

Инструкция по возвратам товаров для покупателя. (для документального оформления)

При возврате товара Покупателем возможны следующие варианты:

- 1) Возврат бракованного товара юридическим лицом, при этом возврат Покупателю денег путем перечисления на расчетный счет.
- 2) Возврат бракованного товара юридическим лицом, замена бракованного товара аналогичным товаром.
- 3) Возврат бракованного товара юридическим лицом, замена бракованного товара другим товаром (покупка другого товара за счет освободившихся денежных средств).

ВНИМАНИЕ: Перед отправкой бракованного Товара в адрес Продавца Покупателю необходимо предварительно в любой удобной форме (по телефону, электронной почте и т.д.) известить Продавца о возникшем браке с целью определения принадлежности продукции продавцу, согласования варианта оформления возврата Товара и способа доставки (для случаев с привлечением услуг транспортных компаний) в адрес Продавца.

В противном случае Продавец оставляет за собой право отказать в рассмотрении претензии.

Вариант 1. Возврат бракованного товара юридическим лицом (Покупателем), при этом возврат Покупателю денег путем перечисления на расчетный счет.

Покупателем составляется:

а) **Возврат Поставщику в 1С либо СБИСС** (ТОРГ-12 два экземпляра: по одному для каждой Стороны, счет-фактура)

б) **Акт рекламации на возврат** бракованного товара (Приложение 1).

При заполнении формы необходимо указать:

- наименование организации - Покупателя;
- перечень возвращаемых товаров в точном соответствии с накладной на отгрузку товара Покупателю;
- дату производства, клеймо производителя;
- количество, стоимость с учетом НДС (цена продажи должна соответствовать цене покупки данного товара);
- выявленные инженером технического отдела (или другим уполномоченным лицом) неисправности;
- подписи ответственных лиц и печать организации-заявителя.

Акт рекламации на возврат товара является официальным документом, подтверждающим факт возврата товаров. Со стороны Покупателя Акт подписывает руководитель или уполномоченное лицо.

Кроме Акта рекламации на возврат, Покупатель должен предоставить **письмо** с указанием причин возврата денег и банковских реквизитов, с подписью руководителя и

печатью организации (Приложение 2). Бухгалтерия производит возврат денег только после получения письма (сканированной копии) от Покупателя.

Оригинал письма на возврат средств Покупатель должен выслать в адрес Продавца.

Вариант 2. Возврат бракованного товара юридическим лицом, замена бракованного товара аналогичным товаром.

Правила составления и оформления **Акта рекламации на возврат** товара аналогичны Варианту 1.

Замена товара на аналогичный товар – это обычная отгрузка, которую производит менеджер отдела продаж, оформляет все соответствующие документы: накладная по форме ТОРГ-12, счет-фактура, счет (если заменяемый товар не был оплачен предварительно). Цена за Товар при замене соответствует цене бракованного Товара, предъявленного Покупателем.

4) **Вариант 3.** Возврат бракованного товара юридическим лицом, замена бракованного товара другим товаром (покупка другого товара за счет освободившихся средств).

Только для предварительно оплаченных Товаров!

Замена товара на другой товар – это обычная отгрузка, которую производит менеджер отдела продаж, оформляет все соответствующие документы: накладная по форме ТОРГ-12, счет-фактура, счет.

В случае, если после замены товара Продавец должен вернуть Покупателю разницу, то Покупатель должен предоставить **письмо** с указанием реквизитов, куда перечислить деньги (аналогично варианту 1). Бухгалтерия производит возврат денег только после получения письма от Покупателя.

В случае, если после замены товара Покупатель должен доплатить разницу в стоимости товаров, то он оплачивает разницу по безналичному расчету на основании акта сверки взаиморасчетов, подтвержденного печатью и подписью Продавца.

Приложения:

1. Образец Акта рекламации бракованного товара юридическим лицом.
2. Образец письма на возврат средств безналичным платежом.