**Перечень приложений:**

1. Информация для покупателей, приобретающих товар в интернет-магазине.

2-а. Заявление о возврате.

2-б. Расходный кассовый ордер.

3. Заявление о замене товара.

4. Акт замены товара.

5. Акт приема-передачи товара на экспертизу.

6. Ответ на претензию (шаблон).

7. Акт по форме МХ-1 (утверждена Постановлением Госкомстата РФ от 09.08.1999 N 66).

8. Акт по форме МХ-3 (утверждена Постановлением Госкомстата РФ от 09.08.1999 N 66).

9. Инструкция по оформлению возвратов, в которых одним из видов оплаты был ПС.

**Приложение №1.**

**Информация о товаре для потребителей.**

**Изготовитель и продавец товара:** акционерное общество «Императорский фарфоровый завод», адрес (место нахождения): 192171, Санкт-Петербург, проспект Обуховской обороны, дом 151.

Фарфоровая посуда соответствует обязательным требованиям нормативных документов (ГОСТ 28390-89 п. 1.2.8., п. 1.2.14., ГОСТ Р ИСО 6486-2 –2007, п. 4).

**Место изготовления:** Россия, Санкт-Петербург.

**Правила использования товара:**

1. допускается использование посуды декорированной подглазурными красками или не декорированной, для приготовления пищи в микроволновой печи, духовом шкафу;

2. не допускается использовать фарфоровую посуду, декорированную драгоценными металлами и надглазурными красками в микроволновых печах;

3. не рекомендуется ставить фарфоровые изделия на открытый огонь;

4. не использовать сильно действующие химические моющие средства;

5. предметы сервизов из тонкого (костяного) фарфора не рекомендуется мыть в посудомоечной машине;

6. посуду для ежедневной сервировки можно мыть в посудомоечной машине;

7. для обезжиривания поверхностей дорогостоящих, уникальных изделий использовать этиловый спирт;

8. носики фарфоровых чайников, кофейников отчищать мягкими щетками.

Товар надлежащего качества может быть возвращен Потребителем в течение 7 дней после передачи товара.

Возврат товара надлежащего качества возможен в случае, если сохранены его товарный вид, потребительские свойства, а также документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного товара.

Возврат товара осуществляется по адресу АО «Императорский фарфоровый завод»: 192171, Санкт-Петербург, проспект Обуховской обороны, дом 151.

Режим работы:

Понедельник – четверг: 9.00 – 18.00.

Пятница: 9.00 – 17.00.

Срок и порядок возврата суммы, уплаченной Потребителем за товар: денежные средства, уплаченные потребителем за товар, возвращаются в течение десяти дней с момента возврата товара продавцу одним из следующих способов:

 - на руки покупателю;

 - путем перечисления соответствующей суммы на банковский счет покупателя, указанный покупателем;

 - почтовым переводом.

Расходы на перечисление денежных средств почтовым или банковским переводом возлагаются на покупателя.

Порядок возврата товара регулируется законом от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства РФ от 27.09.2007 N 612 «Об утверждении Правил продажи товаров дистанционным способом». Формы заявлений, которые необходимо заполнить Покупателю при предъявлении требований о возврате или замене товара, размещены на сайте [www.ipm.ru](http://www.ipm.ru) в разделе «Интернет-магазин».

**Приложение №2-а.**

|  |
| --- |
| В АО «Императорский фарфоровый завод» |
| От покупателя |
| Ф.И.О.  |
| Паспорт серии номер  |
| Кем и когда выдан: |
| Телефон: |

**ЗАЯВЛЕНИЕ**

Прошу принять возврат товара (чек №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_от\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / накладная

№\_\_\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) на сумму \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ руб. \_\_\_\_\_\_\_\_ коп., сумма прописью (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_), дата оплаты \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, и вернуть уплаченные за него денежные средства.

Наименование товара: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Причина возврата: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Номер для осуществления возврата (для интернет-магазина)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата:

Подпись:

**Приложение №2-б.**

Унифицированная форма № КО-2
Утверждена постановлением Госкомстата России от 18.08.98 № 88

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | Код |
|  | Форма по ОКУД | 0310002 |
| Акционерное общество «Императорский фарфоровый завод» | по ОКПО |  |
| (организация) |  |  |
| Магазин № |
| (структурное подразделение) |  |
|  | Номер документа | Дата составления |
| **РАСХОДНЫЙ КАССОВЫЙ ОРДЕР** |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Де­бет | Кре­дит | Сум­ма,руб. коп. | Код це­ле­во­го наз­на­че­ния |  |
|  | код струк­тур­но­го под­раз­де­ле­ния | кор­рес­пон­ди­рую­щийсчет, суб­счет | код ана­ли­ти­чес­ко­гоуче­та |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

Выдать

(фамилия, имя, отчество)

Основание:

Сумма

(прописью)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | руб. |  | коп. |

Приложение

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Руководитель организации |  |  |  |  |  |
|  | (должность) |  | (подпись) |  | (расшифровка подписи) |
| Главный бухгалтер |  |  |  |
|  | (подпись) |  | (расшифровка подписи) |

Получил

(сумма прописью)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | руб. |  | коп. |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| “ |  | ” |  |  |  | г. | Подпись |  |

По

(наименование, номер, дата и место выдачи документа,

удостоверяющего личность получателя)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Выдал кассир |  |  |  |
|  | (подпись) |  | (расшифровка подписи) |

**Приложение №3.**

#

|  |
| --- |
| В АО «Императорский фарфоровый завод» |
| От покупателя |
| Ф.И.О.  |
| Паспорт серии номер  |
| Кем и когда выдан: |
|  |
| Телефон: |

**ЗАЯВЛЕНИЕ**

Прошу заменить купленный мной товар (чек №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_от\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ накладная

№\_\_\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_), дата оплаты \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, на сумму

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ руб. \_\_\_\_\_\_\_\_ коп.

сумма прописью (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_)

Наименование товара: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Причина замены: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Номер для осуществления возврата (для интернет-магазина)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата:

Подпись:

**Приложение №4.**

**АКТ ЗАМЕНЫ ТОВАРА**

 АО «Императорский фарфоровый завод» (Продавец) в лице\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, и Покупатель \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

паспорт серия\_\_\_\_\_\_\_\_\_ №\_\_\_\_\_\_\_\_\_ выдан\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

составили настоящий Акт о нижеследующем:

В соответствии с Заявлением Покупателя от « » \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г. осуществлена замена товаров:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

на общую сумму \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

на следующие:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

на общую сумму \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Произведен перерасчет покупной цены (выбрать нужное):

🞎 покупателем произведена доплата;

🞎 разница в ценах выплачена покупателю.

Стороны не имеют претензий друг к другу.

|  |  |
| --- | --- |
| От Продавца:  | От Покупателя: |
|  |  |
|  |  |

**Приложение №5.**

## Акт

# приема-передачи товара

# на экспертизу

Санкт-Петербург « » \_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г.

 АО «Императорский фарфоровый завод» (Продавец) в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, и \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (Покупатель), паспорт серия\_\_\_\_\_\_\_\_\_ №\_\_\_\_\_\_\_\_\_ выдан\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, составили настоящий Акт о нижеследующем:

 В соответствии с Заявлением от « » \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г. о замене/возврате (нужное подчеркнуть) некачественного товара Покупатель передал, а Поставщик получил следующие товары:

на общую сумму:

Товары переданы для проведения экспертизы.

Настоящий акт составлен в 2х экземплярах, по одному для каждой их сторон.

|  |  |
| --- | --- |
| От Продавца:  | От Покупателя: |
|  |  |
|  |  |

**Приложение №6.**

|  |  |
| --- | --- |
|  |  ФИО или наименование покупателя |
|  |  |
|  |  |

**Ответ на претензию.**

Рассмотрев Ваше заявление от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 201\_\_\_ года относительно качества товара, приобретенного Вами «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_201\_\_ года согласно кассовому (товарному) чеку №\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (при наличии), сообщаем о несогласии с заявленными требованиями ввиду нижеследующего (выбрать нужное):

 - требования заявлены за пределами срока, установленного ст. 19 Закона РФ от 07.02.1992 «О защите прав потребителей»;

 - в результате экспертизы товара установлено, что недостатки возникли вследствие обстоятельств, за которые АО «Императорский фарфоровый завод» не отвечает;

 - в результате экспертизы товара установлено отсутствие недостатков.

|  |  |
| --- | --- |
| Начальник Юридического отделаАО «ИФЗ» | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

**Приложение №9.**

**Инструкция по оформлению возвратов, в которых одним из видов оплаты был ПС.**

**Примеры оформления чеков по кассе.**

Пример 1.

Был чек продажи на 6000 руб. со смешанным видом оплаты: 5000 руб ПС + 1000 руб банковская карта.

Реализация возврата:

1. Пробивается чек ВОЗВРАТА с нужной номенклатурой с видом оплаты: 1000 руб на БАНКОВСКУЮ КАРТУ + 5000 руб НАЛ (в процессе этой операции банковский терминал возвратит деньги на вставленную в него банковскую карту, если это будет та же карта что и при продаже, в противном случае операция не пройдёт)
2. Сразу же пробивается чек ПРОДАЖА **нового** ПС номиналом 5 т.р. , вид оплаты НАЛ.
3. Пробитый подарочный сертификат и чеки отдаются клиенту

Пример 2.

Был чек продажи на 6000 руб со смешанным видом оплаты: 5000 руб ПС + 1000 руб НАЛ.

Реализация возврата:

1. Пробивается чек ВОЗВРАТА с нужной номенклатурой с видом оплаты: 6000 руб НАЛ
2. Тут же пробивается чек ПРОДАЖА **нового** ПС номиналом 5 т.р. , вид оплаты 5000 руб НАЛ.
3. 1000 рублей и чеки отдаются клиенту.

Пример 3.

Был чек продажи на 6800 руб со смешанным видом оплаты: 5000 руб ПС + 1000 руб ПС + 800 руб банковская карта.

Реализация возврата:

1. Пробивается чек ВОЗВРАТА с нужной номенклатурой с видом оплаты: 800 руб на БАНКОВСКУЮ КАРТУ + 6000 руб НАЛ (в процессе этой операции банковский терминал возвратит деньги вставленную в него банковскую карту, если это будет та же карта что и при продаже, в противном случае операция не пройдёт)
2. Сразу же пробивается чек ПРОДАЖА **нового** ПС номиналом 5 т.р. , вид оплаты НАЛ.
3. Сразу же пробивается чек ПРОДАЖА **нового** ПС номиналом 1 т.р. , вид оплаты НАЛ.
4. Два пробитых сертификата (на 5 т.р и 1 т.р) и чеки отдаются клиенту

**На практике иногда бывает, что сумма покупки меньше номинала подарочного сертификата. В этом случае следует руководствоваться инструкцией:**

* Возврат НЕ день-в-день

*Действия на ККМ*

1. Заполнить заявление от покупателя на возврат, проверить фарфор на целостность
2. Возврат покупки по № чека продажи с закрытием НАЛ
3. Зафиксировать (записать) полностью номер **нового ПС** того же номинала, что и при первичной продаже
4. Отдать ПС покупателю
5. Пробить на кассе авансовый платеж на сумму возвратного чека через номенклатуру из справочника ККМ со свободной ценой

*Действия в 1С*

1. Оформить документ «Возврат товаров от покупателя», выбрав контрагента «Подарочный сертификат», в графе «Документ партии» выбрать документ «Реализация товаров и услуг» от даты продажи товара
2. На основании документа «Возврат..» оформить РКО
3. Оформить ПКО на сумму возврата с указанием в комментариях № подарочного сертификата, отданного покупателю – контрагент «Подарочный сертификат»
4. Написать заявку на SUPPORT (копия в бухгалтерию) об активации ПС с № нового отданного клиенту ПС, указать № ПКО
* Возврат день-в-день

Если клиент отказывается от покупки

*Действия на ККМ*

1. Возврат покупки по № чека продажи с закрытием НАЛ
2. Отдать клиенту ПС и отпустить его *(можно отсканировать ПС и нажать F3(аннуляция чека) – в этом случае у вас останется чек с номером ПС)*
3. Пробить на кассе авансовый платеж на сумму первого чека через номенклатуру из справочника ККМ со свободной ценой с видом оплаты НАЛ

 *Действия в 1С*

1. Выгрузить кассу
2. Перед закрытием смены сделать чек возврата непроведенным *(т.к. чек продажи после закрытия смены закроется документом «Реализация товаров и услуг» и товар из чека возврата попадет в ОРП с минусовыми остатками)*
3. Закрыть смену
4. Оформить документ «Возврат товаров от покупателя», выбрав контрагента «Подарочный сертификат», в графе «Документ партии» выбрать документ «Реализация товаров и услуг» от даты продажи товара
5. На основании документа «Возврат..» оформить РКО
6. Оформить ПКО на сумму, пробитую по отделу со свободной ценой на контрагента «Подарочный сертификат», в комментариях указать № ПС
7. Написать заявку на SUPPORT (копия в бухгалтерию) об активации ПС с № нового отданного клиенту ПС, указать № ПКО

Если клиент хочет изменить покупку

*Действия на ККМ*

1. Возврат покупки по № чека продажи с закрытием НАЛ
2. Продажа по ККМ нового ПС с закрытием чека НАЛ
3. Оформление новой покупки с только что проданным сертификатом (ПС остается у нас)
4. Отпустить клиента с покупкой
5. Сделать Товарный чек на покупку
6. Оформить возврат покупки по № чека с видами оплаты:

- НАЛ на сумму ПС,

- сумма доплаты, если таковая была с видом оплаты клиента

1. Пробить на кассе авансовый платеж на сумму доплаты через номенклатуру из справочника ККМ со свободной ценой с видом оплаты как у клиента
2. Пробить на кассе авансовый платеж на сумму первого чека через номенклатуру из справочника ККМ со свободной ценой с видом оплаты НАЛ
3. Таким образом мы выровняли остаток по кассе

*Действия в 1С (возможно на след. день)*

1. Выгрузить кассу
2. Перед закрытием смены сделать первый и второй чек возврата непроведенным *(т.к. чек продажи после закрытия смены закроется документом «Реализация товаров и услуг» и товар из чека возврата попадет в ОРП с минусовыми остатками)*
3. Закрыть смену
4. Оформить документ «Возврат товаров от покупателя», выбрав контрагента «Подарочный сертификат», в графе «Документ партии» выбрать документ «Реализация товаров и услуг» от даты продажи товара
5. На основании документа «Возврат..» оформить РКО и указать в Реестре по терминалу
6. Если доплата была банк. Картой, то указать в Реестре по терминалу
7. Оформить ПКО на сумму, пробитую по отделу со свободной ценой на контрагента «Подарочный сертификат»
8. Оформить документ «Реализация товаров и услуг» на контрагента «Подарочный сертификат» на полную сумму окончательной продажи, в закладке *Предоплата* выбрать ПКО из п. 7
9. Сообщить в бухгалтерию