

Правила работы с несоответствующей продукцией

- при приёмке:

1. Приёмка товара по количеству мест и внутреннему вложению

При приемке товара необходимо:

1. Произвести пересчет количества коробов (проверить наличие фирменного скотча).
 2. Произвести визуальный осмотр наполнения короба:
 - пересчитать количество индивидуальной упаковки;
 - проверить соответствие раскладки индивидуальных упаковок;
 - произвести визуальный осмотр индивидуальной упаковки на нарушение целостности;
 - проверить полноту пакета сопроводительной документации;
 - проверить соответствие номера УПД и транспортной накладной с номерами в программе 1С Розница/ЭДО.
- **Если отклонений не обнаружено:**

Ответственный сотрудник магазина подписывает транспортную накладную и передает её водителю (экспедитору).

- **Если обнаружена недостача/излишки:**

Ответственный сотрудник магазина пересчитывает количество товара в поставке и указывает в транспортной накладной фактическое количество мест, подписывает документы и отдает их водителю (экспедитору). Для СРС - сверяется каждый короб (по артикулу) с документом из перемещения.

В течение **3 (трех) рабочих дней** со дня поставки Ответственный сотрудник магазина обязан известить Поставщика (фабрику) о несоответствии посредством письма, которое нужно направить по адресу электронной почты: sklad@kotofey.ru.

В письме необходимо указать:

- Акт об установлении расхождений по количеству и качеству при приемке товарно-материальных ценностей;
- Информацию о состоянии фирменного скотча и короба;
- Две фотографии спорного короба: одна фотография должна быть сделана под углом 45°, где показана сторона с этикеткой (маркировкой), верхняя часть короба с нанесенным скотчем (клапаны короба закрыты). Вторая фотография должна быть сделана под углом 45°, где показана сторона с этикеткой (маркировкой) и нижняя часть короба с нанесенным скотчем (клапаны короба закрыты, если не заклеены).

2. Приемка товара по качеству

Вскрыть каждую индивидуальную упаковку, достать товар и проверить на:

1. внешние дефекты, в соответствии с «Классификатором дефектов»;
2. соответствие размера в паре;
3. соответствие размера обуви с указанным размером на коробке.

Проверка осуществляется в соответствии с «Оценка качества продукции при приемке в магазине».

- **Если выявлено нарушение по пересортице и разнопаркам**

В течение **10 (десяти) рабочих дней** со дня получения продукции при обнаружении несоответствий, Ответственный сотрудник магазина обязан известить Поставщика(фабрику), написав на адрес электронной почты okk@kotofey.ru.

Рекомендации по оформлению письма:

- **Тема:** наименование организации (артикул)

- **Дата поставки**
 - информация из сопроводительных документов к поставке (т/н и др.)
- **Какой товар был приобретен**
 - партия, артикул, размер.
- **Описание дефекта (проблемы) с фотографиями**

Требования к фотографии для возврата обуви, одежды и сопутствующих товаров(СТ):

1. Фотография дефекта крупным планом;
2. Фотография этикетки. На фото должно быть чётко видно дату производства, наименование производителя, марку АО «Егорьевск-обувь»;
3. Акт об установлении расхождений по количеству и качеству при приемке товарно-материальных ценностей.

Сроки, ответственные за принятие решения по одобрению возврата представлены в процедуре «Правила работы с обращениями по вопросам качества».

Требования по оформлению возврата представлены в приложении №2.

Если ФМ находится в «удаленном» регионе, работа по возврату согласовывается через учет скидки в следующую отгрузку, в соответствии с процедурой «Правила работы с обращениями от оптового клиента, которые находятся в «удаленных» регионах, по вопросам возмещения расходов за производственный брак».

- **Если выявлено нарушение по качеству продукции**

В течение **10 (десяти) дней** со дня получения продукции, при выявлении несоответствий Ответственный сотрудник магазина обязан известить Поставщика(фабрику), написав на адрес электронной почты **okk@kotofey.ru**.

Рекомендации по оформлению письма:

- **Тема:** наименование организации (артикул)
- **Вложение:**
 - Таблица «Согласование брака». Форма таблицы представлена в приложении №1.
 - Акт об установлении расхождений по количеству и качеству при приемке товарно-материальных ценностей, с указанием дефекта.

Сроки, ответственные за принятие решения по одобрению возврата представлены в процедуре «Правила работы с обращениями по вопросам качества».

Требования к возвращаемой продукции:

1. Продукция должна быть чистой, без следов примерки;
2. Продукция должна иметь все комплектующие;
3. Продукция должна быть упакована в фирменную индивидуальную коробку;

Внимание! Не допускается нанесение собственной маркировки на продукцию и коробки (ценники и пр.). В случае возврата продукции в упаковке, не сохранившей свой первоначальный вид, Поставщик (фабрика) имеет право не принимать данную продукцию.

4. Продукция должна иметь коды маркировки, выпущенные АО «Егорьевск-обувь».

Внимание! Продукция, имеющая сторонние коды маркировки и коды АО «Егорьевск-обувь», которые не передавались через ЭДО, возврату не подлежат.

Требования по оформлению возврата представлены в приложении №2.

Если ФМ находится в «удаленном» регионе, работа по возврату согласовывается через учет скидки в следующую отгрузку, в соответствии с процедурой «Правила работы с обращениями от оптового клиента, которые находятся в «удаленных» регионах, по вопросам возмещения расходов за производственный брак».

- при примерке:

В течение **30 (тридцати) дней** со дня получения продукции, при выявлении несоответствий Ответственный сотрудник магазина обязан известить Поставщика (фабрику), написав на адрес электронной почты **okk@kotofey.ru**.

Рекомендации по оформлению письма:

- **Тема:** наименование организации (артикул)
- **Дата поставки**
 - информация из сопроводительных документов к поставке (т/н и др.)
- **Какой товар был приобретен**
 - партия, артикул, размер.
- **Описание дефекта (проблемы) с фотографиями**

Требования к фотографии для возврата обуви, одежды и сопутствующих товаров(СТ):

1. Фотография дефекта крупным планом;
2. Фотография этикетки. На фото должно быть чётко видно дату производства, наименование производителя, марку АО «Егорьевск-обувь»;
3. Акт об установлении расхождений по количеству и качеству при приемке товарно-материальных ценностей (Приложение №1).

Сроки, ответственные за принятие решения по одобрению возврата представлены в процедуре «Правила работы с обращениями по вопросам качества».

Требования по оформлению возврата представлены в приложении №2.

Если ФМ находится в «удаленном» регионе, работа по возврату согласовывается через учет скидки в следующую отгрузку, в соответствии с процедурой «Правила работы с обращениями от оптового клиента, которые находятся в «удаленных» регионах, по вопросам возмещения расходов за производственный брак».

- при возврате брака от розничного клиента:

Ответственному сотруднику магазина необходимо проверить продукцию на внешние дефекты, в соответствии с «Классификатор дефектов».

При возникновении сложностей в подтверждении брака Ответственный сотрудник магазина должен обратиться к Поставщику (фабрике), написав на адрес электронной почты **okk@kotofey.ru**.

Рекомендации по оформлению письма:

- **Тема:** наименование организации (артикул)
- **Дата покупки**
 - Чек, либо документ, подтверждающий факт покупки.
- **Какой товар был приобретен**
 - артикул, размерный ряд.

- **Описание дефекта (проблемы) с фотографиями**

Требования к фотографии для возврата обуви, одежды и сопутствующих товаров(СТ):

1. Для определения степени износа, фотографии должны быть чёткими с разных ракурсов:
 - Для обуви: носочная, пяточная, боковые стороны, ходовая сторона (подошва);
 - Для одежды и СТ: фото частей товара (рукава, манжеты, молния и т.п.).
2. Фотография каждого дефекта крупным планом;
3. Фотография этикетки. На фото должно быть чётко видно дату производства, наименование производителя, марку АО «Егорьевск-обувь»;
4. Заявление на возврат от розничного покупателя, фотография чека с четкими датами покупки и возврата;

Внимание! Продукция с дефектом, который нельзя подтвердить по фотографии (например, грубый шов, складка внутри, промокание, натирание и т.д.) отправляется **на экспертизу изготовителю**.

Сроки, ответственные за принятие решения по одобрению возврата представлены в процедуре «Правила работы с обращениями по вопросам качества».

Требования по оформлению возврата представлены в приложении №2.

Приложение №1
Форма таблицы «Согласование брака».

наименование	размер	описание брака	дата т/н	ФОТО брака	Решение
533051-21 черный туфли дошкольно-школьные искусств.кожа	35	клей на ткани	3213		
641036-11 черный полуботинки школьные Текстиль	34	в коробке с 34 размером лежал один 34, второй 36, на подошве наклейка 34, а на ярлыке 36.	3213		
122164-22 сиреневый туфли летние ясельно-малодетские Нат. кожа	21	оторвано велькро (липучка) на правом	6047		

Приложение №2
Требования к оформлению возврата.

1. Приемка возврата брака осуществляется только при наличии сопроводительной накладной (в свободной форме или предлагаемой нами) с указанием количества мест.
2. Короба должны быть хорошо заклеены.
3. На коробах должна быть размещена информация в соответствии с Бланком для возвратных коробов.
 - наименование отправителя брака;
 - № короба из общего количества;
 - отметка о наличии документов в коробе (когда документы находятся в одном из нескольких коробов);
 - в партии более 10 коробов документы должны быть оформлены на каждой короб отдельно и вложены в данный короб.
 - отметка о наличии пары обуви для срочного принятия решения (экспертиза и т.д.)
4. Пакет документов по возврату:
 - товарная накладная форма ТОРГ-12 (УПД)
 - счет-фактура (для плательщиков НДС)
 - акт об установлении расхождений по качеству и количеству форма ТОРГ-2 или упрощенная форма с обязательным указанием номера и даты накладной, по которой был получен товар, и вида дефекта, присутствующего в паре.
 - заявление от покупателя + кассовый или товарный чек (при возврате ношенной обуви)

Внимание! Формы документов представлены на сайте в разделе Оптовикам/Работа с браком: https://kotofey.ru/o_kompanii/sotrudnichestvo/rabota-s-brakom

5. Возврат бракованной обуви осуществляется в сроки согласно договору поставки.
6. В индивидуальную коробку необходимо вложить записку с указанием дефекта данной пары.
7. Поступление партий возврата фиксируется в журнале прихода по количеству тарных мест. Приемка брака осуществляется в срок до 30 дней с момента поступления.
8. Периодичность поставки брака – не более 50 пар в неделю.
9. Срок исправления неправильно оформленных документов 3 рабочих дня, по истечении этого срока Покупатель обязан в течение 5 дней забрать товар, по истечении 5 дней Поставщик имеет право утилизировать данный товар.
10. При необходимости дополнительной проверки качества продукцию в первую очередь следует отправить изготовителю (на АО «Егорьевск-обувь») на экспертизу для оценки качества и проведение лабораторных испытаний.
11. Результат экспертизы сторонней организации от розничного клиента принимается в период гарантийного срока при условии, что магазином/компанией был дан письменный отказ в приёмке продукции. По истечении гарантийного срока результаты экспертиз принимаются только после одобрения со стороны АО «Егорьевск-обувь».

Основанием отказа в приемке возврата может быть:

1. Непроизводственный брак или отсутствие брака.
2. Обувь, подобранная не по размеру.
3. Использование обуви не по назначению или без учета сезонности.
4. Механические повреждения в процессе эксплуатации обуви (сдиры, зацепы, порезы, истирания и т.д.)
5. Обувь имеет недостатки, о которых покупатель был информирован во время покупки.
6. Обувь, бывшая в употреблении, с ярко выраженными дефектами (разнотон, явные пороки кожи, длина следа и т.д.), имевшими место при продаже (имеющая естественный износ).
7. Несоблюдение правил ухода и эксплуатации обуви, обувь, побывавшая в стирке.

8. Преднамеренная порча обуви для её дальнейшего возврата.
9. Обувь, выцветшая на витрине.
10. Наличие следов примерки (грязь, пыль и т.д.) при возврате некачественного неношеного товара (особенно на светлой и белой подошве).
11. Наличие собственной маркировки на товаре и коробке, не сохранение первоначального вида упаковки новой обуви
12. Неправильно оформленные документы.
13. Отсутствие заявления и чека продажи (но не чек возврата) на ношеную обувь.
14. При возврате обуви, бывшей в эксплуатации, необходимо удалить все внешние загрязнения.
15. Срок отгрузки обуви клиенту со склада поставщика более 3-х лет.
16. Отрицательный результат экспертизы (лабораторных испытаний).
17. Возврат обуви по сменным деталям и деталям, требующим мелкого ремонта (стельки, шнурки, стразы). В случае отсутствия в обуви комплектующих элементов, Поставщик оставляет за собой право заменить эти элементы.

Не подлежит обмену или возврату:

- обувь с механическими повреждениями (царапины, порезы, ожоги, сдиры и т.д), деформированная в результате неправильной носки, сушки, утерявшая качество по вине покупателя;
- обувь, с ярко выраженными дефектами, явные пороки кожи, имевшие место при продаже;
- промокание обуви из натуральной, искусственной кожи, войлока и текстиля не является причиной для возврата;
- обувь, имеющая дополнительный способ крепления подошвы в виде ниточного шва, при носке в сырую погоду может пропускать влагу через отверстия на бортике подошвы, при этом отставание края подошвы, а также намокание не являются дефектом;
- категорически запрещается стирать обувь любым видом стирок;
- изменение цвета натуральной кожи при попадании воды не является дефектом производственного характера;
- если приобретенная обувь с темной подкладкой, под воздействием влаги и пота подкладка может краситься, что не является дефектом;
- обувь, которая подлежала ремонту, до момента возврата ее покупателем в магазин;
- обувь, о недостатках которой продавец предупредил покупателя в момент покупки;

При возникновении спора, продавец оставляет за собой право проведения экспертизы в срок до 20 календарных дней со дня передачи товара продавцу.

Требования к возвращаемой продукции:

1. Продукция должна быть чистой, без следов примерки;
2. Продукция должна иметь все комплектующие;
3. Продукция должна быть упакована в фирменную индивидуальную коробку;

Внимание! Не допускается нанесение собственной маркировки на продукцию и коробки (ценники и пр.). В случае возврата продукции в упаковке, не сохранившей свой первоначальный вид, Поставщик (фабрика) имеет право не принимать данную продукцию.

4. Продукция должна иметь коды маркировки, выпущенные АО «Егорьевск-обувь».

Внимание! Продукция, имеющая сторонние коды маркировки и коды АО «Егорьевск-обувь», которые не передавались через ЭДО, возврату не подлежат.