



Инструкция по оформлению возвратной документации

Оформление возвратной документации

1. Составление заявления на возврат/обмен товара,
2. Составление акта о возврате денежных сумм,
3. Составление служебных записок,
4. Составление заявления от Покупателя на обмен/возврат по копии чека,
5. Составление возврата по причине ошибочного пробития,
6. Основные правила составления возвратной документации,
7. Порядок и последовательность закрепления документации на возврат/обмен.

Составление заявления на возврат/обмен товара

Проставляется фактический адрес магазина и наименование используемого кассового аппарата

ООО "Адидас"
магазин
Самара, ул. Молодцовская, 153
адрес
Штрих ФР-К версия 01
кассовый аппарат

adidas GROUP
Директору магазина ООО "АДИДАС"
Заблашкин А.В.
от Мещеряков Р.В.
Ф.И.О. покупателя
гражд. 03.01.087189
паспорт, серия, номер
45 03 11
всего
Квитанция № 000 207
адрес и телефон
39876679193
9.04.12
дата

Покупателем заполняются личные персональные данные

Порядковый номер возврата 07/04 (07 – это порядковый номер возврата за месяц и 04 – это месяц (апрель)) Он должен иметь уникальное значение

Заполняется Покупателем если:

- Покупатель просит вернуть деньги
- Покупатель просит обменять товар по причине "брак/не подошел размер/цвет/фасон" и взамен ему выдается товар другого артикула

ЗАЯВЛЕНИЕ № 07/04

в приобрел товар руб. 1990 наименование товара руб. 00 коп.
дата 06.04.12 артикул 644309 размер 20 по цене 1990 руб. 00 коп.
одна пара обуви серо-зеленого руб. 00 коп.
зеленого цвета размером

Покупателем заполняются информация о возвращаемой/обмениваемой продукции (в том числе если возвращается или обменивается более одной единицы товара)

Прому вернуть деньги провозврати обмен товара
по причине не подошел размер

сумму в размере 1990 руб. 00 коп. одна пара обуви серо-зеленого
зеленого цвета руб. 00 коп. получил.
товар артикул размер получил.

Покупателем указывается причина возврата и что он просит сделать (обмен/возврат денег)

Заполняется Покупателем в случае если в обмен выдается товар этого же артикула (брак или не подошел размер)

Покупатель: Мещеряков Р.В. Ф.И.О.
Менеджер/Администратор магазина
Кассир: Князькова И.Н. Волчкова О.И. Ф.И.О.
Филиппова Е. / Шрамова О. Ф.И.О.

Покупателем проставляется личная подпись

Проставляются подписи и расшифровки ответственных сотрудников: подписи авторизовавшего, осуществившего и принявшего возвращаемый товар сотрудников

Возвратная накладная № 7, 04 от 09.04 2012 г.

| № п/п | Артикул | Наименование | Размер | Кол-во | Цена | Сумма |
|-------|---------|--------------|--------|--------|------|-------|
| 1 | 644309 | руб. 1990 | 20 | 1 | 1990 | 1990 |
| Итого | | | | | | 1990 |

Проставляется порядковый номер возврата и дата осуществления

Товар сдал: Мещеряков Р.В. Ф.И.О.
Кассир/Администратор
Товар принял: Мещеряков Р.В. Ф.И.О.
Кладовщик

Сотрудниками возврата таблица в соответствии с тем товаром, который фактически возвращается/обменивается



Составление акта о возврате денежных сумм

Проставляется фактический адрес магазина, наименование используемого кассового аппарата и используемая прикладная программа (1С: Предприятие)

ООО "АДИДАС" ИНН 8460332-67-49
 ООО "АДИДАС" г. Самара, ул. Молодогвардейская 1
 Контрольно-Штрих ФР-К версия 01
 Прикладная программа 1С (1С:Предприятие 8.0)

Проставляется порядковый номер возврата и дата осуществления возврата

АКТ № 04 от 09.04.2012

Проставляется фамилия сотрудника, фактически осуществившего возврат

Кассир
 Вид операции
 Подпись

Проставляется подпись Директора или ИО Директора а так же дата осуществления возврата.

УТВЕРЖДАЮ
 Руководитель
 Директор
 Подпись
 09.04.2012 г.

Заполняется таблица о возврате денежных сумм Покупателям, в соответствии с имеющимися колонками, после чего указывается сумма денежных средств, переданная Покупателю (заполняются только фактически возвращаемые/обмениваемые товары)

| Номер по порядку | Наименование отдела, секции | Код бригады | Номер чека | Сумма чека, руб. коп | Должность, Ф.И.О. лица, разрешившего возврат денег по чеку |
|------------------|-----------------------------|-------------|------------|----------------------|--|
| 1 | БН309/20 | - | 8287 | 1990,00 | Мамедов И.К. Пром 93 |
| Итого | | | | 1990,00 | 2 |

Указывается номер чека возврата, указанный в строке ККМ

КАССА: ФР1 ВОЗВРАТ СЧЕТ: 6 КАССИР: КАССИР1
 044309/20 ОБУВЬ для активного отдыха из 00335704
 1.990.00 x 1 1.990.00
 ККМ 00050820 ИНН 00771403739 #8287
 09.04.12 13:18 КАССИР 1
 ВОЗВРАТ ПРОДАЖИ №198
 1990.00

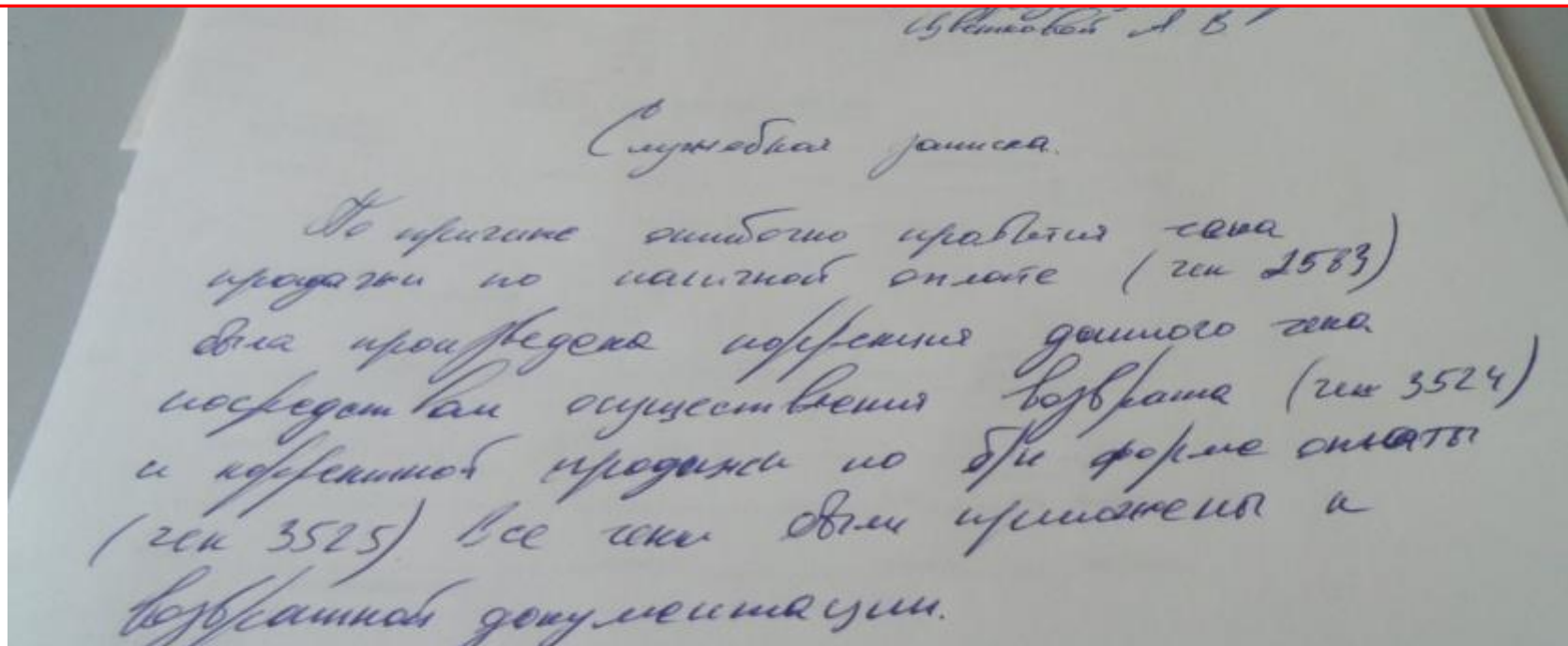
Проставляются подписи и расшифровки ответственных сотрудников: подписи авторизовавшего, осуществившего и принявшего возвращаемый товар сотрудников + если возврат осуществлялся по копии чека, проставляется подпись продавца, присутствовавшего при осуществлении возврата

Члены комиссии:
 Заведующий отделом (секцией)
 Администратор
 Кассир-операционист
 Продавец

Зубицкая А.В.
 расшифровка подписи
 Книзькова И.И.
 расшифровка подписи
 Филиппова Е.А. Широмова Е.
 расшифровка подписи
 расшифровка подписи

Составление служебных записок

Все ошибки и недочеты при производстве возвратов/обменов и других кассовых операций фиксируются и объясняются в форме Служебной записки от имени виновника нарушения. Подшиваются к соответствующей документации (к заявлению, акту, чеку возврата и продажи) в день совершения или в день обнаружения ошибки. Служебная записка формируется на имя директора магазина и содержит причины ошибок проведения возвратов, подпись сотрудника. Директор магазина подписывает Служебную записку с письменным указанием на ней предпринятых мер по недопущению ситуации.



Служебная записка.

По причине ошибочно пробитого чека
продажи по наличной оплате (чек 2583)
для проф. фидея оформлена данного чека
посредством осуществления возврата (чек 3524)
и наличной продажи по б/н форме оплаты
(чек 3525) все эти для применения и
возвратной документацией.

К нижеизложенным основаниям обязательно составление служебной записки с указанием подробных причин обстоятельств основания:

- ошибочно пробитый чек
 - отсутствие подписи клиента в заявлении на возврат
 - отсутствие информации о клиенте: паспортных данных и контактного номера, заполненных им собственноручно
 - отсутствие письменного указания клиентом причины возврата
 - отсутствие оригинала чека
- иные случаи неурегулированные действующим Руководством в розничных магазинах ООО «АДИДАС».

Составление заявления от Покупателя на обмен/возврат по копии чека

Покупатель указывает чек и дату данного чека, который был утерян

Покупатель должен указать **причину отсутствия чека**

Покупателем проставляется личная подпись и расшифровка

Проставляется подпись и расшифровка подписи сотрудника, осуществляющего возврат / обмен

Покупателем заполняются личные персональные данные

adidas GROUP
Директору магазина ООО "АДИДАС"
Платоновой Ю.И.
от Мамалова А.В.
Ф.И.О. покупателя
Самойлова А.В.
адрес и телефон
Самойлова А.В. 9 71
07.04.2016
дата

Порядковый номер возврата 07/04 (07 – это порядковый номер возврата за месяц и 04 – это месяц (апрель))

ЗАЯВЛЕНИЕ № 07/04

Прошу Вас восстановить кассовый чек № 2345 от 15.05.2016
указывается дата покупки

По причине утери кассового чека
указывается причина отсутствия оригинала чека

Покупатель: Мамалов А.В. Мамалов Ф.И.О.
Кассир: Васильева О.А. Васильева Ф.И.О.

Проставляется подпись сотрудников, подтверждающий факт возврата товара, данным Покупателем. В случае не нахождения чека продажи в программе 1С, в данные графы заносятся ФИО и паспортные данные двух свидетелей, которые могут подтвердить факт покупки. Свидетели, подтверждающие факт покупки, собственноручно указывают в заявлении следующее: «Покупку указанного товара в данном магазине подтверждаю», ставят свою подпись и дату.

Свидетелями осуществления данного возврата являются:
директор Мамалов Ф.И.О.
директор Мамалов Ф.И.О.

Составление возврата по причине ошибочного

Комментарии по заполнению заявления

Проставляется фактический адрес магазина и наименование используемого кассового аппарата

ООО "Алдас"
наимен.
Самара, ул. Молодогвардейская, 153
адрес
Штрих ФР-К версия 01
кассовый аппарат

Ф.И.О. покупателя
документ, серия, номер
выдан
Адрес и телефон
дата

Данные графы заполнению не подлежат

Порядковый номер возврата 20/06 (20— это порядковый номер возврата за месяц и 06— это месяц (июнь)). Он должен иметь уникальное значение

ЗАЯВЛЕНИЕ № 20/06

я приобрел товар
артикул _____ размер _____ по цене _____ руб. _____ коп.
принял _____ руб. _____ коп.

Сотрудником указывается причина возврата

Прошу вернуть деньги
произвести обмен товара
по причине ошибка проблемы (карта - баланс)

Данные графы заполнению не подлежат

Сумму в размере _____ руб. _____ коп. _____ получил.
Товар _____ артикул _____ размер _____ получил.
Покупатель: _____ подпись _____ Ф.И.О. _____

Проставляются подписи и расшифровки ответственных сотрудников: подписи авторизовавшего, осуществившего и принявшего возвращаемый товар сотрудников

Менеджер/Администратор магазина _____ /Иваново Ю.И. /Манашев М.К.
Кассир _____ /Филиппова Е.И. /Ковалева Е.

Проставляется порядковый номер возврата и дата осуществления возврата

Возвратная накладная № 20/06 от "06" 06 2012

| № п/п | Артикул | Наименование | Размер | Кол-во | Цена | Сумма |
|-------|---------|-------------------|--------|--------|---------|---------|
| 1 | 651524 | св466 рш анс.от.з | 4 | 1 | 2990,00 | 2990,00 |
| Итого | | | | | | 2990,00 |

Сотрудниками заполняется таблица в соответствии с чеком продаж

Товар сдал _____ Кассир/Администратор
должность _____ подпись _____ Ф.И.О. _____
Товар принял _____ Кладовщик
должность _____ подпись _____ Ф.И.О. _____



Составление возврата по причине ошибочного

Комментарии по заполнению акта, служебной записки.

- Акт о возврате денежных сумм заполняется полностью, без оставления незаполненных полей документа, по аналогии с заполнением, проиллюстрированным на слайде №4.
- Составляется служебная записка на имя директора магазина от лица сотрудника, допустившего ошибку.
- К возврату по причине ошибочного пробития необходимо подкреплять чек последующей коррекцией и исправлением ошибки.

Three receipt images are shown, each with a red box highlighting a specific return reason:

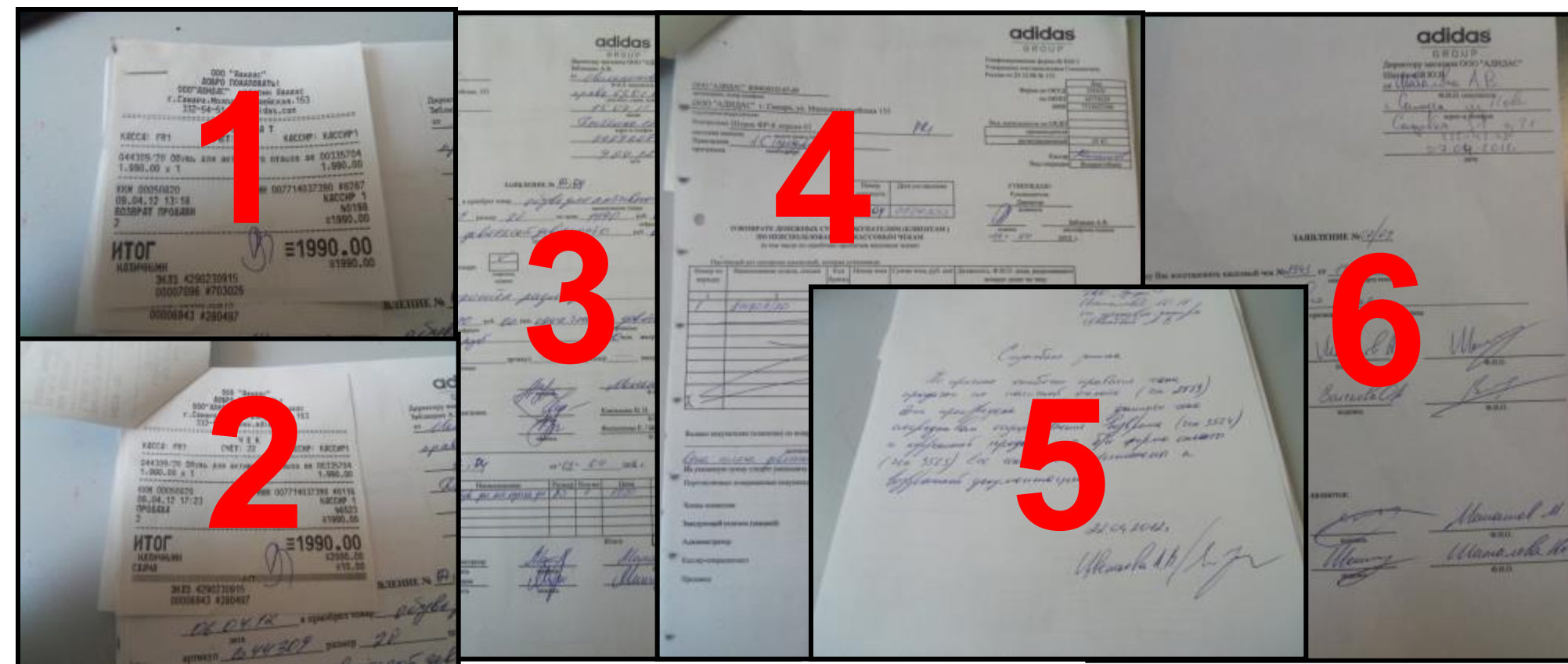
- Top Left:** A receipt with a red box containing the text: "Некорректный чек продажи (вместо безнала пробили налом)".
- Top Right:** A receipt with a red box containing the text: "Возврат, исправляющий неверный чек продажи".
- Bottom Center:** A receipt with a red box containing the text: "Корректный чек продажи (по безналу)".

Основные правила составления возвратной документации

1. При обмене возвращаемого артикула, на другой (отличный от возвращаемого) или при необходимости исправлении ошибки пробития, Кассир/Старший кассир/Администратор торгового зала/Директор обязан проводить кассовую операцию возврата и последующую кассовую операцию продажи и прикреплять к Заявлению на возврат:
 - кассовый чек продажи/копия чека продажи (по которому покупатель изначально приобретал товар или чек продажи, который был пробит ошибочно);
 - кассовый чек возврата;
 - оригинал кассового чека последующей продажи, в случае невозможности подкрепления оригинала чека, например, по причине передачи клиенту, то необходимо подкреплять копию чека последующей продажи).
2. При обмене возвращаемого артикула на аналогичный артикул (независимо от размера) в периоды до начала специальных дисконтных акций для покупателей и после их окончания, а также при изменении цены, допускается использовать функцию программы 1С «Размерная пересортица» и не осуществлять кассовые операции возврата и продажи.
3. В случае продажи товара в рамках маркетинговой акции, возврат товара необходимо осуществлять в точном соответствии с алгоритмом, закрепленным в инструкции к данной акции.
4. До момента осуществления возврата Директор или иное лицо, заменяющее его, должны подписать чек продажи, на основании которого осуществляется возврат.
5. Директор магазина обеспечивает наличие личных подписей на Заявлении на возврат следующих сотрудников, подтверждающие факт возврата товара:
 - подпись Кассира, осуществившего транзакцию
 - подпись Заместителя директора/Администратора торгового зала/Кладовщика/Старшего кладовщика, проконтролировавшего фактическое поступление товара на склад и создавшего накладную на перемещение товара из зоны торгового зала на склад. С момента подписания заявления материальную ответственность за товар поступивший на склад, несет сотрудник, подписавший Заявление в соответствующей графе
 - подпись Директора магазина
 - подпись продавца, который осуществлял продажу, в случае, если у клиента отсутствовал оригинал чека
6. Каждая подпись на акте возврата должна сопровождаться записью фамилии и инициалов имени и отчества и должности сотрудника. Всем сотрудникам ООО «Адидас» запрещается подписывать документы не от своего

Порядок и последовательность подшита документации на возврат/обмен

- .Чек возврата должен быть поверх чека продажи и остальных документов,
- .Чек продажи, на основании которого был сделан возврат, подшивается вторым,
- .Заявление на возврат товара подшивается третьим по очереди.
- .Далее подшивается акт о возврате денежных сумм.
- .Если есть необходимость подшита служебной записка, то она подшивается пятой по очереди.
- .Если есть необходимость подшита заявления на возврат по копии чека, то данный документ подшивается шестым по очередности.



В случае необходимости подшита копии или оригинала чека последующего пробития (в случае обмена или исправления ошибочного пробития), то данный чек подшивается поверх заявления -на чек возврата.



Инструкция по оформлению возвратной документации