

7. Модуль ВОЗВРАТЫ

Модуль отвечает за функционал оформления возврата товара по заказу Клиентом и обработки возвратов операторами маркетплейса и Мерчанта

Возврат состоит из Товаров, по которым всегда и во всех случаях был переход права собственности Клиенту, то есть Товар и Отправление в котором они были, во всех случаях побывали в статусе “Доставлен”. Всё, что возвращается в виде недоставленных Отправлений от логистических операторов, не является Возвратом

Сущности и определения

- **Возврат** - совокупность возвращаемых товаров из полученного клиентом заказа
- **Возврат клиента** - возврат, содержащий товары одного заказа клиента, отправленный мерчанту или на ЦСВ
- **Возврат с ЦСВ** - возврат, содержащий товары одного мерчанта из нескольких заказов разных клиентов и отправленный мерчанту с ЦСВ
- **Тарное место (ТМ)** - коробка/пакет/прочая упаковка, в которую помещены товары из возврата для доставки через Логистического Оператора. Тарное место в возврате может быть одно или несколько исходя из количества/габаритов/веса товаров
- **Возвратный груз** - сущность, объединяющая несколько возвратов из ЦСВ, для формирования общей заявки на забор заказа ЛО
- **Способ возврата** - способ доставки возврата, выбранный клиентом. Зависит от выбранных товаров и возможностей ЛО по месту жительства клиента.
- **Заказ на возврат** - заказ в системе ЛО на доставку возвращаемых товаров от Клиента до получателя, виртуальная сущность. Заказ на возврат имеет ограничения по количеству ТМ в зависимости от ЛО
- **Задание на забор возврата** - задание для ЛО на забор возврата для доставки от клиента или ЦСВ до получателя - мерчанта или ЦСВ. Это виртуальная сущность, аналогичная заданию на доставку по прямой логистике, с точки зрения формы и статусной модели, но отличающаяся по бизнес-процессу и сопроводительным документам.
- **Склад возвратов мерчанта** - склад из списка складов Мерчанта, на который возвращаются товары мерчанта. Может быть выбран конкретный склад для всех возвратов и/или для возвратов с товарами, отправленными из разных складов. По умолчанию выбирается склад, из которого были отгружены товары
- **Склад ЦСВ** - центральный склад возвратов МП: на него поступают возвраты клиентов, которые состоят из товаров разных мерчантов.
- **АОВ** - администратор обработки возвратов МП. Сотрудник, отвечающий за обработку возвратов: создание, приемку, отправку и т.д.
- **Бухгалтер** - сотрудник МП, отвечающий за обработку возвратов в части расчетов с клиентом/мерчантом, имеющий права для изменения сумм и позиций возврата и подтверждающий выплаты/возвраты денег клиентам

Настройки системы

Сроки возврата

1. Настройки
 1. Срок возврата товара по умолчанию - глобальная настройка, действует для всех товаров, для которых не указан срок возврата
 2. Срок возврата для товара - настройка в карточке товара, действует только для этого товара
 3. Настройка на уровне товарной категории - срок возврата действует для всех товаров указанной категории.
2. Значение срока
 1. Срок возврата указывается в днях
 2. Если указано значение "0", значит товар не подлежит возврату
3. Расчет срока возврата для товара
 1. Проверяется значение срока возврата на товаре
 2. Если на товаре не указан срок возврата, проверяется значение срока для категории товара
 3. Если для категории не указано, то берется срок возврата по умолчанию

Типы причин возврата

1. **ЗПП** - возврат клиентом товара определенных категорий по собственному желанию на основании ЗПП (Закон о защите прав потребителей)
 1. Возврат клиенту стоимости товара
 2. Стоимость доставки заказа до клиента не возвращается
 3. Стоимость доставки возврата от клиента оплачивает клиент
 2. **Негатив**: возврат товара в связи с браком, пересортом, повреждением и т.п.
 1. Возврат клиенту стоимости товара
 2. Возврат клиенту стоимости доставки заказа
 3. Стоимость доставки возврата от клиента за счет МП (если клиент оплачивал доставку сам, то стоимость возвращается клиенту)
- **Гарантия**: возврат товара в течение гарантийного срока хранения
 - Возврат сумм аналогично типу "Негатив"

Типы возврата по составу

1. Частичный - часть товаров из заказа
2. Полный - отправление/заказ целиком

Типы возврата по стоимости для клиента в момент отправки

1. Платный
 1. Клиент лично платит за доставку возврата, только если выбирает возврат вне логистики МП.
 2. Клиент должен прислать квитанцию, для подтверждения, сколько он заплатил
 3. В случае, если это возврат по браку, стоимость доставки возврата возвращается Клиенту
2. Бесплатный
 1. Во всех остальных случаях, когда возврат доставляет ЛО, доставка оплачивается МП

Маршруты возврата

Маршрут обозначает, откуда и куда следует возврат

1. Клиент - Мерчант
2. Клиент - ЦСВ
3. ЦСВ - Мерчант

Настройка склада “Прием возвратов”

Для настройки возможности склада по приему возвратов предназначено поле “Прием возвратов“. Значения:

1. Принимает только свои
 1. Склад принимает на возврат только свои товары
2. Принимает со всех складов
 1. Склад принимает возвраты с любых складов мерчанта
 2. Хотя бы на одном складе должно быть установлено это значение, если складов у мерчанта больше одного
3. Не принимает
 1. Склад не принимает возвраты вообще, даже товары, которые отправлены с него же
 2. Не может быть установлено, если склад у мерчанта всего один
4. ЦСВ - центральный склад возвратов
 1. Значение доступно и указывается только для склада ЦСВ МП

Склад ЦСВ

Список складов ЦСВ находится в MMS: в меню “Логистика - Склады возвратов”

Склад ЦСВ принадлежит только МП. При добавлении склада ЦСВ ему автоматически назначается значение поля “Прием возвратов“ = ЦСВ

Интерфейс и настройки времени работы склада и сроков приезда ЛО аналогичны обычному складу мерчанта

Дополнительно для ЦСВ добавляются настройки ограничений по габаритам и весу товара

- Макс. вес товара, гр.
- Макс. высота товара, мм.
- Макс. ширина товара, мм.
- Макс. глубина товара, мм.

Если указаны ограничения, то в случае наличия нескольких складов ЦСВ, при выборе склада происходит проверка на то, что возвращаемый товар подходит под ограничения склада. При наличии одного склада ЦСВ настройки игнорируются

Выбор получателя и склада возврата

На основании значения поля “Прием возвратов“ будет выбираться склад для отправки на него возвратов

Возврат клиента

1. Любой возврат от клиента отправляется одним заказом на доставку ЛО, на одного получателя и адрес, который зависит от принадлежности возвращаемых товаров к мерчантам и складам
 1. В системе ЛО формируется заказ, в котором одно тарное место и список всех возвращаемых товаров, габариты заказа вычисляются на основе габаритов товаров
 2. В системе ЛО формируется заявка на забор сформированного выше заказа, если клиентом выбран забор возврата курьером
2. Если возвращаемые товары принадлежат разным мерчантам
 1. Получатель посылки - МП
 2. Адрес доставки - склад ЦСВ для обработки возврата, удовлетворяющий ограничениям по габаритам и весу товара
3. Если возвращаемые товары принадлежат одному мерчанту
 1. Получатель посылки - мерчант, которому принадлежат товары
 2. Если все товары относятся к одному складу мерчанта
 1. Возврат на этот же склад мерчанта, если для него не установлено “Прием возвратов“ = "Не принимает"
 2. Иначе срабатывает вариант выбора для товаров из разных складов мерчанта
 3. Если товары относятся к разным складам мерчанта
 1. Первый по списку склад мерчанта, для которого “Прием возвратов“ = "Принимает со всех складов"

Возврат из ЦСВ

1. Возврат из ЦСВ отправляется на адрес склада возвратов мерчанта
 1. В системе ЛО формируется заказ, в котором несколько тарных мест с товарами, добавленных в возврат, и список всех возвращаемых товаров
 2. В системе ЛО формируется заявка на забор сформированного выше заказа со склада ЦСВ
2. Определение склада возвратов мерчанта
 1. Тот же алгоритм, что и при выборе прямого возврата мерчанту от клиента в случае товаров одного мерчанта

Определение ЛО для возврата

Автоматический выбор ЛО на возврат определяется по следующему алгоритму (последовательный отсев ЛО от шага к шагу):

1. Возит ли ЛО между адресом клиента и адресом склада?
2. Предоставляет ли ЛО выбранный клиентом способ передачи возврата в ЛО (ПВЗ или Курьером)?
3. Какой из ЛО предлагает минимальный тариф возврата?
 1. Если один из ЛО предлагает более низкий тариф, выбирается этот ЛО.
4. Какой из ЛО предлагает минимальный срок доставки?
 1. Если один из ЛО предлагает меньший срок, выбирается этот ЛО.
5. Если в итоге осталось более одного ЛО на выбор, выбирается первый в списке ЛО.

Алгоритм вывода способов возврата в ЛК клиента

- Забор курьером
 - Определяем ЛО по алгоритму выше
 - Если нашли ЛО
 - Показываем возможность выбора варианта забора курьером
 - Если не нашли ни одного ЛО
 - Сообщаем клиенту, что курьер не доступен
- Забор через ПВЗ
 - Выводим ПВЗ всех ЛО на карте, в которых есть прием заказов, в пределах открытой карты
- Отправка сторонней службой доставки
 - Показываем этот пункт всегда, если в настройках системы предоставляется возможность отправки сторонним способом

Калькулятор возвратных взаиморасчетов

По каждому возврату можно увидеть Калькулятор этого возврата (как мини-выписка) с конкретными суммами в ячейках по позициям расчета (для клиента и мерчанта)

Изначально заполнение сумм и отметок “Да/Нет/Полностью/Частично“ по каждой позиции расчета производится автоматически при создании возврата на основании причин возврата, указанных на возвращаемых товарах.

Дальнейший расчет делается уже на этапе анализа и обработки возврата и учитывает типы возвратов (действительно ли это брак или товар ненадлежащего качества и т.д.) и прочую информацию. При изменении причин и/или сумм на товарах, информация в калькуляторе автоматически обновляется исходя из выбранных отметок.

В любой момент до окончания обработки возврата Бухгалтер может поменять суммы/причины по товарам и выбор опций и сумм в калькуляторе

При завершении обработки возврата производится возврат денег, бонусов, средства подарочного сертификата клиенту на основании информации из калькулятора

Позиция расчета возврата	Производить возврат	Действия, необходимые при выборе опций	Сумма
Вернуть стоимость товара мерчанту	Нет / Полностью / Частично	<p>Расчет зависит от сумм возврата мерчанту, указанных на товарах возврата</p> <p>Рассчитывается “Частично/Полностью“, если по некоторым товарам указана сумма частичного или по всем товарам полного возврата цены товара без скидок</p> <p>Рассчитывается “Нет“, если по всем товарам указана сумма возврата “0”</p> <p>По умолчанию на товарах не указывается сумма возврата мерчанту, ее может указать АОВ/Бухгалтер при обработке претензии мерчанта по возврату</p>	+6000

<p>Вернуть стоимость товара клиенту</p>	<p>Нет / Полностью / Частично</p>	<p>Расчет зависит от сумм возврата клиенту, указанных на товарах возврата</p> <p>Рассчитывается “Частично/Полностью“, если по некоторым товарам указана сумма частичного или по всем товарам полного возврата стоимости товара в заказе</p> <p>Рассчитывается “Нет“, если по всем товарам указана сумма возврата клиенту “0”</p> <p>По умолчанию на товарах указывается сумма полного возврата стоимости товара клиенту, ее может менять АОВ/Бухгалтер при обработке возврата</p>	<p>+12000</p>
<p>Вернуть стоимость доставки заказа</p>	<p>Нет / Полностью / Частично</p>	<p>Рассчитывается исходя из причин возврата на товарах</p> <p>При расчете/выборе “Полностью“, автоматически указывается стоимость доставки “туда”</p> <p>При выборе “Частично“ необходимо ввести сумму</p>	<p>+1000</p>
<p>Вернуть стоимость доставки возвратного груза</p>	<p>Нет / Полностью / Частично</p>	<p>Рассчитывается, если клиент оплатил доставку возврата сам, иначе “Нет“</p> <p>Рассчитывается исходя из причин возврата на товарах</p> <p>Если расчет показал необходимость возврата, то по умолчанию указывается “Полностью“</p> <p>При расчете/выборе “Полностью“ автоматически указывается стоимость доставки “обратно”, которую оплатил клиент</p> <p>При выборе “Частично“ необходимо ввести сумму</p>	<p>+800</p>

Вычесть стоимость возврата по тарифу ЛО	Нет / Полностью / Частично	Рассчитывается исходя из причин возврата на товарах При расчете/выборе “Полностью“, автоматически указывается стоимость доставки возврата по тарифу ЛО При выборе “Частично“ необходимо ввести сумму	-4000
Вернуть часть оплаченную бонусами	Да / Нет	“Да“ при наличии оплаты бонусами, иначе “Нет”	0
Вернуть часть оплаченную ПС	Да / Нет	“Да“ при наличии оплаты ПС, иначе “Нет”	1500
Добавить компенсацию клиенту на бонусный счет	Да / Нет	При выборе “Да“ ввести сумму компенсации в бонусах. При выборе “Нет” сумма обнуляется	

Возврат

Возврат всегда создается по конкретному полученному заказу клиента. В возврат не могут входить товары из разных заказов клиента

В возврате могут быть товары одного или нескольких мерчантов

Номера возвратов

Формирование номера: К ID клиента через дефис добавляется номер возврата по порядку у этого клиента в виде “264-1“

Статусная модель Возврата

ID	Статус возврата в OMS	Описание условия перехода в данный статус	Статус как его видит Мерчант	Статус в ЛК клиента
----	-----------------------	---	------------------------------	---------------------

1	Формируется	Возврат формируется клиентом на сайте или пользователем в MMS и еще не готов к обработке, содержит не всю необходимую информацию		Формируется возврат
10	Новый	Клиент оформил Возврат на сайте/через запрос в КЦ Статус устанавливается в момент заполнения клиентом или КЦ формы возврата на сайте или создании возврата в MMS	Новый	Оформлен возврат
20	Подтвержден	Статус устанавливается при подтверждении возврата АОВ (если используется модерация возвратов), либо автоматически после создания (если не используется модерация), либо после создания возврата на сайте оператором КЦ (вне зависимости от модерации) Можно создавать заказ и задание на забор заказа	Новый	Оформлен возврат
100	Готов к передаче в ЛО	Для возврата с ЦСВ Возврат подготовлен к передаче в ЛО, товары в коробки упакованы, можно создавать заказ и задание на забор заказа		Оформлен возврат
101	Ожидается передача в ЛО	Задание для ЛО на доставку возврата успешно создано Клиент/ЦСВ еще не передал возврат курьеру или в ПВЗ, либо ЛО еще не обновил информацию	Ожидается передача в ЛО	Оформлен возврат

102	Передан в ЛО	Для возврата с ЦСВ Статус устанавливается вручную после передачи в ЛО	Передан в ЛО	В процессе возврата
103	Принят ЛО	Клиент передал Возврат курьеру или в ПВЗ. Статус устанавливается получением от ЛО	Принят ЛО	В процессе возврата
104	Доставка до РЦ ЛО	Возврат доставляется на Распределительный Центр ЛО. Статус устанавливается получением от ЛО	Доставка до РЦ ЛО	В процессе возврата
105	Возврат принят на РЦ ЛО	Возврат принят на Распределительном Центре. Статус устанавливается получением от ЛО	Возврат принят на РЦ ЛО	В процессе возврата
106	Доставляется	Возврат доставляется на ЦСВ МП или склад мерчанта Статус устанавливается получением от ЛО после отправки из РЦ или при отсутствии этого плеча доставки	Доставляется	В процессе возврата
200	Ожидается	Возврат доставляется на ЦСВ МП или склад мерчанта без трекинга по движению Статус устанавливается после создания возврата с доставкой сторонним ЛО, либо после создания возврата по факту его прихода вне системы	Ожидается	В процессе возврата

300	Принимается	<p>Возврат поступил на склад ЦСВ.</p> <p>Устанавливается вручную АОВ по приходу возврата на склад ЦСВ</p> <p>Возврат поступил на склад Мерчанта.</p> <p>Устанавливается вручную оператором мерчанта по приходу возврата на склад мерчанта</p>	Принимается	В процессе возврата
310	Принят	<p>Возврат принят на ЦСВ</p> <p>Устанавливается автоматически после приемки всех товаров возврата</p> <p>Возврат принят на складе Мерчанта.</p> <p>Устанавливается автоматически после приемки всех товаров возврата</p>	Принят	В процессе возврата
320	Обработан на ЦСВ	<p>Возврат обработан на ЦСВ</p> <p>Устанавливается автоматически, если все товары приняты и проблем по возврату нет</p> <p>Устанавливается вручную АОВ, если возврат проблемный и проблемы решены, либо решение проблем будет на стороне обработки мерчантом.</p> <p>Товары возврата можно отправлять мерчанту</p>		В процессе возврата

330	Отправлен с ЦСВ	<p>Все товары возврата отправлены мерчантам</p> <p>Устанавливается автоматически после отправки всех возвратов мерчантам, в которые входят товары этого возврата</p>		
400	Обработан	<p>Возврат обработан на складе Мерчанта</p> <p>Устанавливается автоматически, если все товары приняты и проблем по возврату нет</p> <p>Устанавливается вручную оператором мерчанта после того, как проблемы с товарами решены, нерешенных вопросов по возврату нет</p> <p>Для возврата на ЦСВ: статус устанавливается после того, как во всех соответствующих возвратах мерчантам, в которых были отправлены товары, все товары были приняты и возвраты были обработаны</p>	Обработан	В процессе возврата
450	Ожидает завершения	Клиентский возврат проверен АОВ/Бухгалтером, суммы возврата утверждены, можно возвращать деньги	Обработан	В процессе возврата
500	Завершен	<p>Все работы по возврату завершены</p> <p>Устанавливается автоматически/вручную в режиме ВАУ по окончании обработки возврата и возвращении денег клиенту</p>	Завершен	Возврат принят

800	Проблемы при транспортировке	Устанавливается автоматически из статусной модели ЛО	Проблемы при транспортировке	В процессе возврата
1000	Отменен	Ошибочно созданные задания на возврат. Устанавливается вручную АОВ	Отменен	

Используемые флаги

Флаги могут быть установлены в любом статусе сущности

- Деньги возвращены клиенту
 - Устанавливается, когда возврат денег происходит до факта обработки возврата
- Проблемный возврат
 - Устанавливается, когда есть проблемы с возвращенными товарами

Способ возврата средств

1. На карту, которой оплачен заказ (по умолчанию)
2. Ручной способ (при невозможности вернуть на карту клиент указывает, как вернуть деньги)

Карточка возврата в MMS

Включает всю информацию по возврату, его составу, возможность принимать товары возврата и менять статусы

Товары возврата

Позиции заказа (офферы), которые клиент выбрал в заказе для возврата

Статусная модель товаров возврата

Статус товара возврата зависит от статуса возврата, в который входит товар, и от статуса этого товара в возврате из ЦСВ (если это не прямой возврат мерчанту)

ID	Статус товара возврата в OMS	Описание условия перехода в данный статус	Статус как его видит Мерчант	Статус в ЛК клиента
10	Добавлен	Возврат создан	Добавлен	Добавлен
20	В пути	Возврат отправлен	В пути	Отправлен
30	Принят на ЦСВ	Возврат принят на ЦСВ		Отправлен

40	Отправлен с ЦСВ	Возврат отправлен с ЦСВ	Отправлен	Отправлен
50	Принят Мерчантом	Для возврата мерчанту: товар принят Для возврата на ЦСВ: товар принят в связанном возврате мерчанту	Принят	Отправлен
60	Обработан	Возврат обработан	Обработан	Обработан
1000	Отменен	Возврат отменен клиентом	Отменен	Отменен

Решения по товарам возврата

Решение по товару, принятое в процессе обработки возврата

ID	Наименование в OMS	Описание условия перехода в значение	Как его видит Мерчант	В ЛК клиента
1	Ожидает проверки	При создании заявки на возврат	Ожидает проверки	Ожидает проверки
10	На проверке	При приемке товара мерчантом	На проверке	На проверке
20	Подтвержден возврат товара	Подтвержден прием возврата по товару. Клиент может пересылать товар	Подтвержден возврат товара	Подтвержден возврат товара
50	Подтвержден возврат денег	Подтвержден возврат денег по товару без пересылки товара	Подтвержден возврат денег	Подтвержден возврат денег
100	Отклонен	Подтвержден возврат по товару	Отклонен	Отклонен
1000	Отменено	Возврат отменен клиентом	Отменено	Отменено

Возвратный груз

Служит для отправки возвратов из ЦСВ мерчантам, формируется по возвратам маршрута "ЦСВ - Мерчант".

Создание заказов и заявок на забор в ЛО происходит после подтверждения готовности возвратов к отправке, ручным переводом статуса возвратного груза в "Ожидается передача в ЛО"

Статусная модель возвратного груза

ID	Статус возвратного груза в OMS	Описание условия перехода в данный статус
10	Новый	Возвратный груз создан
20	В пути	Возврат отправлен
30	Ожидается передача в ЛО	Создано задание на забор, ожидается передача в ЛО
40	Передан в ЛО	Возвраты груза переданы в ЛО

Возврат ДС

Возврат денежных средств клиенту. Формируется после приемки и обработки возврата мерчантом и подтверждения сотрудником МП сумм к возврату.

Содержит сумму возврата, ссылку на заказ и возврат, способ возврата средств, отметку о ручном переводе средств, текущий статус и сообщение об ошибке, если такая произошла при обработке

Средства возвращаются автоматически, если позволяет способ возврата средств (например на карту, которой оплачен заказ), обработка происходит раз в 5 минут. После повторной ошибки возврат дс переходит в статус "Проблема"

В случае невозможности возврата средств указанным клиентом способом, сотрудник МП согласовывает с клиентом способ возврата денег, перечисляет деньги и вручную переводит статус "Возврата ДС" в конечный статус, указывая причину

После перевода возврата дс в конечный статус "Средства возвращены", соответствующий возврат переводится в статус "Завершен"

Статусная модель Возврата ДС

ID	Статус возврата дс	Описание условия перехода в данный статус	Статус для клиента
1	Ожидает обработки	Возврат дс создан	Ожидает обработки
2	Средства возвращены	Возврат средств произведен автоматически или вручную	Средства возвращены
3	Проблема с возвратом	Автоматическая обработка завершилась с ошибкой	Ожидает обработки

Этапы процесса возврата

Общее описание процесса возврата

1. Клиент оформляет возврат на сайте, выбирая товары и способ доставки возврата
2. Клиент упаковывает возвращаемый товар согласно инструкции.
3. Возврат через курьера
 1. Курьер приезжает к клиенту. Клиент передает возвращаемые товары
4. Возврат через ПВЗ
 1. Клиент приходит на выбранный им пункт ПВЗ, сообщает номер накладной и отдает коробку с товарами возврата
5. Возврат меняет статусы согласно трекингу заказа в ЛО
6. Возврат на ЦСВ принимается на ЦСВ, товары сортируются по мерчантам и отправляются из ЦСВ на склады мерчантов
7. Возврат от клиента или ЦСВ принимается мерчантом
8. После полной приемки возврата АОВ или бухгалтер с помощью калькулятора подтверждает возвратные суммы клиенту и создает задание на возврат денежных средств
9. После возврата денежных средств ставится отметка “Деньги возвращены” на возврате, возврат переходит в конечный статус "Завершен"

Этап 1: Оформление возврата

Оформление возврата через Личный Кабинет на сайте

1. Возврат через заказ
 - Клиент заходит в Заказ, в рамках которого хочет оформить Возврат.
 - Клиент нажимает кнопку “Вернуть товары”.
 1. Кнопка доступна в рамках установленного для товарной категории или товара срока возврата и разрешения возврата по товарам заказа -

если хотя бы один товар из заказа можно вернуть, то кнопка есть, иначе кнопки нет

- Клиент попадает на страницу со списком товаров этого заказа для отметки их для возврата
- 2. Клиент выбирает из списка товары заказа, которые хочет вернуть. Если в списке рядом с товаром нет чекбокса выбора товара, то это значит, что
 - Товар не подлежит возврату
 - Срок возврата прошел
 - Товар уже возвращен в полном количестве
- 3. По выбранным товарам клиент указывает количество, если товаров в заказе с учетом предыдущих возвратов больше одного
- 4. Нажимает “Продолжить оформление возврата”
- 5. Далее клиент видит список выбранных товаров
 - Если количество было указано 2 и более, то товар в списке показывается столько раз, сколько указано количество
- 6. По каждой строке с товаром клиент
 - Указывает причину возврата. Причины выводятся из Справочника причин и зависят от категории товара
 - Видит текстовую подсказку, какие фото надо приложить и как описать проблему возврата. Подсказки транслируются из справочника в зависимости от причины возврата и товарной категории
 - Прикладывает фото, если они необходимы (зависит от причины)
 - Указывает описание проблемы в поле “Опишите проблему с этим товаром”
 - Форма не позволяет сохранить введенные данные по товару и перейти к следующему товару/оформлению возврата, если клиент
 1. Не выбрал причину
 2. Не приложил фото
 3. Не описал проблему
- 7. Клиент нажимает “Оформить возврат”
- 8. Клиент выбирает доступный способ возврата для данного товара и его весогабаритных характеристик, региона и своего сегмента
 - Через ПВЗ (служб доставки, с которыми работает МП)
 1. Если клиент выбрал ПВЗ, он выбирает конкретный удобный ему пункт ПВЗ
 - Через курьера (служб доставки, с которыми работает МП)
 1. Если клиент выбрал возврат курьером, то ему предлагается выбрать дату и интервал забора возврата курьером
- 9. Клиент переходит на страницу подтверждения возврата
- 10. Клиент может указать способ возврата денежных средств
 - По умолчанию способ возврата денежных средств = "На карту оплаты заказа", но клиент может отметить, что данный способ невозможен, и указать причину и информацию для возврата средств другим способом
- 11. Клиент подтверждает согласие с условиями и нажимает “Оформить возврат”
- 12. В момент оформления и после на странице возврата клиенту показана вся информация по возврату, которую он заполнил, плюс на основе выбранного способа возврата предлагается следующая информация

- Если клиент выбрал возврат службой доставки от МП
 1. Клиенту выводится инструкция, что и как нужно делать - упаковать, оформить и т.д. товары/посылку. Инструкция зависит от выбранного ЛО и способа возврата
 2. Если нет модерации возврата, клиенту сообщается, что он может ждать курьера/нести возврат в пвз (после создания заказа и задания на забор, через смс)
 3. Если есть модерация возврата, то вся информация сообщается после подтверждения возврата АОВ и создания задания на забор (через смс)
- 13. В любой момент до статуса “Принят ЛО“ клиент может отказаться от возврата через кнопку “Отменить возврат”
 - По кнопке отменяется заказ и задание на забор возврата
 - Возврат переходит в статус “Отменен“
 - Товары становятся доступны для формирования нового возврата

Этап 2: Обработка оформленных возвратов в системе

1. В OMS создан возврат, который появляется в списке “Возвраты” со статусом “Новый”. Возврат также появляется в личном кабинете клиента, статус возврата обновляется согласно тому что происходит в возвратом.
2. При наличии модерации, возвраты проходят модерацию АОВ. Если всё в порядке, АОВ переводит задание на возврат в статус “Подтверждён”
3. При отсутствии модерации, возврат сразу переводится в статус “Подтвержден“
4. После присвоения возврату статуса “Подтверждён”, отправляется API-запрос в ЛО на создание заказа по возврату и задания на забор возврата
5. Возврату присваивается ID и номер заказа и задания на забор со стороны ЛО
6. Мерчант видит возврат в своём личном кабинете с соответствующим статусом, если это прямой возврат мерчанту
7. На основе созданного по возврату заказа в ЛО, клиенту отправляется коммуникация (email, sms) с номером накладной (если возврат через пвз)

Этап 3. Приемка возврата на ЦСВ

1. ЛО приехал в ЦСВ с возвратом.
2. Сотрудник/АОВ проверяет полученные в возврате товары и сопроводительные документы
3. Ищет возврат в системе
 1. Заходит в MMS в список возвратов на ЦСВ
 2. Ищет возврат через
 1. Номер заказа/возврата, указанные на коробке/в приложенных документах к возврату
 2. По названию товара
 3. По клиенту (если есть данные о клиенте и его можно найти)

4. По списку возвратов по другим признакам (вес, кол-во товаров и т.д.), открывая каждый возврат и сверяясь в товарами в посылке
4. Меняет статус возврата на “Принимается”
5. Сверяет товары в возврате в MMS с товарами которые получены от курьера, проверяя на
 1. Отсутствие товара
 2. Несоответствие товара
 3. Ненадлежащего состояние товара (повреждение) - если есть явные проблемы, не указанные в причинах возврата, которые можно оценить без экспертного заключения владельца товара
6. Проставляет отметки на товарах
 1. По каждому товару, наличие которого подтверждено
 1. Проставляет отметку о том, что он принят
 1. Товару устанавливается статус “Принят на ЦСВ”
 2. Печатает этикетку с информацией, если утверждена реализация печати этикетки (доработка под конкретное оборудование - принтер, сканер шк, формат)
 1. Номер клиентского возврата
 2. Наименование и код шк товара
 3. Наименование мерчанта и адрес склада мерчанта
 4. ШК, который однозначно идентифицирует данный экземпляр товара в возврате
 3. Наклеивает этикетку на товар
 4. В случае наличия проблем
 1. Устанавливает для товара отметку “Проблемный”
 2. Указывает причину, выбирая из списка, и при необходимости добавляя текстовое описание проблемы
 5. Вне системы: раскладывает товары отдельно по мерчантам (на стеллаже, в кучки и т.п.), для последующего формирования и отправки для них возвратов
7. После приемки всех товаров меняет статус возврата на “Принят”
8. При наличии проблем с товарами
 1. Возврату автоматически присваивается флаг “Проблемный возврат”
 2. При необходимости АОВ коммуницирует с клиентом
 3. Решает проблемы с товаром
9. В случае отсутствия проблем или после их разрешения, АОВ меняет статус возврата на “Обработан на ЦСВ” и при необходимости снимая отметку “Проблемный возврат” (если проблемы не подтвердились или решены)
10. Формирует возвраты на каждого мерчанта

Этап 4. Формирование и отправка из ЦСВ возвратов для мерчантов

1. При приемке товара по возврату от клиента “Клиент - ЦСВ”, каждый товар автоматически добавляется в возврат мерчанту “ЦСВ - Мерчант”
 1. Определяется склад мерчанта, куда возвращать товар

2. Ищется возврат в статусе “Формируется” с маршрутом “ЦСВ - Мерчант”, где указан этот склад мерчанта
3. Если такого возврата нет, то создается
4. Товар добавляется в возврат со статусом “Добавлен“
5. Товар в возврате “ЦСВ - Мерчант” имеет ссылку на соответствующий товар в возврате “Клиент - ЦСВ” для понимания, из какого клиентского возврата добавлен товар (ссылка на родительский товар)
2. Товары возврата “ЦСВ - Мерчант” упаковываются в коробки
 1. В систему добавляется коробка необходимого размера
 2. Товары складываются в коробку физически и по системе
3. Когда подошло время подготовки возврата к отправке через ЛО
 1. Проверяется, что все товары возврата упакованы в коробки
 2. Возврат переводится в статус “Готов к передаче в ЛО“
 3. Автоматически в ЛО через арі создается заказ (выбирается ЛО автоматически по приоритетам, как для заказов)
 4. Возврат добавляется в открытый возвратный груз для этого ЛО
 5. Печатаются этикетки ШК и наклеиваются на коробки
 6. Печатаются документы по возврату для ЛО
4. По расписанию или вручную в ЛО через арі создается задание на забор заказов по всем возвратам, находящемуся в открытом возвратном грузе
 1. Возвратный груз переводится в статус “Ожидается передача в ЛО“
 2. Добавление новых возвратов в груз более невозможно
5. По приезду ЛО
 1. Для ЛО печатаются документы в возвратном грузе
 2. Передаются все возвраты с документами
 3. Возвратный груз переводится в “Передан в ЛО“
 4. Возвраты груза переводятся в “Передан в ЛО“
 5. Товары возвратов в грузе переводятся в “В пути“
 6. Соответствующие товары в клиентских возвратах переводятся в “Отправлен с ЦСВ“
6. Далее статусы возвратов меняются соответственно статусам, получаемым по трекингу от ЛО

Этап 5. Приёмка возврата мерчантом

1. ЛО приехал к мерчанту с возвратом
2. Мерчант проверяет полученные в возврате тарные места и сопроводительные документы
3. Ищет возврат в системе
 1. Заходит в MAS в список ожидаемых возвратов
 2. Ищет возврат через
 1. Номер заказа/возврата, указанные на коробке/в приложенных документах к возврату
 2. По названию товара
 3. По клиенту (если есть данные о клиенте и его можно найти)

4. По списку возвратов по другим признакам (вес, кол-во товаров и т.д.), открывая каждый возврат и сверяясь в товарами в посылке
4. Меняет статус возврата на “Принимается”
5. Вскрывает тарные места
6. Сверяет соответственно тарным местам товары в возврате в MAS с товарами, которые получены от ЛО
 1. Для возвратов из ЦСВ на товарах будут наклеены этикетки с номером возврата, товара и ШК, позволяющие однозначно определить принадлежность товара в коробке товару в возврате (если реализована печать этикеток)
7. Проверяет товары на
 1. Отсутствие товара (одного из товаров)
 2. Несоответствие товара (товар другого мерчанта, не заявленный и т.д.)
 3. Ненадлежащее состояние товара (повреждение)
 4. Иная проблема с товаром
 5. Мерчант присваивает возврату флаг “проблемный возврат” в MAS, указывая проблемные товары и причину по каждому товару
8. Проставляет отметки на товарах возврата
 1. По каждому товару, наличие которого подтверждено
 1. Проставляет отметку о том, что он принят
 1. Товару устанавливается статус “Принят”
 2. Для возврата с ЦСВ: соответствующий товар в клиентском возврате переводится в “Принят Мерчантом”
 2. В случае наличия проблем с товаром, который не заявлен клиентом, как проблемный (возврат по ЗПП), либо заявлен, но с другой причиной
 1. Указывает причину, выбирая из списка, и при необходимости добавляя текстовое описание проблемы
 2. Для возврата с ЦСВ: на соответствующий товар в клиентском возврате автоматически проставляется указанная причина и текстовое описание проблемы
9. После приемки всех товаров меняет статус возврата на “Принят”
10. При наличии проблем с товарами
 1. Возврату автоматически присваивается флаг “Проблемный возврат”
 2. По возврату создается коммуникация в MMS в очередь АОВ для решения проблем
 3. Мерчант и АОВ решают проблемы с товаром
11. В случае отсутствия проблем или после их разрешения, мерчант меняет статус возврата на “Обработан” и при необходимости снимая отметку “Проблемный возврат” (если проблемы не подтвердились или решены)
 1. Если возврат с маршрутом “ЦСВ - Мерчант”, то
 1. По всем родительским товарам проставляется статус “Обработан”
 2. Если у возврата родительского товара все товары получили этот статус, то весь возврат переводится в статус “Обработан”

Этап 6. Обработка проблемных возвратов. Финальный расчет по возврату. Возврат денег клиенту

1. После получения клиентским возвратом флага “Проблемный“, он выводится в списке проблемных возвратов, АОВ получает уведомление в очередь проблемных возвратов
 1. АОВ по каждому проблемному товару возврата решает вопрос с мерчантом
 2. При необходимости связывается с клиентом (сам или через КЦ)
 3. В ходе урегулирования проблемы по товару, АОВ при необходимости
 1. Меняет сумму возврата клиенту на товаре
 2. Устанавливает сумму компенсации мерчанту за товар
 3. Меняет суммы в возвратном калькуляторе
 4. После урегулирования всех проблем, АОВ
 1. Меняет статус возврата на “Обработан“
 2. При необходимости корректирует значения возвращаемых сумм в калькуляторе
 3. Подтверждает выполнение возврата итоговых сумм
2. После перехода клиентского возврата в статус “Обработан“, либо наступлении срока возврата денег, АОВ/бухгалтер должен подтвердить сумму возврата денег
 1. Бухгалтер открывает возвратный калькулятор по возврату
 2. Если есть необходимость, корректирует значения возвращаемых сумм в калькуляторе или на товарах возврата
 3. Подтверждает возврат итоговых сумм
3. После подтверждения выполнения возврата денег по возврату
 1. Система автоматически создает и выполняет возврат денежных средств указанным способом
 2. Проставляет флаг “Деньги возвращены“
 3. Клиенту отправляется коммуникация о том что деньги возвращены
4. После перехода возврата в статус Обработано и получения флага “Деньги возвращены“, статус возврата автоматически меняется на “Завершён”
5. Возврат учитывается в биллинге Мерчанта

Этап 7: Обработка non-BAU кейсов

1. В случае отсутствия товара (одного из товаров), несоответствия товара (товар другого мерчанта, товар-“кирпич”), ненадлежащего состояния товара (повреждение), или иной проблемы с возвратом, мерчант присваивает возврату флаг “проблемный возврат” в MAS, указывая причину.
2. В случае если приехал товар другого мерчанта, АОВ производит разбирательство и организует доставку товара другому мерчанту.
3. В случае если приехал верный товар этого мерчанта, но с повреждением, Мерчантом составляется акт-претензия.

4. В случае если товар отсутствует (менее ожидаемого количества товара, товар другого мерчанта, товар-“кирпич”), Мерчантом производится ручная корректировка возвратной накладной.
5. АОЗ производит разбирательство на основе составленных актов и клиентских заявлений на возврат, и создаёт корректировки в Биллинге
6. Ручные корректировки Биллинга автоматически попадают в отчет Комиссионера
7. Все оригиналы документов передаются Маркетплейсу.