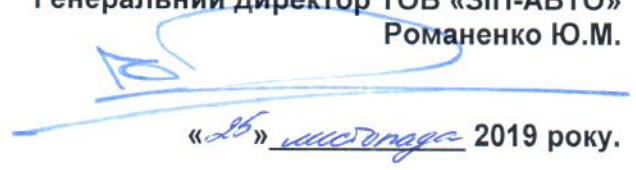


ЗАТВЕРДЖУЮ
Генеральний директор ТОВ «ЗІП-АВТО»
Романенко Ю.М.



«25» листопада 2019 року.

Процедура
проведення повернення товарно-матеріальних цінностей
на ТОВ «ЗІП-АВТО» № 1 від 25 листопада 2019 року

м. Київ

2019 рік

Дана Процедура регламентує порядок проведення повернень Продавцю товарно-матеріальних цінностей, придбаних Клієнтом у ТОВ «ЗІП-АВТО».

1. Терміни та їх визначення.

Продавець – ТОВАРИСТВО З ОМБЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ЗІП-АВТО» (надалі – ТОВ «ЗІП-АВТО»).

Товарно-матеріально цінності (Товар) – кондиційний Товар, що входить до асортименту Продавця.

Клієнт – фізична або юридична особа, яка придбала Товар з метою продажу або використання за призначенням.

Відповідальний співробітник відділу обслуговування клієнтів ТОВ «ЗІП-АВТО» - співробітник ТОВ «ЗІП-АВТО», якій безпосередньо займається поверненням ТМЦ від Клієнтів згідно чинної Процедури.

Повернення – процес передачі Клієнтом ТМЦ, придбаних у ТОВ «ЗІП-АВТО».

Постачальник - фізична або юридична особа, у якої був придбаний товар ТОВ «ЗІП-АВТО».

Перевізник – юридична особа, яке забезпечує доставку ТМЦ до Клієнтів.

2. Загальні умови повернення ТМЦ.

До повернення приймаються лише кондиційні ТМЦ, які не мають механічних пошкоджень, пошкоджень голограмних пломб (наклейок), слідів встановлення (інсталяції), порушень товарного виду та упаковки. Коди ТМЦ, які повертаються, повинні співпадати з кодами, вказаними у видатковій накладній.

3. Види повернень ТМЦ.

3.1. Звичайне повернення (ЗП) – повернення від Клієнта ТМЦ, які фактично отримані та оприбутковані Клієнтом.

3.2. Технічне повернення (ТП) – повернення від Клієнта ТМЦ, на які сформована видаткова накладна ТОВ «ЗІП-АВТО», але ТМЦ не були отримані та оприбутковані Клієнтом.

4. Варіанти повернень ТМЦ та порядок проведення.

4.1. Повернення ТМЦ від юридичних осіб.

4.1.1. Звичайне повернення ТМЦ від юридичних осіб.

Повернення товару здійснюється протягом 14 календарних днів, не рахуючи дати виписки видаткової накладної. Рішення про прийом ТМЦ до повернення приймається відповідальним співробітником відділу обслуговування клієнтів ТОВ «ЗІП-АВТО».

Повернення ТМЦ, придбаних терміном більш ніж 14 календарних днів, погоджується (по електронній пошті) з Генеральним директором ТОВ «ЗІП-АВТО» або рішенням відповідального співробітника відділу обслуговування клієнтів (без погодження з Генеральним директором ТОВ «ЗІП-АВТО») якщо:

- між ТОВ «ЗІП-АВТО» та Постачальником передбачені більш тривалі строки повернення ТМЦ Постачальникові або за умови, якщо Постачальник дає погодження прийняти Товар до повернення від ТОВ «ЗІП-АВТО» не зважаючи на дату його постачання (що підтверджується по електронній пошті);
- умовами Договору між ТОВ «ЗІП-АВТО» та юридичною особою передбачені інші строки повернення. Повернення ТМЦ здійснюється в терміни, викладені у Договорі.

Перед проведенням повернення ТМЦ, представник юридичної особи надсилає електронною поштою лист відповідальному (за дану юридичну особу) менеджеру ТОВ «ЗІП-АВТО» та відповідальному співробітнику відділу обслуговування клієнтів ТОВ «ЗІП-АВТО» з метою попереднього погодження повернення Товару. В листі вказуються коди ТМЦ, їх кількість, номер видаткової накладної ТОВ «ЗІП-АВТО» та причини повернення. Відповідальний співробітник відділу обслуговування клієнтів, отримавши цей лист, аналізує його та приймає рішення щодо можливості проведення повернення, та по електронній пошті повідомляє представника юридичної особи про прийняте рішення щодо повернення. **Строк розгляду звернення клієнта – до 2 робочих днів.**

Якщо повернення погоджено, відповідальний співробітник відділу обслуговування клієнтів ТОВ «ЗІП-АВТО» електронною поштою повідомляє про це представника юридичної особи та робить запит, щодо надання на ТОВ «ЗІП-АВТО» проекту видаткової накладної на повернення (для виписки, за необхідністю, доручення на отримання ТМЦ, які повертаються). Після отримання від юридичної особи проекту видаткової накладної на повернення, ТОВ «ЗІП-АВТО» оформлюється проект доручення (без підпису та печатки), яке електронною поштою відправляється на юридичну особу разом з повідомленням про адресу відправки (якщо юридична особа територіально знаходиться не у м. Києві) та платника доставки ТМЦ, які повертаються ТОВ «ЗІП-АВТО». Юридична особа зобов'язана передати ТМЦ ТОВ «ЗІП-АВТО» протягом **п'яти робочих днів** з дати отримання проекту доручення. Якщо ТМЦ прибули на ТОВ «ЗІП-АВТО» з перевищенням цього терміну, ТОВ «ЗІП-АВТО» залишає за собою право відмовити в проведенні повернення з подальшою відправкою Товару юридичній особі за його рахунок. Після відправки ТМЦ ТОВ «ЗІП-АВТО» (разом з двома примірниками накладних на повернення) представник юридичної особи електронною поштою повідомляє відповідальному співробітнику відділу обслуговування клієнтів ТОВ «ЗІП-АВТО» номер декларації, згідно якої ТМЦ були відправлені для повернення. Після отримання товару від Перевізника, відповідальний співробітник відділу обслуговування клієнтів ТОВ «ЗІП-АВТО» разом із співробітниками складу **в термін до 3 робочих днів** проводить повернення ТМЦ. Про проведення повернення відповідальний співробітник відділу обслуговування клієнтів сповіщає представника юридичної особи (електронною поштою або по телефону). Один примірник накладної на повернення (з підписом та печаткою ТОВ «ЗІП-АВТО») та доручення (з підписами та печаткою ТОВ «ЗІП-АВТО») відправляються поштою на адресу юридичної особи.

У випадку, коли при огляді ТМЦ, які повертаються, працівниками складу будуть виявлені пошкодження, сліди встановлення (інсталяції) товару, порушення товарного виду/упаковки, порушення пломб, етикеток, які само руйнуються або невідповідності кодів на товарі з кодами у накладній, складається Акт приймання у трьох примірниках (Додаток №1). Відповідальний співробітник відділу обслуговування клієнтів повідомляє представника юридичної особи, що товар не може бути прийнятим до повернення, пояснює причини відмови та електронною поштою відправляє Акт приймання. Не прийнятий до повернення товар разом з оригіналами Акту приймання та видатковими накладними на повернення (без підпису та печатки ТОВ «ЗІП-АВТО») відправляються на адресу юридичної особи. Другий екземпляр Акту приймання передається на ТОВ «ЗІП-АВТО», третій залишається на складі.

Якщо повернення не погоджено, відповідальний співробітник відділу обслуговування клієнтів ТОВ «ЗІП-АВТО» електронною поштою повідомляє про це представника юридичної особи з поясненням причин відмови.

4.1.2. Технічне повернення ТМЦ від юридичних осіб (скорочено –ТП).

Технічне повернення проводиться у випадках, коли сформована видаткова накладна ТОВ «ЗІП-АВТО», але юридичною особою, з різних причин, ТМЦ не були отримані та оприбутковані (помилка програмного забезпечення, невідповідність кодів Товару накладній і т.і.).

ТП Товару здійснюється протягом робочого дня, в який була сформована видаткова накладна ТОВ «ЗІП-АВТО». ТП проводиться тільки після погодження з головним бухгалтером ТОВ «ЗІП-АВТО».

Перед проведенням повернення ТМЦ, менеджер ТОВ «ЗІП-АВТО», відповідальний за юридичну особу, котрому був виписаний Товар, надсилає головному бухгалтеру та відповідальному співробітнику відділу обслуговування Клієнтів ТОВ «ЗІП-АВТО» електронного листа з проханням проведення ТП. В листі вказується причина повернення, номер видаткової накладної, згідно якої ТМЦ відвантажувались юридичній особі, статус ТМЦ (тобто підтвердження того, що ТМЦ юридичною особи не оприбутковані) та фізичне місцезнаходження Товару. Після погодження листа головним бухгалтером, відповідальний співробітник відділу обслуговування клієнтів ТОВ «ЗІП-АВТО» проводить ТП всього Товару, відображеного в видатковій накладній. Про проведення повернення він повідомляє головного бухгалтера ТОВ «ЗІП-АВТО», ініціатора даного повернення та співробітника відділу обслуговування клієнтів, якій формував видаткову накладну та вказує номер складу, на якій було проведено ТП.

У випадку, коли при огляді ТМЦ, які повертаються, працівниками складу будуть виявлені пошкодження, сліди встановлення (інсталяції) товару, порушення товарного виду/ упаковки, порушення пломб, етикеток, які само руйнуються або невідповідності кодів на товарі з кодами у накладній, складається Акт приймання у двох примірниках (Додаток № 1). Відповідальний співробітник відділу обслуговування клієнтів складає службову записку про проведення службового розслідування. Перший екземпляр Акту приймання передається ТОВ «ЗІП-АВТО», другий залишається на складі.

4.2. Звичайне повернення ТМЦ від фізичних осіб.

4.2.1. Повернення ТМЦ від фізичних осіб, які придбали ТМЦ за готівковий розрахунок у м. Києві.

Повернення товару здійснюється протягом 14 календарних днів, не рахуючи дати виписки видаткової накладної. Рішення про прийом ТМЦ до повернення приймається відповідальним співробітником відділу обслуговування клієнтів.

Повернення ТМЦ, придбаних терміном більш ніж 14 календарних днів, погоджується (по електронній пошті) з Генеральним директором ТОВ «ЗІП-АВТО», окрім випадку, коли Постачальник дає погодження прийняти Товар до повернення від ТОВ «ЗІП-АВТО» не зважаючи на дату його постачання (що підтверджується по електронній пошті);

Для проведення повернення ТМЦ, фізична особа зобов'язана надати відповідальному співробітнику відділу обслуговування клієнтів ТОВ «ЗІП-АВТО»:

- ТМЦ, які підлягають поверненню;
- оригінал видаткової накладної, згідно якої придбались ТМЦ;
- оригінал касового чеку, який підтверджує сплату вартості ТМЦ;
- оригінал документу, який засвідчує особу, вказану у графі «Одержувач» видаткової накладної.

При прибутті на ТОВ «ЗІП-АВТО» фізична особа особисто заповнює Акт про видачу грошових коштів (Додаток №2), правильність заповнення якого перевіряє відповідальний співробітник відділу обслуговування клієнтів ТОВ «ЗІП-АВТО». Після проведення операцій в програмному забезпеченні «Аксапта» та прийому товару

співробітниками складу, фізична особа особисто отримує грошові кошти за повернуті ТМЦ в касі ТОВ «ЗІП-АВТО».

У випадку, коли при огляді ТМЦ, які повертаються, працівниками складу будуть виявлені пошкодження, сліди встановлення (інсталяції) товару, порушення товарного виду/ упаковки, порушення пломб, етикеток, які само руйнуються або невідповідність кодів на товарі з кодами у накладній, складається Акт приймання. Фізичній особі повідомляється, що товар не може бути прийнятим до повернення, пояснюються та, при необхідності, показуються причини відмови у проведенні повернення. Перший примірник Акту передається фізичній особі, другий – ТОВ «ЗІП-АВТО», третій залишається на складі. Не прийнятий товар повертається фізичній особі.

4.2.2. Повернення ТМЦ від фізичних осіб, які придбали ТМЦ за безготівковий розрахунок у м. Києві.

Повернення товару здійснюється протягом 14 календарних днів, не рахуючи дати виписки видаткової накладної. Рішення про прийом ТМЦ до повернення приймається відповідальним співробітником відділу обслуговування клієнтів.

Повернення ТМЦ, придбаних терміном більш ніж 14 календарних днів, погоджується (по електронній пошті) з Генеральним директором ТОВ «ЗІП-АВТО», окрім випадку, коли Постачальник дає погодження прийняти Товар до повернення від ТОВ «ЗІП-АВТО» не зважаючи на дату його постачання (що підтверджується по електронній пошті);

Для проведення повернення ТМЦ, фізична особа зобов'язана надати відповідальному співробітнику відділу обслуговування клієнтів:

- ТМЦ, які підлягають поверненню;
- оригінал видаткової накладної, згідно якої придбались ТМЦ;
- оригінал документа, який засвідчує особу, вказану у графі «Одержувач» видаткової накладної.

При прибутті на ТОВ «ЗІП-АВТО», фізична особа пред'являє оригінал документа, який засвідчує особу, вказану у графі «Одержувач» видаткової накладної, усно повідомляє, що хоче зробити повернення ТМЦ та пояснює причини повернення. Відповідальний співробітник відділу обслуговування клієнтів уточнює у фізичної особи, чи бажає вона залишити сплачені кошти на своєму балансі, або повернути кошти на особисту картку.

У випадку, якщо фізична особа бажає залишити повернуті кошти на своєму балансі, відповідальний співробітник відділу обслуговування клієнтів разом зі співробітниками складу здійснює повернення та повідомляє фізичній особі, що повернення проведено і він може використовувати повернуті кошти для здійснення подальших закупівель ТМЦ у ТОВ «ЗІП-АВТО».

У випадку, якщо фізична особа бажає перевести повернуті кошти на особисту картку, їй пропонується заповнити Заяву (Додаток №3). Відповідальний співробітник відділу обслуговування клієнтів разом зі співробітниками складу здійснює повернення ТМЦ та повідомляє фізичній особі, що повернення проведено. Заповнена фізичною особою Заява передається відповідальному менеджеру, який перевіряє наявність всіх обов'язкових реквізитів для перерахування коштів та складає службову записку на ім'я Генерального директора ТОВ «ЗІП-АВТО», на підставі якої бухгалтерією здійснюється повернення коштів фізичній особі на особисту картку.

У випадку, коли при огляді ТМЦ, які повертаються, працівниками складу будуть виявлені пошкодження, сліди встановлення (інсталяції) товару, порушення товарного виду/ упаковки, порушення пломб, етикеток, які само руйнуються або невідповідність кодів на товарі з кодами у накладній, складається Акт приймання. Фізичній особі повідомляється, що товар не може бути прийнятим до повернення, пояснюються та, при необхідності, показуються причини відмови у проведенні повернення. Перший

екземпляр Акту передається фізичній особі, другий – на ТОВ «ЗІП-АВТО», третій залишається на складі. Не прийнятий товар повертається фізичній особі.

4.2.3. Повернення ТМЦ від фізичних осіб, які придбали ТМЦ за безготівковий розрахунок за межами м. Київ.

Повернення товару здійснюється протягом 14 календарних днів, не рахуючи дати виписки видаткової накладної. Рішення про прийом ТМЦ до повернення приймається відповідальним співробітником відділу обслуговування клієнтів.

Повернення ТМЦ, придбаних терміном більш ніж 14 календарних днів, погоджується (по електронній пошті) з Генеральним директором ТОВ «ЗІП-АВТО» окрім випадку, коли Постачальник дає погодження прийняти Товар до повернення від ТОВ «ЗІП-АВТО» не зважаючи на дату його постачання (що підтверджується по електронній пошті);

Перед проведенням повернення ТМЦ, фізична особа телефонує менеджеру ТОВ «ЗІП-АВТО», котрий оформлював замовлення від цієї фізичної особи, повідомляє про бажання провести повернення ТМЦ, його причини та попередньо обговорюються умови повернення. Для проведення повернення ТМЦ фізична особа відправляє електронною поштою лист менеджеру ТОВ «ЗІП-АВТО», котрий оформлював замовлення від цієї фізичної особи (в копію цього листа ставить електронну адресу відповідального співробітника відділу обслуговування клієнтів ТОВ «ЗІП-АВТО»). В листі фізична особа вказує, які ТМЦ він бажає повернути на ТОВ «ЗІП-АВТО» (код товару, його кількість, номер видаткової накладної) та причину повернення. Відповідальний співробітник відділу обслуговування клієнтів, отримавши цей лист, аналізує його, приймає рішення щодо можливості проведення повернення та по електронній пошті повідомляє фізичній особі адресу відправки та платника доставки ТМЦ від фізичної особи до ТОВ «ЗІП-АВТО».

Після отримання товару від Перевізника, відповідальний співробітник відділу обслуговування клієнтів разом зі співробітниками складу проводить повернення ТМЦ. Про проведення повернення відповідальний співробітник відділу обслуговування клієнтів сповіщає фізичну особу (електронною поштою або по телефону) та менеджера ТОВ «ЗІП-АВТО», котрий оформлював замовлення від цієї фізичної особи.

У випадку, коли при огляді ТМЦ, які повертаються, працівниками складу будуть виявлені пошкодження, сліди встановлення (інсталяції) товару, порушення товарного виду/упаковки, порушення пломб, етикеток, які само руйнуються або невідповідність кодів на товарі з кодами у накладній, складається Акт приймання. Відповідальний співробітник відділу обслуговування клієнтів повідомляє фізичну особу, що товар не може бути прийнятим до повернення, пояснюються причини відмови та електронною поштою фізичній особі відправляється Акт приймання. Не прийнятий до повернення товар разом з оригіналом Акту приймання відправляється на адресу фізичної особи (згідно адреси, вказаної у видатковий накладній). Доставка сплачується за рахунок фізичної особи. Другий екземпляр Акту приймання передається – на ТОВ «ЗІП-АВТО», третій залишається на складі.

Повернення коштів відбувається аналогічно, як в пункті 4.2.2.

ЗАТВЕРДЖУЮ

Директор логістичного центру
ТОВ «Автомобільні інтелектуальні
технології»

(найменування отримувача і його адреси)

(підпис)

А К Т № ____

приймання продукції (товарів) за кількістю та якістю

м. Київ

« ____ » _____ 2015 року

Місце складання акта і приймання продукції (товару): _____

Заказ на покупку № _____

Заказ на переміщення № _____

Заказ на продажу № _____

Журнал прибуття № _____

Час початку приймання продукції (товару) _____

Час закінчення приймання _____

Комісія:

голова комісії _____

члени комісії _____

за участю представника організації перевізника

(П.І.Б., посада – представника перевізника)

за участю представника постачальника (незаінтересованої організації)

(П.І.Б., посада – представника постачальника)

за участю представника ЗіпАВТО

(П.І.Б., посада – представника перевізника)

Найменування постачальника: _____

Найменування і адреса відправника: _____

Дата і номер договору на постачання запасних частин: _____

Дата і номер _____

Місце розвантаження і дата прибуття вантажу: _____

Час і дата видачі вантажу перевізником та розкриття автофургона (тари): _____

Дата складання комерційного акта: _____

Стан тари, упаковки, маркування, пломби: _____

Наявність пакувальних ярликів, пакувального аркушу: _____

За документами постачальника значилося:				Фактично виявилось	Розбіжність	Примітка		
Номенклатура	Найменування продукції, каталожний номер	Одиниця виміру	Кількість	Кількість	Брак	Недопоставка	Надлишок	

Яким способом визначено кількість бракованої чи відсутньої продукції:

Детальний опис виявленої претензійної ситуації щодо продукції:

Висновок комісії про причини недостачі, бою, браку продукції:

Окрема думка:

Члени комісії попереджені про відповідальність за підписання акта, що містить дані, що не відповідають дійсності.

Підписи членів комісії:

1. _____ Начальник служби зберігання _____
(Піліс) (П.І.Б.)

2. _____ Зав. складом № _____
(Піліс) (П.І.Б.)

3. _____ Зав. складом № _____
(Піліс) (П.І.Б.)

4. _____ Менеджер ЗипАВТО _____
(Піліс) (П.І.Б.)

ТОВ "ЗІП-АВТО"
03045, м. Київ, вул. Новопирогівська, 58
код ЄДРПОУ 43322337

Погоджено:

Акт про видачу грошових коштів

м. Київ

" ____ " _____ 20__ р.

Покупцю _____

Паспорт (посвідчення водія) серія _____ № _____

Виданий _____

—

« ____ » _____ року

Повернена сума в розмірі

Відомості про товар

(номенклатура, найменування поверненого товару, кількість, причина повернення товару)

Реквізити касового чека, виданого при купівлі товару (указати номер, дату, час)

Накладна № _____ від « ____ » _____ 20__ року

Повернення грошових коштів проведено через касу підприємства.

Фахівець _____ /-----/

Покупець _____ /-----/

Генеральному директору
ТОВ «ЗІП-АВТО»
Романенку Ю.М.

Від: _____
(повне найменування суб'єкта господарювання, ПІБ)

Паспорт: _____
(серія, номер, ким і коли видано)

Адреса: _____

Тел. _____

Лист-заява на повернення коштів

Прошу повернути сплачені кошти _____ року
згідно замовлення № _____
(дата)

у сумі _____ грн. (_____
_____ грн. _____ коп.)

у зв'язку з _____,
(причина повернення: помилково перераховані кошти, послуги не надавались, інша)

згідно з _____,
(назва та номер розрахункового документа, який підтверджує перерахування коштів)

Отримувач* _____

Ідентифікаційний код _____

Р/р платіжної картки _____

МФО банку _____

Назва банку _____

Номер платіжної картки _____

ЄДРПОУ банку _____

Транзитний рахунок банку _____

* - ПІБ особи-власника платіжної картки з якої проводилась оплата та на яку будуть перераховані кошти.

Дата

Підпис клієнта