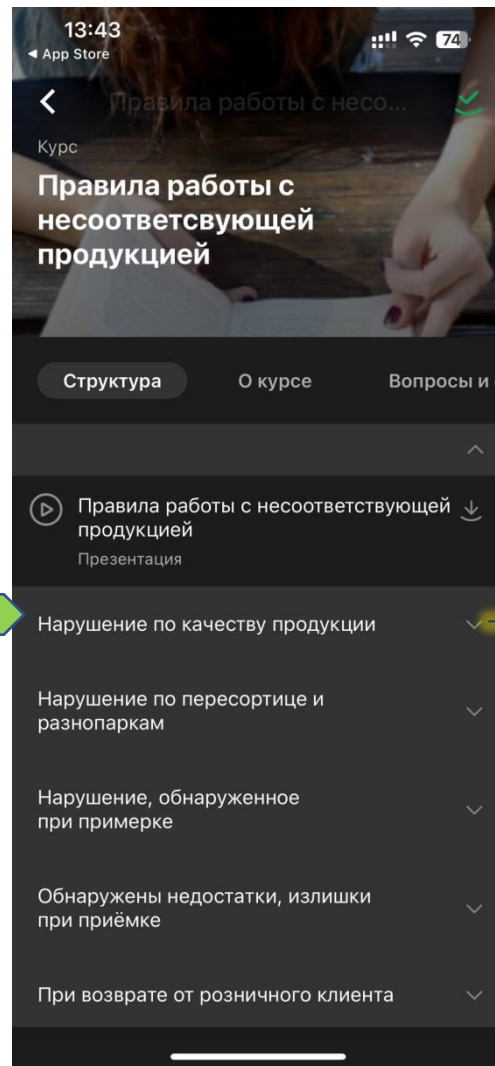


СРОКИ, ОТВЕТСТВЕННЫЕ ЗА ПРИНЯТИЕ РЕШЕНИЯ ПО ОДОБРЕНИЮ ВОЗВРАТА ПРЕДСТАВЛЕНЫ В ПРОЦЕДУРЕ «ПРАВИЛА РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ПО ВОПРОСАМ КАЧЕСТВА»
ТРЕБОВАНИЯ ПО ОФОРМЛЕНИЮ ВОЗВРАТА ПРЕДСТАВЛЕНЫ В ПРИЛОЖЕНИИ №2



Мы позаботились о Вашем комфорте и облегчили поиск документов, необходимых для работы с несоответствующими товарами!

В зависимости от вида возврата необходимые документы находятся в соответствующем разделе (их можно скачать, если зайти с персонального компьютера)



Также все необходимые документы Вы сможете найти после прохождения курса в программе 1С в разделе «Инструкции»

КУРС ПО ТЕМЕ «ПРАВИЛА РАБОТЫ С
НЕСООТВЕТСТВУЮЩЕЙ ПРОДУКЦИЕЙ»
УСПЕШНО ИЗУЧЕН!

Разработано:

Тренинг-менеджер Пронина Я.А.