

1. Общие положения.

1.1 Регламент определяет порядок возврата товаров на склад Поставщика при выявлении расхождений в процессе доставки заказа Покупателю, при выявлении расхождений Покупателем после доставки, при отказе Покупателем принять товар в процессе доставки.

1.2 Регламент разработан для водителей, сотрудников отдела логистики, менеджеров отделов продаж, руководителей отделов продаж, работников склада, коммерческого директора.

1.3 Работники отделов обязаны знать и выполнять требования регламента.

2. Схемы. Схема 1: схема событий, если расхождение выявлено в процессе доставки товара Покупателю. Схема 2: схема событий, если расхождение выявлено Покупателем после доставки или самовывоза.

3. Этапы процесса проведения возврата при доставке водителем. Приложение №1

4. Этапы процесса при обнаружении расхождений Покупателем после доставки Приложение №2

5. Варианты доставки возврата со склада Покупателя на склад Поставщика. Приложение №3

6. Общие правила:

6.1 Расхождения при приемке товара Покупателем оформляются актом о расхождении.

6.2 Выявив расхождение по качеству, количеству, ассортименту после получения груза, покупатель составляет акт о расхождении и отправляет Ответственному менеджеру в течение 3 (трех) календарных дней.

6.3 Для осуществления возврата Покупателем составляется заявление на возврат/обмен.

6.4 Если стороны договорились о вызове представителя Поставщика к Покупателю, Покупатель должен изолировать активированный товар до прибытия представителя Поставщика.

6.5 Если имеют место излишки по вине Покупателя, то возврат может быть принят Поставщиком с удержанием компенсации за работу склада, на усмотрение коммерческого директора.

6.6 Оплата дополнительных расходов, связанных с урегулированием ситуации, производится виновной стороной.

6.7 Перемещение активированного товара производится по тарифам Поставщика.

6.8 Если причиной расхождения стала ошибка Покупателя, то возврат/обмен осуществляется транспортом Покупателя.

6.9 При самостоятельной сдаче Покупателем возврата на склад Поставщика (с оговоренным типом загрузки) обязательно присутствие представителя Покупателя. Возможно использование транспорта Поставщика по запросу.

6.10 Проведение возврата в учете Поставщика производится только Ответственным за склад.

6.11 В случае отказа Покупателя от получения груза, виновная сторона обязана компенсировать убытки Поставщика, связанные с таким отказом, в том числе транспортные и складские (3% от стоимости заказа) расходы.

7. Критерии принятия решения о возврате для коммерческого директора:

7.1 Коммерческий директор принимает решение о возврате/обмене или отказе на основании информации от Руководителя отдела продаж и Ответственного по складу.

7.2 Если у Коммерческого директора недостаточно информации для принятия решения по возврату, то к Покупателю выезжает Представитель Поставщика.

7.3 При принятии решения по возврату в момент доставки Коммерческий директор может выбрать оперативное урегулирование - используя скидки, уценки, замены.

7.4 Коммерческий директор в течение одного рабочего дня с момента получения всей необходимой информации должен принять решение по Акту и определить виновную сторону.

7.5 Коммерческий директор должен передать решение по Акту Линейному руководителю сразу после принятия решения.

8. Основания для отказа в возврате

8.1 Если Покупатель хочет вернуть товар, изготовленный по индивидуальному заказу (в том числе порезан индивидуально для Покупателя) и при этом причина расхождения – ошибка Покупателя, то Поставщик имеет право отказать в таком возврате.

8.2 Если коммерческим директором принято решение о возврате/обмене, но в процессе возврата/обмена Поставщик или его представитель убедились в несоответствии качества и/или количества активированного товара заявленному, Поставщик имеет право отказать в возврате.

8.3 Поставщик имеет право отказать Покупателю в приемке товара на складе Поставщика (даже если он доставлен транспортом Покупателя) при ненадлежащем качестве и/или количестве возвращаемого товара.

9. Обязанности водителя:

9.1 Покупатель принимает, а Водитель обязан сдавать товар по качеству, ассортименту и количеству.

9.2 При выявлении несоответствия по количеству и/или качеству, ассортименту Водитель обязан:

9.3.1 незамедлительно поставить логиста в известность о задержке на маршруте.

9.3.2 заполнить акт о расхождении.

9.3.3 провести контрольную проверку расхождения в присутствии Покупателя.

9.4 Водитель обязан проинформировать о выявленном расхождении Руководителя отдела продаж, отправив фото акта и фото активированного товара на электронную почту return@msg37.ru.

9.5 Получив от Руководителя отдела продаж информацию о мерах оперативного урегулирования, Водитель обязан отметить на Акте меры урегулирования в п.7 акта о расхождении (Приложение №4).

9.6 Если принято решение о возврате/обмене товара, водитель обязан получить от клиента заполненное заявление на возврат/обмен.

- 9.7 Водитель обязан передать по одному экземпляру Акта и Заявления на возврат/обмен ответственному по складу в срок, не позднее одного рабочего дня с момента составления Акта.
- 9.8 Водитель должен сразу же позвонить и сообщить об отказе Покупателя от приемки товара Логисту и Линейному руководителю.
- 9.9 Водитель получает от Линейного руководителя информацию, что Покупатель настаивает на отказе от приемки в данный момент. Водитель и Покупатель должны составить Акт, в котором прописать отказ от приемки и причины данного отказа. Также Покупатель должен сделать запись в отгрузочных документах – «Отказ от приемки» и ссылку на Акт.
- 9.10 Если Покупатель отказывается подписывать Акт и отгрузочные документы, Водитель делает это самостоятельно. В данном случае Водитель делает запись в документах и акте – «Покупатель отказался от подписи».
- 9.11 В случае отказа Покупателя подписать Акт и отгрузочные документы или невозможности сделать это Водитель должен использовать средства фото и видео для фиксации оговоренной доставки в нужное время и место.
- 9.12 Водитель должен передать Акт Линейному руководителю в срок не позднее одного рабочего дня с момента составления Акта.

10. Правила для Руководителя отдела продаж.

- 10.1 Руководитель отдела продаж обязан получать документы по расхождениям на почту **return@msg37.ru**.
- 10.2 Руководитель отдела продаж обязан незамедлительно довести до сведения Коммерческого директора и Ответственного по складу информацию о получении акта на возврат по электронной почте.
- 10.3 Руководитель отдела продаж обязан получить решение о мерах урегулирования оперативно/не оперативно по возврату от коммерческого директора в течение 20 минут с момента прихода документа на почту.
- 10.4 Руководитель отдела продаж обязан довести до сведения водителя меры урегулирования по возврату сразу после получения информации от коммерческого директора.
- 10.5 Руководитель отдела продаж обязан проинформировать логиста о мерах урегулирования по возврату.
- 10.6 В случае обнаружения расхождений Покупателем после доставки товара Руководитель отдела продаж получает акт о расхождении от Ответственного менеджера.
- 10.7 В случае обнаружения расхождений Покупателем после доставки товара Руководитель отдела продаж обязан проинформировать о расхождении коммерческого директора и ответственного по складу. В данном случае Руководитель отдела продаж должен получить решение по возврату в течение 1 рабочего дня с момента оповещения коммерческого директора.
- 10.8 При необходимости Руководитель отдела продаж должен согласовать с Покупателем приезд Представителя Поставщика для проведения контрольной проверки расхождения.
- 10.9 Получив информацию от водителя об отказе Покупателя от приемки товара, Линейный руководитель в ходе переговоров с Покупателем должен попытаться убедить его принять товар по данной доставке. Если Покупатель настаивает на отказе от приемки в данный момент, то Линейный руководитель должен сообщить об этом водителю и Логисту.

- 10.10 Линейный руководитель должен передать акт Коммерческому директору в срок не позднее одного рабочего дня с момента получения Акта от водителя.
- 10.11 Линейный руководитель должен сделать запрос Ответственному по складу на значимую информацию по поводу Акта.
- 10.12 Линейный руководитель должен передать решение по Акту Ответственному менеджеру для выполнения.

11. Правила для Ответственного менеджера.

- 11.1 Ответственный менеджер обязан обеспечить выполнение действий, указанных в ответе на акт.
- 11.2 Если принято решение о возврате, Ответственный менеджер обязан создать документ возврат покупателя, указать в нем стоимость доставки возврата. **Возврат не проводить!**
- 11.3 При доставке возврата транспортом Поставщика Ответственный менеджер должен создать в учете Поездку на основании возврата Покупателя и внести в Календарь доставок.
- 11.4 В случае обнаружения расхождений Покупателем после доставки товара, ответственный менеджер должен получить акт о расхождении и предоставить его Руководителю отдела продаж.
- 11.5 Ответственный менеджер обязан предупредить клиента, что активированный товар должен быть изолирован, либо до решения о возврате, либо до приезда Представителя Поставщика.
- 11.6 Если решение по возврату принято, то в течение 1 рабочего дня Ответственный менеджер передает Покупателю ответ на акт.

12. Правила для ответственного по складу:

- 12.1 После получения информации от руководителя отдела продаж о расхождении при поставке товара, ответственному по складу необходимо проанализировать информацию (возможно ли оперативное решение) и дать ответ коммерческому директору в течение 10 минут.
- 12.2 После получения от руководителя отдела продаж информации о расхождении после поставки товара, ответственному по складу необходимо провести служебное расследование и дать результат коммерческому директору в течение 1 рабочего дня.
- 12.4 Ответственный по складу принимает возврат по количеству, качеству, ассортименту.
- 12.4 В случае несоответствия возвращаемого товара по качеству, количеству, ассортименту ответственный по складу должен согласовать приемку возврата с коммерческим директором. Провести возврат в программе.
- 12.5 Ответственный по складу должен предоставить Коммерческому директору значимую информацию по поводу Акта в течение одного рабочего дня с момента получения запроса.

12. Сферы ответственности:

Должность	Сфера ответственности
Водитель	Сдача товара Покупателю по качеству, количеству, ассортименту Подписание документов Расчет с Покупателем

	<p>Информирование логиста о задержке на маршруте Составление акта о расхождении Фотографирование активированного товара Контроль и получение заявления на возврат/обмен Контрольная проверка расхождения в присутствии покупателя Предоставление информации о расхождении руководителю отдела продаж Отметка на акте о мерах оперативного урегулирования Информирование линейного руководителя об отказе получения груза клиентом. Составление акта об отказе от груза. Передача документации логистам, ответственному по складу (отгрузочные документы, акт, заявление на возврат/обмен) Передача акта об отказе от приемки груза линейному руководителю.</p>
<p>Ответственный менеджер</p>	<p>Предоставление информации о расхождении Создание документа Возврат покупателя Расчет стоимости доставки возврата Создание в программе Поездки, внесение в Календарь доставок Согласование приезда представителя Поставщика Обеспечение выполнения действий, указанных в ответе на акт о расхождении Предупреждение Покупателя о необходимости изолировать активируемый товар</p>
<p>Логист</p>	<p>Координация маршрута водителя</p>
<p>Руководитель отдела продаж</p>	<p>Получение акта на электронную почту Информирование коммерческого директора об акте. Информирование ответственного по складу об акте Информирование ответственного менеджера об акте Получение ответа от коммерческого директора о мерах урегулирования Информирование логиста о мерах урегулирования Информирование водителя о мерах урегулирования Контроль и координация действий ответственного менеджера при исполнении мер урегулирования Получение информации от водителя об отказе от приемки груза Урегулирование с клиентом при отказе от приемки груза Запрос у ответственного по складу информации по отказу от приемки груза. Контроль выполнения решения по акту об отказе от приемки груза</p>

Ответственный по складу	Предоставление информации по запросу о расхождении Предоставление информации при отказе покупателя от приемки груза. Прием товара на складе по качеству, количеству, ассортименту Проведение возврата в Учете
Представитель поставщика	Выезд к Покупателю для проведения контрольной проверки расхождения Внесение изменений в акт при обнаружении расхождений Передача измененного акта Руководителю отдела продаж

13. Сроки согласования акта по возврату при обнаружении расхождений при поставке товара:

кто	кому	документ	срок
Водитель	Руководителю отдела продаж	Акт о расхождении, Заявление на возврат, фото активированного товара	Сразу после составления (электронно)
Водитель	Ответственный по складу	Акт о расхождении, Заявление на возврат	Не позднее одного дня с момента составления
Руководитель отдела продаж	Коммерческому директору	Акт о расхождении, заявление на возврат/обмен и объяснительную записку	В течение 10 минут после получения
Руководитель отдела продаж	Ответственному по складу	Акт о расхождении, фото активированного товара	Сразу после получения
Ответственный по складу	Коммерческому директору	Результат анализа по акту о расхождении оперативно/ не оперативно	10 минут
Коммерческий директор	Руководителю отдела продаж	Решение о мерах урегулирования по возврату оперативно/не оперативно	10 минут
Руководитель отдела продаж	Водитель	Решение о мерах урегулирования по возврату оперативно/не оперативно	20 минут (Сразу после получения решения от коммерческого директора)
Ответственный по складу	Коммерческому директору	Результат анализа по акту о расхождении при неоперативном урегулировании	1 рабочий день
Ответственный менеджер	Покупатель	Ответ на акт	1 рабочий день
Руководитель отдела продаж	Водитель	Решение по акту	
Водитель	Руководитель отдела продаж	Акт о возврате при отказе Клиента от приемки товара.	1 рабочий день
Руководитель отдела продаж	Коммерческий директор	Акт о возврате при отказе Клиента от	1 рабочий день

		приемки товара.	
Ответственный по складу	Коммерческий директор	Информация значимая по поводу акта на отказ Клиента от приемки товара	1 рабочий день
Коммерческий директор	Руководитель отдела продаж	Решение по акту об отказе от приемки товара с определением виновной стороны	1 рабочий день

14. Ответственность:

Сотрудники отделов продаж, логистики, склада несут персональную, в том числе материальную ответственность за:

- невыполнение своих обязанностей;
- недостоверную информацию о состоянии выполнения работы;
- невыполнение приказов, распоряжений и поручений Работодателя;
- нарушение выполнения настоящего регламента.

15. Контроль.

Контроль за исполнением регламента возлагается на помощника исполнительного директора по транспортной и складской логистике.

