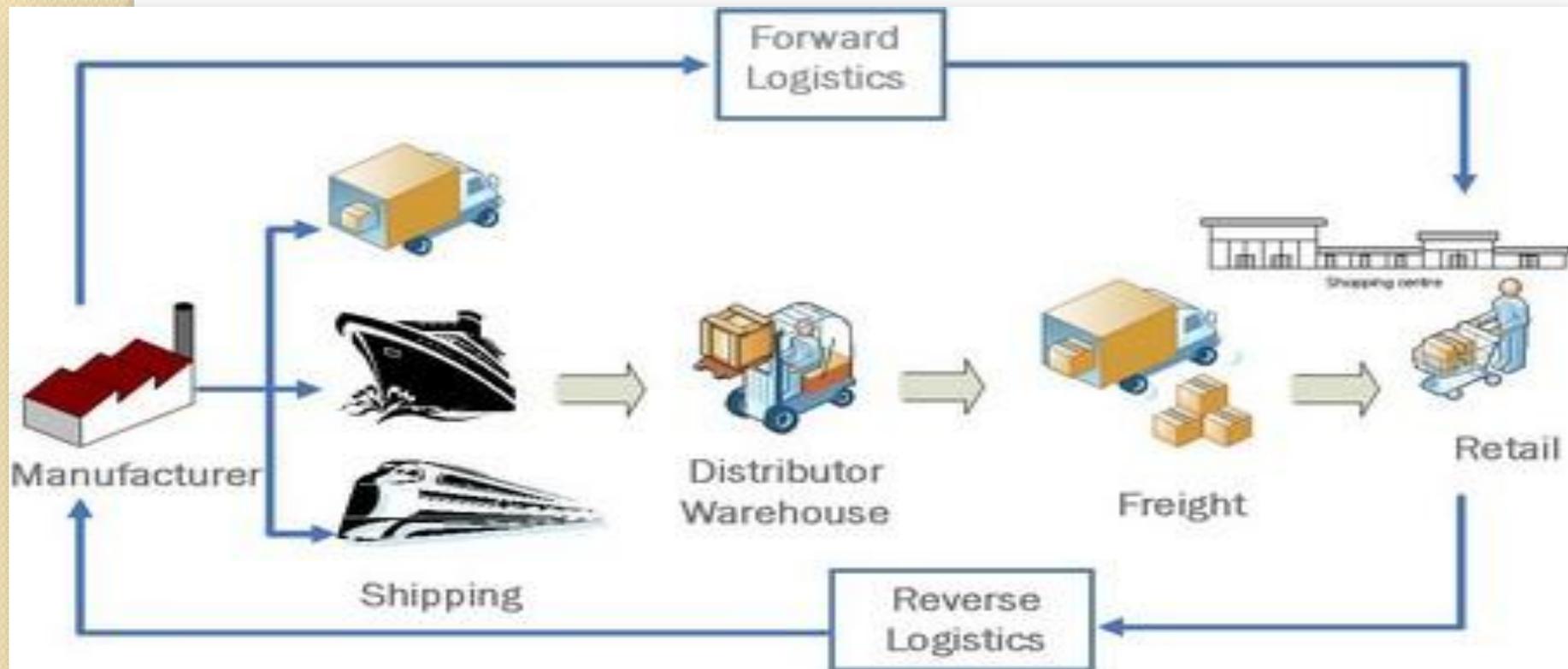


# Возвратные логистические потоки в электронной коммерции



Подготовила: студентка  
группы К-401,  
Никонова Дарья

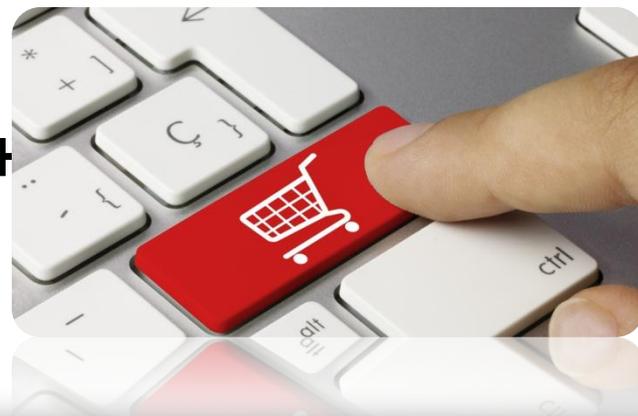
**Возвратная логистика** - процесс перемещения продукта из точки его потребления через звенья цепи поставок к точке происхождения (продажи, производства), с целью восстановления его ценности или обеспечения правильной утилизации продукта.



# Возвратная логистика электронной коммерции включает

**в себя:**

- поддержку клиентов;
- физическое перемещение;
- складирование;
- сортировку;
- ремонт.



# Преимущества эффективно организованной логистики возвратов:

- хорошая репутация (лояльность клиента);
- снижение затрат может быть результатом уменьшения операционных издержек;
- повышение оборачиваемости активов.



- ❑ Затраты на возвратную логистику составляют **4%-6%** общих логистических издержек электронных магазинов.
- ❑ Для товаров, купленных через Интернет, процент возврата продукции может составлять **20-80%**.



# Возврат товаров, приобретённых в интернет-магазине, регулируется:

- Законом РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 13.07.2015) «О защите прав потребителей» (статья 26.1 «Дистанционный способ продажи товара»);
- «Правилами продажи товаров дистанционным способом», утвержденных Постановлением Правительства РФ от 27.09.2007 г. №612.



# Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 13.07.2015) «О защите прав потребителей»



- Потребитель вправе отказаться от товара в любое время **до его передачи**, а после передачи товара - **в течение семи дней**.
- Потребитель имеет право отказаться от товара **во время доставки**.
- Потребитель имеет право вернуть товар магазину в эти сроки, не объясняя причин.
- При возврате товара в интернет-магазин **чек не требуется**.
- Потребителю в момент доставки товара должна быть в письменной форме предоставлена информация о товаре, а также информация о порядке и сроках возврата товара.

# Информация о порядке и сроках возврата товара потребителем должна содержать:



- адрес (место нахождения) продавца, по которому осуществляется возврат товара;
- режим работы продавца;
- максимальный срок, в течение которого товар может быть возвращен продавцу;
- предупреждение о необходимости сохранения товарного вида, потребительских свойств товара надлежащего качества до возврата его продавцу, а также документов, подтверждающих заключение договора;
- срок и порядок возврата суммы, уплаченной покупателем за товар.

**В случае, если информация о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества не была предоставлена в письменной форме в момент доставки товара, потребитель вправе отказаться от товара в течение **трех месяцев** с момента передачи товара.**

# Возврат товаров надлежащего качества

Если **сохранены его товарный вид, потребительские свойства, а также документ**, подтверждающий факт и условия покупки указанного товара.

**Накладная или акт о возврате товара:**

- а) полное фирменное наименование продавца;
- б) фамилия, имя, отчество покупателя;
- в) наименование товара;
- г) даты заключения договора и передачи
- д) сумма, подлежащая возврату;
- е) подписи продавца и покупателя.





нельзя вернуть без веских оснований в интернет-магазин только вещи, заказ.





Продавец должен вернуть денежную сумму, уплаченную потребителем по договору, не позднее чем через **десять дней** со дня предъявления потребителем соответствующего

Г Д Е Н Ь Г И

# Возвратная логистика Lamoda.ru

*lamoda*.ru



ДЕНЬГИ



# Возвратная логистика Lamoda.ru

ДЕНЬГИ

*lamoda*.ru



ИЛИ



Пункт приёма

- При себе нужно иметь документы:
- Накладная.
  - Паспорт.
  - Чек.
  - Заполненное заявление.

# Возвратная логистика Lamoda.ru



Вместе с посылкой придется прислать следующие документы:

- Ксерокопию паспорта.
- Чек.
- Заполненное заявление.
- Накладную.



**Заявление на возврат**

№ RU131017-123456

заказа

Дата 20.11.2013

№	Артикул	Наименование	Размер	Кол-во	Цена руб./шт.	Код возврата	Коды причин возврата
	FJ849EGKN070K21580	Лонгслив (Футболки с длинным рукавом, F5)	40	1	567 р.	2	1 — размер не соответствует заявленному (мал) 2 — размер не соответствует заявленному (велик) 3 — доставлен другой товар 4 — заказан(а) несколько размеров товара для примерки 5 — товар выглядит иначе, чем на сайте 6 — не устраивает качество 7 — другая причина (уточните, пожалуйста): _____ _____ _____

1. Ознакомьтесь с правилами возврата ниже. Заполните ваши личные данные и поставьте подпись.
2. В таблице с наименованием товара в колонке «Кол-во» укажите количество возвращаемого товара и код причины возврата (в колонке «Код возврата»).
3. «Заявление на возврат», «Накладную» и другие документы (копия чена, копия паспорта) отправьте вместе с возвращенными товарами ПРОСТЫМ ПОЧТОВЫМ ОТПРАВЛЕНИЕМ (не наложенным платежом) по адресу: **140150, Московская область, п. Быково, а/я № 47, «Купишуз».**  
(Требование о предъявлении паспорта установлено Положением Центрального Банка России № 373-П от 12.10.2011г.)
4. Все поля в заявлении обязательны для заполнения, перевод будет осуществлен только в том случае, если вся информация предоставлена корректно.
5. При отсутствии заявления на возврат, денежные средства не могут быть возвращены.

**Почтовый перевод**

ФИО Иванов Иван Иванович Документ, удостоверяющий личность паспорт  
Серия, номер 1234 567891 Выдан (кем, когда) ФМС по г. Москва Код подразделения \_\_\_\_\_  
Укажите адрес в случае расхождения адресных данных: Индекс 123456 Область \_\_\_\_\_  
Район \_\_\_\_\_ Населенный пункт Москва Улица Пушкина Дом 12 Корпус 1 Квартира 15

**Банковский перевод (перечислить на расчетный счет)**

Срок возврата денежных средств, уплаченных за товар, составляет 10 дней с даты получения Продавцом «Заявления на возврат» (ст. 22 Закона РФ «О защите прав потребителей»)

ФИО владельца счёта ИВАНОВ ИВАН ИВАНОВИЧ  
Наименование банка Сбербанк России БИК 044252522  
Кор. счет 301030178000000000522  
Лицевой счет \_\_\_\_\_ (номер карты не является лицевым счетом)  
Расчетный счет 408178000000000000000101

Настоящим, в соответствии с ч.2 ст.158 ГК РФ, я даю ООО «Нулишуз» (117105 г. Москва Варшавское шоссе, дом 9, строение 1, далее «Оператор») предварительное согласие на обработку и использование моих персональных данных, согласно ст.3 ФЗ «О персональных данных» от 27.07.2006 (далее «Закон»), в целях, определенных Уставом Оператора, без ограничения срока действия. Согласно п.5 ст.21 Закона, настоящее согласие может быть отозвано только при условии письменного уведомления Оператора не менее чем за 180 дней до предполагаемой даты прекращения использования данных Оператором.

Достоверность данных подтверждаю. Подпись: X

В течение 14 дней с момента получения вы гарантированно можете вернуть полностью или частично купленный у нас товар, если он не подошёл вам по цвету, размеру или фасону. Под товаром надлежащего качества подразумевается товар, у которого сохранен товарный вид и потребительские свойства. Возврат товара осуществляется на основании

**Спасибо за внимание!**



**СПБГЭУ**