

Регламент по возвратам продукции

1. Введение

1.1. Возврат продукции от покупателя может быть осуществлён по следующим причинам:

- от клиента получена рекламация и она обоснованна;
- по требованию поставщика, в случае нарушения договорных условий (задержка оплаты и т.п. вследствие невозможности покупателя реализовать продукцию, закрытия юр. лица покупателя и др.);
- другие причины, по соглашению сторон.

1.2. По факту получения рекламации от клиента должна быть проведена работа в соответствии с МИ 8.3.03 «Порядок работы с рекламациями» (ответственные за выполнение и сроки в соответствии с указанной выше МИ). По результатам проведённой работы и на основании отчёта по рекламации менеджер сбыта обязан подготовить ответ на рекламацию и предоставить его покупателю в письменном виде. После этого покупателю может быть подтверждено решение о принятии возврата продукции.

1.3. В случае нарушения покупателем договорных условий (задержка оплаты и т.п.) поставщиком может быть выдвинуто требование вернуть продукцию. Требование оформляется менеджером сбыта в виде письма и отправляется покупателю (письмом, по факсу или электронной почте).

1.4. Причины, не связанные с указанными в пунктах 1.2, 1.3. Оформляется в виде письма от покупателя с указанием причин возврата, решение по которому согласованно с генеральным директором, либо заместителем генерального директора, либо директором по развитию и продажам.

2. Документооборот при осуществлении возврата продукции (покупатель является плательщиком НДС)

2.1. Для осуществления возврата продукции, принятого на учёт, покупатель обязан представить следующие документы:

- Товарная накладная на возврат продукции (по форме ТОРГ-12). В товарной накладной должны быть указаны номенклатура, количество кож, площадь кож, цены, ссылки на отгрузочные документы в строке «Основание», в соответствии с отгрузочными товаросопроводительными документами продавца. В графе «НДС: Ставка, %» товарной накладной от контрагентов, не являющихся плательщиками НДС, должно быть указано – «Без НДС».

- Счёт-фактура или УПД на возврат продукции Наименования и единицы измерения возвращаемого продукции указываются в соответствии с отгрузочными товаросопроводительными документами продавца. При возврате продукции от индивидуальных предпринимателей, находящихся на общем режиме налогообложения, в счете-фактуре ставится подпись предпринимателя и обязательно указывается номер свидетельства о государственной регистрации.

- Спецификация на возврат продукции. В спецификации должно быть отражено количество тарных мест (поддоны, рулоны, пачки, конверты и прочее), количество кож и

площадь в каждом тарном месте, должны быть отмечены места в соответствии со следующими критериями:

- в заводской упаковке с сохраненными этикетками;
- в упаковке покупателя (заводская упаковка нарушена);
- в расстил.

Если осуществляется возврат партии продукции целиком, то возможно приложение копий товаросопроводительных документов продавца.

▪ Акт об установленном расхождении по качеству и количеству (ТОРГ-2) или Акт о приемке материалов (М-7), (кроме случаев возврата по требованию поставщика или другим причинам п. 1.4). В акте несоответствия обязательно указание наименования продукции, артикулов, сортов, единиц измерения (рулоны, пачки и т.п.), количества (штуки и площадь), номера и даты отгрузочных товаросопроводительных документов продавца, а также причин возврата продукции.

Акты, форма которых не предусмотрена в альбомах унифицированных форм, должны содержать следующие обязательные реквизиты:

- наименование документа;
- дата составления документа;
- наименование организации, от имени которой составлен документ;
- содержание хозяйственной операции;
- измерители хозяйственной операции в натуральном и денежном выражении;
- наименование должностей лиц, ответственных за совершение хозяйственной операции и правильности ее оформления;
- личные подписи указанных лиц;
- наименование и дата документа, на основании которого приобретался товар у продавца.

На всех выше указанных документах обязательно наличие дат, печатей (при необходимости) и всех подписей с указанием должностей и расшифровок подписей.

2.2. Для осуществления возврата части продукции, не принятой на учет покупателем, офис-менеджер отдела экономического анализа и контроля выписывает **корректировочный УПД**. Все остальные документы как и в п.2.1.

2.3. Вышеуказанный пакет документов должен быть представлен на склад к моменту поступления возвращаемого продукции.

2.4. Если продукция возвращается согласно п. 1.2, менеджер сбыта предоставляет кладовщику копию отчёта по рекламации, с указанием лица, на остатки которого будет оприходована продукция.

2.5. Если продукция возвращается согласно п. 1.4, менеджер сбыта предоставляет кладовщику копию документа, в соответствии с которым осуществляется возврат, с указанием лица, на остатки которого будет оприходована продукция.

3. Документооборот при осуществлении возврата продукции, когда покупатель не является плательщиком НДС

▪ Покупатель должен предоставить уведомление о возможности применения упрощенной системы налогообложения.

▪ Офис-менеджер отдела экономического анализа и контроля выписывает корректировочный счет-фактуру /при возврате не всей партии товара/

▪ При возврате всей партии товара, покупатель должен вернуть оригинал УПД на отгрузку от АО «Русская кожа»

▪ Все остальные документы предоставляются аналогично пункту 2.1

4. Подготовка к возврату

4.1. Получив необходимые документы, в соответствии с п.1.4, и подготовив указанный в п.2 или п.3 пакет документов, менеджер сбыта передает его на проверку офис-менеджерам отдела сопровождения заказов для проверки на соответствие отгрузочным товаросопроводительным документам (срок проверки не более 1 рабочего дня). После проверки менеджер отдела сопровождения заказов передает пакет документов на склад.

4.2. Менеджер отдела сопровождения заказов согласовывает дату приемки возврата со складом и покупателем.

4.3. О прибытии продукции менеджер отдела сопровождения заказов оповещает склад за 1 день до прибытия продукции.

5. Прибытие продукции

5.1. Выгрузка транспортного средства, прибывшего на склад не позднее 2 часов до окончания работы склада, осуществляется тем же днём.

6. Приёмка продукции

6.1. Склад должен принять продукцию в соответствии с полученными от менеджера отдела сопровождения заказов документами по количеству тарных мест.

6.2. Продукция с сохраненной заводской упаковкой и этикетками в зависимости от принимаемого объема принимается складом:

- до 100 тыс. дм² - в течении 1 рабочего дней;
- от 100 тыс. дм² до 300 тыс. дм² - в течении 2-3 рабочих дней;
- свыше 300 тыс. дм² – в течении 3-5 рабочих дней, но не позднее следующего

понедельника.

6.3. Продукция с нарушенной заводской упаковкой в зависимости от принимаемого объема принимается складом, по количеству кож и площади на основе заводских штампов:

- до 50 тыс. дм² - в течении 1 рабочего дней;
- от 50 до 150 тыс. дм² - в течении 2-3 рабочего дней;
- свыше 150 тыс. дм² – в течении 3-5 рабочих дней, но не позднее следующего

понедельника.

6.4. Склад, при приемке продукции с нарушенной заводской упаковкой, осматривает внешний вид продукции (наличие загрязнений, повреждений и др.), проверяет наличие заводских штампов. В случае наличия загрязнений, повреждений или отсутствия заводских штампов, склад откладывает указанные кожи отдельно, после чего приглашается представитель отдела сопровождения заказов для фиксации и принятия по ним решения.

6.5. В случае соответствия принимаемой продукции товаросопроводительным документам, склад подписывает товарные накладные на возврат и передает их в бухгалтерию в соответствии с установленным на предприятии порядком.

6.6. Товаросопроводительные документы не подписываются в случае расхождения в количестве принимаемой продукции и документами. Складом составляется «Акт о приемке товаров» (форма ТОРГ-1) или «Акт об установленном расхождении по качеству и количеству» (форма ТОРГ-2) или «Акт о приемке материалов» (форма М-7). Продукция принимается на ответственное хранение. В «Акте» обязательно должна быть отражена или приложены документы, в которых имеется следующая информация:

- фактическое количество принятых тарных мест, их вес и количество кож;
- описание состояния продукции, в случае нарушения товарного вида;
- фотоматериалы, в случае нарушения товарного вида.

Площадь продукции и стоимостные характеристики в акте не указываются, общая стоимость по сопроводительным документам фиксируется как *заявленная*.

Акт подписывается комиссией в составе: представитель покупателя (водитель или экспедитор), склада, отдела сопровождения заказов, утверждается директором по развитию и продажам.

Акт оформляется в 3-х экземплярах. Один экз. остается на складе, два экз. передается представителю отдела сопровождения заказов.

6.7. Менеджер отдела сопровождения заказов в течение одного рабочего дня должен направить покупателю Акт о выявленных расхождениях при приёмке. По результатам переговоров должно быть принято одно из следующих решений:

- клиент исправляет товаросопроводительные документы, и, после внесения изменений, получив документы обратно, кладовщик приходит продукцию на склад, списывая его с ответственного хранения;

- клиент не согласен с расхождениями, и готов забрать возвратный продукцию обратно, в этом случае при передаче возврата клиенту происходит списание по учёту с

ответственного хранения, который был принят по акту, оформляется товарной накладной (ТОРГ-12), единицы измерения штуки, стоимость – заявленная

- клиент не согласен с расхождениями и отказывается забрать продукцию назад (компромисс найти не удалось) – в таком случае менеджер отдела сопровождения заказов приглашает представителя покупателя для принятия решения по возврату.

РАЗРАБОТАЛ:

Начальник службы логистики

Р.А. Юрков

СОГЛАСОВАННО:

Заместитель генерального директора

Р.А. Лиферов

Заместитель генерального директора

Д.Б. Кутыгин

Главный бухгалтер

И.В. Стукалова

Директор по развитию и продажам

И.Г. Уточкин

Начальник ОСОП

К.В. Детков