

7. Оформление возврата

7.1. Зачем оформлять возврат товара?

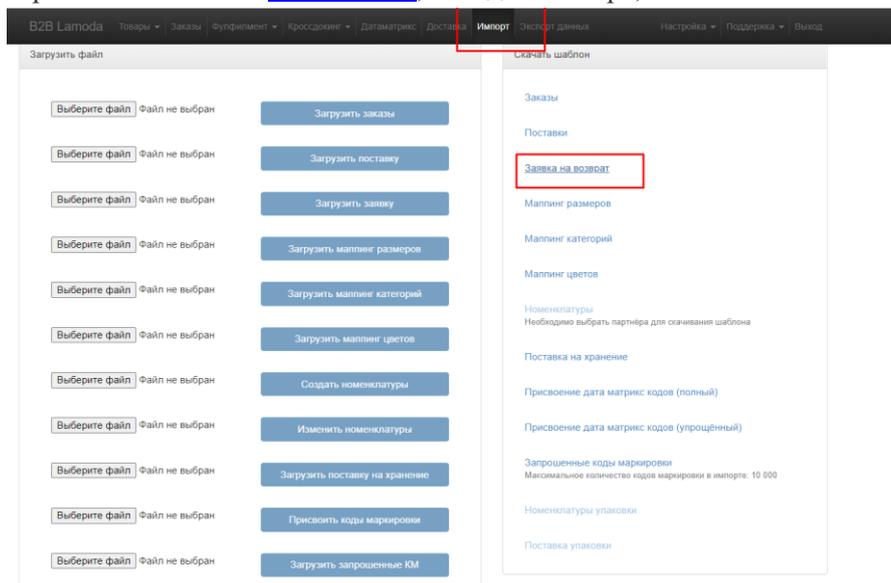
- Возврат необходимо делать регулярно, чтобы на стоке всегда находился товар с хорошей оборачиваемостью.
- Товар, который мы считаем неликвидным, указан в еженедельном отчете, во вкладке “Остатки на складе” - “Необходимо увезти”- пометка “Да”. Более детально описание неликвидного товара вы можете изучить в вопросе “Как формируется список товаров, которые необходимо забрать со склада?”
- В случае обнаружения брака (в процессе реализации или приемки поставки) по факту обнаружения мы так же храним такой товар в специальной зоне. Ежемесячно его необходимо вывозить с предварительным уведомлением на почту mp@lamoda.ru для формирования заказа на сборку. Либо мы можем утилизировать бракованный товар своими силами. Счет за данную услугу составляет 100 рублей с НДС за одну единицу товара. Увидеть количество брака вы можете увидеть в еженедельном отчете, во вкладке «Артикулы» столбец «Всего поврежденного товара, шт».

7.2. Как оформить возврат?

- Обращаем ваше внимание, что оформить возврат самостоятельно можно только по единицам товара по **качеству норма** (к ним не относятся проблемные: немаркированный товар или не переданный нам в ГИС МТ и брак).

Для того, чтобы оформить заявку на сборку возврата с качеством норма нужно:

- Перейти по ссылке в [B2B Partner](#), вкладка Импорт, скачать шаблон «заявка на возврат»:

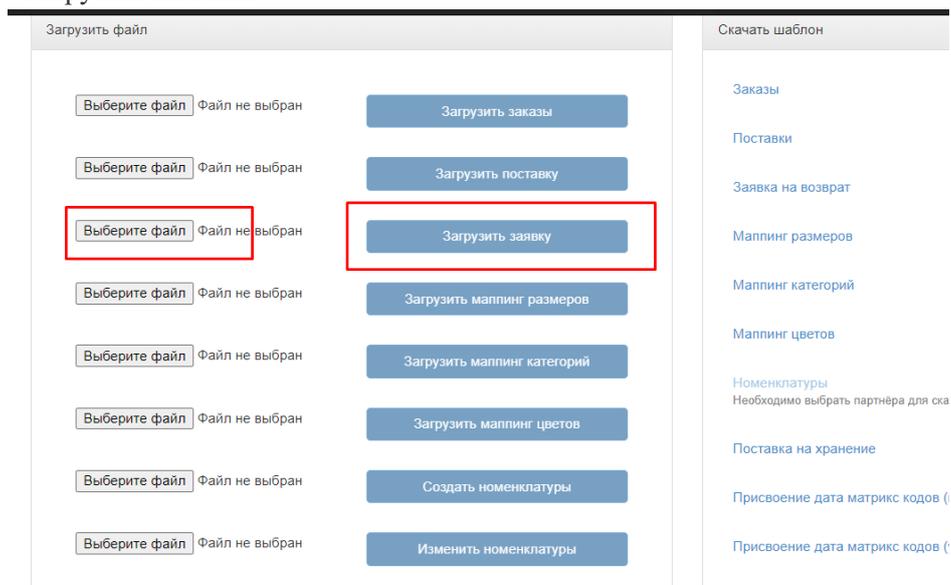


- Заполнить шаблон:

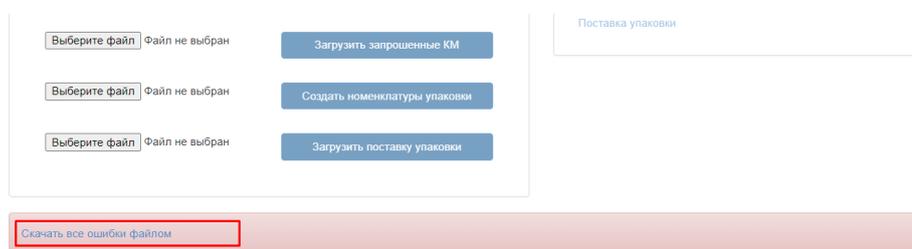
Дата поставки			
Перемещение на другой договор	нет		
SKU	Количество		

- Дата поставки заполняется в формате YYYY-MM-DD, пример 2022-03-29. Дата устанавливается +7 дней от даты загрузки шаблона в систему.
- Перемещение на другой договор – нет
- SKU - это Seller SKU, как в Seller Center

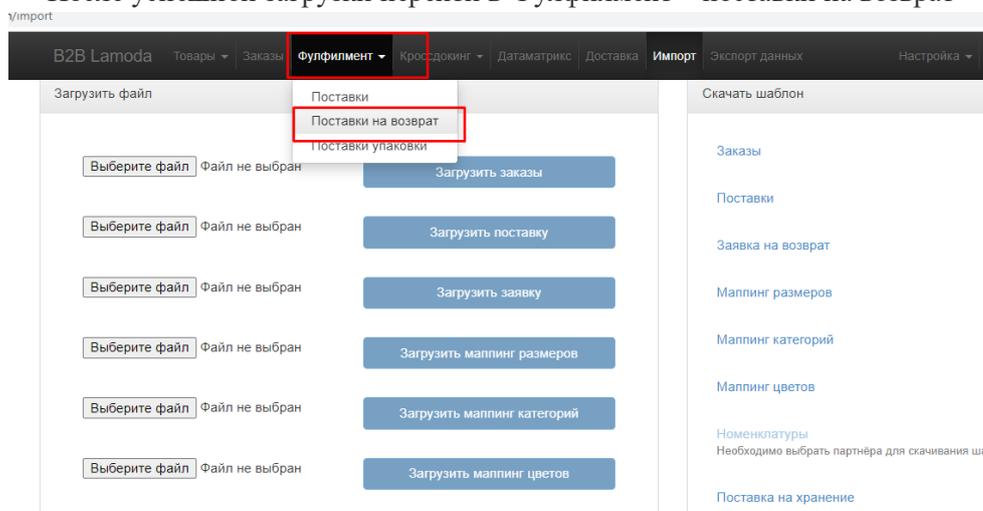
- Количество - максимальное количество единиц во всей поставке — 2000. Если итоговое количество превышает 2000, то нужно грузить несколько шаблонов.
- Загрузить шаблон:



Если при загрузке файла возникнет ошибка, то более подробную информацию можно скачать здесь:



- После успешной загрузки перейти в Фулфилмент – поставки на возврат



- Найти созданный возврат, пример:

Номер поставки	Дата	Статус
SR8821	07.04.22	Создан

- Нажать «подтвердить»:

Поставка № SR8821

Тип поставки: **Исходящая**
Статус: **Создан**
Дата: **7 апр. 2022 г.**
Получатель: **PWAX**

Товаров в поставке: 1

Подтвердить

Supplier SKU	Lamoda SKU	Количество
D1152004-27	MP002XG029UIR270	1

Записей на странице: 5 10 15 20 25

Кол-во записей: 1

- Написать менеджеру:

«Добрый день!

В B2b Partner загружен возврат №... (номер возврата начинается на SR)

Просьба собрать.

Спасибо!».

- Без вашего письма нам возврат может быть не собран, так как нам необходимо проверить прогрузку заказа в системе.
- Возврат товара объемом до 2000 осуществляется в течение 10 рабочих дней после поступления запроса. Если возврат товара превышает 2000 единиц, то время сборки такого товара согласовывается отдельно. Как только товар будет собран, с вами свяжется менеджер для согласования даты и времени осуществления забора возврата.
- Для сборки (утилизации) брака вам необходимо написать на почту mp@lamoda.ru письмо с запросом.

Пример письма:

Тема письма – Собрать брак (утилизировать брак)

«Добрый день!

Просьба отправить задание на сборку (утилизацию) брака по «наименование ЛК».

- Обращаем ваше внимание, что оформить претензию на возмещение средств по товарам с качеством «брак» можно только после фактической отгрузки возврата (утилизации) брака. Возмещению подлежат только товары с клиентскими или складскими повреждениями. Производственный брак не возмещается. Для уточнения причин брака просьба написать нам запрос на почту mp@lamoda.ru.

7.3. Является ли сборка возврата товара платной услугой?

- Если возврат (не брак, не плохоборачиваемый) происходит по вашей инициативе, то эта услуга является платной. С тарифом вы можете ознакомиться в Общих условиях Комиссии в Таблице 3.
- Если вы забираете товар по нашей инициативе, то есть, например то, что мы указываем в еженедельном отчете как рекомендовано к забору, то данная услуга является бесплатной.

7.4. Какие документы необходимы для осуществления возврата?

- Возврат товара осуществляется строго по доверенности как для ИП, так и для ООО. Про требования к доверенности вы можете прочитать в разделе [Документы](#) Центра Обучения.

7.5. Как быстро мне необходимо забрать собранный возврат?

- После уведомления о готовности сборки товара вам необходимо вывезти товар с нашего склада в течение 10 рабочих дней в случае, если количество единиц к возврату менее 2 000 единиц, в случае если более – в течение 3 рабочих дней.
- Если вы по каким-либо причинам не готовы вывезти возврат в указанные сроки, то вы можете воспользоваться нашей услугой, и мы привезем вам товар на склад самостоятельно, если ваш склад находится в пределах трассы А-107. Либо мы будем тарифицировать хранение каждой единицы товара сверх установленного срока в соответствии с тарифом, указанным в Таблице 11 [Общих условий комиссии](#).

7.6. Может ли Lamoda привезти мне собранные товары на склад?

- При бронировании слота в системе [GateManagment](#) с типом Возвраты поставщикам/партнёрам также можно заказать машину Lamoda. Машина загрузится на нашем складе Софьино или Быково и отвезет вам возврат.

Принцип бронирования и заполнения такой же как и при заказа машины Lamoda для отгрузки поставки.

Обратите внимание, что данная услуга предоставляется платно (таблица 2 [Общих условий комиссии](#)).

Подробная [инструкция](#).

7.7. Можно ли забрать возврат одновременно с поставкой?

- Если вы хотите забрать возврат одновременно с поставкой и ваша следующая поставка забронирована и подтверждена со стороны менеджера, а также если вам подтвердили, что возврат уже собран, то просим, как минимум за 2 рабочих дня до согласованной поставки сообщить нам о том, что вы планируете также забрать возврат.

7.8. Я выявил расхождения при возврате, что делать?

- В случае расхождений при приемке возврата вам необходимо составить акт по форме ТОРГ-2, направить его в ЭДО и продублировать запрос в переписку, в которой обсуждалась отгрузка возврата (почта mp@lamoda.ru). В случае выявления излишков или испорченных товаров, необходимо приложить фотографии данных товаров, этикетки и штрих-кода и серийного номера, которые располагаются на прозрачной упаковке товара. Сроки предоставления необходимых данных - 5 рабочих дней с даты поступления товара на ваш склад.