

FABERLIC

Документооборот

Документооборот

Работа со складом

- оформление заказов
- принятие поставки+ выдача заказов
- регламент оформления претензий и возвратов, сроки по возвратам /документооборот между ПВ и РРЦ/
- блокировка ПВ

Агентское вознаграждение

- регламент выплат АВ
- СЭП

Смена реквизитов и смена Адреса ПВ

Работа со складом

ПАРТНЕРСТВО/ПУНКТАМ ВЫДАЧИ

Акции, программы
Правила сотрудничества
Маркетинг-план
Бизнес-обучение
Продуктовое обучение
Пунктам выдачи

Правила сотрудничества

Создание заказов
Просмотр заказов
Оплата заказов
Документооборот с ПВ
Документ «Возврат»
Возврат с функцией
«Автозаказ»
Документ «Претензия»
Регистрация
Верификация телефона и e-mail
Электронный
документооборот
Работа с «ДЭНАС»
Фирменный стиль
Элита Faberlic

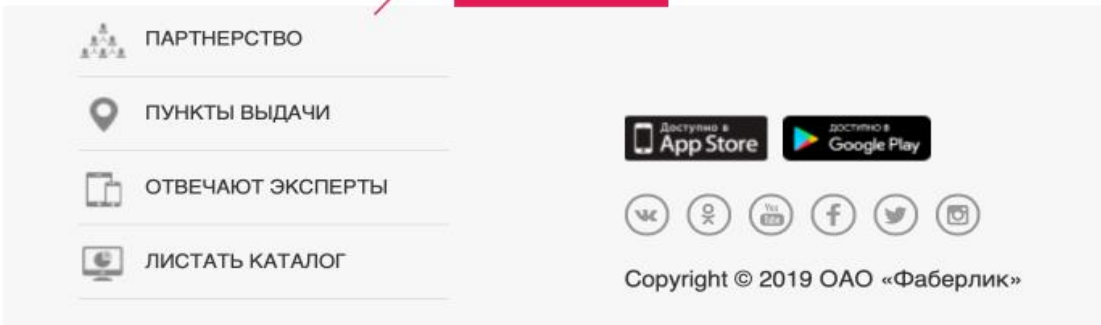
ШАГ 2

- - принятие поставки+ выдача заказов
- - оформление заказов
- - правила оформления претензий и возвратов, сроки по возвратам

Ссылка на материал:

https://faberlic.com/index.php?option=com_content&view=category&layout=blog&id=1065&Itemid=5255&lang=ru

ШАГ 1



*оформление заказов

 2.15. Владелец Пункта Выдачи несет полную ответственность за проведение им, а также его сотрудниками, корректных операционных действий в программе «Партнер»....

 2.16. Оформление Заказов Агентом производится только на регистрационные номера фактически обратившихся к Агенту Консультантов.....

*принятие поставки+ выдача заказов

❗Правила ПВ

2.14. Владельцы Пунктов Выдачи, а также их уполномоченные представители **осуществляют прием и выдачу Заказов всех Консультантов Компании**, независимо от их территориальной привязки и места их регистрации в Компании в качестве Консультанта

❗Договор ПВ

п.3.4. Агент несет ответственность за сохранность Продукции с момента получения Продукции от Компании до момента передачи Продукции Покупателю, а в случае не востребования Продукции Покупателем или в случае возврата Продукции Покупателем - до момента возврата Продукции Компании. В целях Договора в случае не сохранности (порчи и/или утраты) Продукции Агентом, Агент возмещает Компании стоимость Продукции по ценам прайс-листа Компании (здесь и далее под ценами прайс-листа Компании понимаются цены, по которым Покупатель оформил заказ на Продукцию на Сайте).



*Документооборот при приемке поставки

Реестр ПВ (реестр заказов) – 2 экземпляра; 1-ой возвращается на РРЦ с подписью Агента и водителя; 2-й остается у Агента.

С помощью сервиса электронного подписания (СЭП) в мобильном приложении "Кабинет Faberlic" Владельцам Пунктов выдачи необходимо подписать документы:

- Реестр ПВ (реестр заказов)
- Накладная на передачу товара агенту (комиссионеру)

Ссылка на материал

https://faberlic.com/index.php?option=com_content&view=article&id=228844&catid=370&Itemid=2467&lang=ru

*3.10. Список заказов с подписями Покупателей о получении Продукции Агент обязан **хранить не менее 5 (Пяти) лет** после отчетного года, в котором составлен Список заказов. Агент должен хранить Списки заказов таким образом, чтобы обеспечить их защиту от порчи и утраты.*

*По запросу Компании Агент передает Компании Списки заказов: сканы - в течение 2 (Двух) дней с момента получения соответствующего запроса; **оригиналы - в течение 5 (Пяти) рабочих дней** с момента получения соответствующего запроса, если иной срок не указан в запросе. В случае просрочки Агентом срока предоставления Компании Списка заказов, Агент по письменному требованию Компании уплачивает штраф в размере 5000 (Пять тысяч) рублей. В случае прекращения деятельности ПВ и/или расторжения Договора по любой причине, все Списки заказов должны быть переданы в Компанию не позднее соответственно даты прекращения деятельности ПВ или даты прекращения Договора.*

п 3.3. В случае, если при передаче Продукции Агенту обнаруживаются дефекты упаковки Продукции, то Агент и представитель Компании (перевозчик) вскрывают такую упаковку и проверяют Продукцию поштучно, о чем Агентом и представителем Компании (перевозчиком) составляется и подписывается с двух сторон акт о несоответствии, по форме, рекомендованной Компанией и размещенной в личном кабинете, а при отсутствии такой формы в личном кабинете – в свободной форме с обязательным указанием даты составления акта, наименования (артикула), количества недостающей и/или дефектной Продукции, характера дефектов, наименования (артикула) и количества принятой Агентом Продукции. Претензии от Агента по количеству Продукции внутри упаковочных мест и по качеству в отношении дефектов Продукции принимаются к рассмотрению Компанией в течение 7 (Семи) рабочих дней со дня передачи Продукции Агенту и при условии составления акта, указанного в настоящем пункте.

Реестр ПВ (экземпляр Агента)

АО "Фаберлик"

Рейс:

8787-22XX592, Мск-СЕВЕРО-ВОСТОК-среда от 25.02.2026

Водитель:

XXX XX XX

Транспорт:

XXXXXXXXXX

Трансп. организация:

XXXXXXXXXXXXXXXXXX

Список заказов для ПВ

XXXXXXXXXX

Адрес:

_____XXXXXXXXXX

Телефон:

_____XXXXXXXXXXXXXXXXXX

Руководитель:

ИП XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

№ п/п	Номер заказа (соответствует номеру товарного чека)	Ф.И.О. Покупателя	Регистрационный номер Покупателя	Стоимость товара в ценах склада без учета маркетинговой скидки, в т.ч. НДС	Стоимость Товара с учетом маркетинговой скидки, в т.ч. НДС	Сервисный сбор, в т.ч. НДС	Сумма к оплате, в т.ч. НДС	Начисленный скинбаск	Заказ засчитан в присутствии Покупателя (да/нет)	Кол-во коробок	Телефон покупателя	Ассортимент, количество, качество Товара проверены и соответствуют товарному чеку (да/нет)	Срок оплаты Товара Покупателем (если Товар оплачен, то указывается "оплачено")	Дата передачи Товара Покупателю	Подтверждаю получение Товара, товарного чека, а также все данные, указанные в этой строке
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1	X356-424XX696-X	XXXXXXXX	71XXXX37	16400 руб.	5778 руб.	149 руб.	0 руб.	руб.		1	7 XXXXXXX		Оплачен		
2	064X-425XX21781-1	XXXXXXXX	7XX570913	6238 руб.	3683 руб.	149 руб.	0 руб.	руб.		1	7 XXXXXXX		Оплачен		
3	2122-424983XX-X	XXXXXXXX	XXXXXX434	4002 руб.	1817 руб.	149 руб.	0 руб.	руб.		1	7 XXXXXXX		Оплачен		
4	2918-XXXX954057-1	XXXXXXXX	71194XX	3850 руб.	1160 руб.	99 руб.	0 руб.	руб.		1	7 XXXXXXX		Оплачен		
5	XXXX9-424995524-1	XXXXXXXX	XXX1	11900 руб.	4960 руб.	149 руб.	5109 руб.	руб.		1	7 XXXXXXX				
6	5085-424XX6220-1	XXXXXXXX	XX38197	4550 руб.	2103 руб.	149 руб.	0 руб.	руб.		1	7 XXXXXXX		Оплачен		
7	66X1-424937812-1	XXXXXXXX	70XXXX002	6450 руб.	4251 руб.	149 руб.	4400 руб.	руб.		1	7 XXXXXXX				
Итого:				53390 руб.	23752 руб.	993 руб.	9509 руб.	руб.		7					

Отпуск груза произвел:

Кладовщик

должность

подпись

расшифровка подписи

XXXXXXXXXXXXXXXXXX

Груз к перевозке принял:

Водитель-экспедитор

должность

подпись

расшифровка подписи

Груз получил:

должность

подпись

расшифровка подписи

*принятие поставки

! Договор ПВ

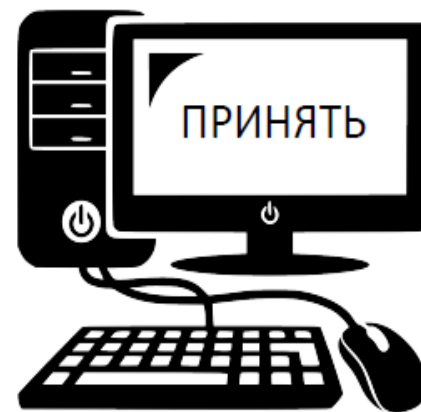
п. 3.6.1. Агент несет полную ответственность за своевременное принятие Продукции от Компании в назначенные дни доставки. Время доставки не зависит от графика работы ПВ. Агент в такие дни должен быть доступен по указанным в Разделе 13. «Юридические адреса, банковские реквизиты и подписи Сторон» телефонам. Агент обязан обеспечить беспрепятственный подъезд транспорта к пунктам разгрузки и обеспечить оперативную разгрузку всей доставленной Продукции. В случае нарушения условий настоящего пункта Агент самостоятельно несет дополнительные расходы (оплата простоя транспортного средства, стоимость повторной доставки Продукции и т.п.), либо, если такие расходы возникли у Компании, возмещает их Компании в течение 5 (Пяти) рабочих дней с момента получения счета от Компании. Стороны пришли к соглашению, что вместо выставления счета на оплату указанных расходов, Компания вправе, уведомив об этом Агента письменно, зачесть сумму таких расходов в счет оплаты агентского вознаграждения.



*принятие поставки

! Договор ПВ

2.4.1. в течение **1 (Одного) дня с момента получения заказов** от Компании проставлять в личном кабинете **статус «Доставлен»** для таких заказов, в том числе в отношении частично принятых заказов (при составлении акта, указанного в п.3.3. Договора);



*принятие поставки+ выдача заказов

5.2. Компания формирует для Агента консолидированные или индивидуальные Заказы в зависимости от среднемесячной предварительной базы для расчета Агентского вознаграждения. Количество отчетных периодов для определения среднемесячной предварительной базы для расчета Агентского вознаграждения определяется Компанией по своему усмотрению. При этом:

- до Пунктов Выдачи со среднемесячной предварительной базой менее 100 000 (сто тысяч) рублей - все Заказы Консультантов **доставляются в виде единого консолидированного Заказа**;
- до Пунктов Выдачи со среднемесячной предварительной базой 100 000 (сто тысяч) и более рублей - Заказы Консультантов доставляются в **виде индивидуально упакованных Заказов** (форму и размеры упаковки определяет Компания).

Компания оставляет за собой право на изменение порядка формирования Заказов – с индивидуальных на консолидированные и наоборот. О таком изменении Компания уведомляет Агента не менее, чем за 5 (пять) дней до доставки.

Компания оставляет за собой право самостоятельно определять перечень Продукции, которая всегда доставляется до Пункта Выдачи консолидировано, вне зависимости от объема продаж Пункта Выдачи. Также, Компания оставляет за собой право вносить изменения в этот перечень по своему усмотрению.

*выдача заказов

Договор ПВ

п.3.8. Если в соответствии с п.3.7. Договора Компания доставляет Агенту индивидуальные заказы. В каждый заказ вложен Бланк заказа в 1 (Одном) экземпляре. Агент вскрывает заказ (коробку с Продукцией) в присутствии Покупателя. При передаче заказа Покупателю Агент должен обеспечить проверку содержимого заказа и проставление Покупателем в Списке заказов подписи о получении Продукции и о том, что заказ вскрыт в присутствии Покупателя. Бланк заказа передается Покупателю вместе с Продукцией.



Вскрыть в момент выдачи

п.3.9. Если в соответствии с п.3.7. Договора Компания доставляет Агенту консолидированные заказы. Консолидированный заказ вскрывается Агентом самостоятельно и разделяется на заказы Покупателей в течение 1 (Одного) дня со дня получения консолидированного заказа, после чего заказы выдаются Покупателям. В консолидированный заказ вкладывается Список заказов и Бланки заказов по 1 (Одному) экземпляру на каждый заказ Покупателя. Бланк заказа передается Покупателю вместе с Продукцией. При передаче заказа Покупателю Агент должен обеспечить проверку Покупателем содержимого заказа и проставление Покупателем в Списке заказов подписи о получении Продукции.



Разделить на заказы



*Регламент оформления претензий и возвратов, сроки по возвратам

*Регламент оформления претензий и возвратов:

Согласно Агентскому договору **товар** должен быть возвращен на РРЦ и принят складом в течение установленных договором сроков. :

*3.11. В случае если Продукция не востребована Покупателем **в течение 10 (Десяти) дней с момента ее доставки на ПВ**, Агент оформляет в личном кабинете **статус заказа «Возврат»** и возвращает такую Продукцию в Компанию в течение 20 (Двадцати) дней с момента истечения указанного в настоящем пункте срока, если иной срок возврата Продукции не установлен Компанией для Агента индивидуально.*

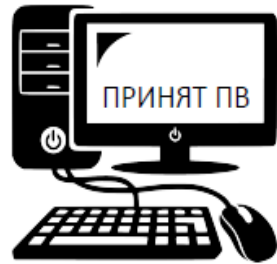
*Невостребованный **оплаченный** заказ – заказ, не полученный Консультантом в течение 30-ти дней с момента поступления на ПВ (На 31-ый день необходимо вернуть на склад, предварительно получив подтверждение на возврат через обратную связь).

*3.12. В случае возврата Покупателем Агенту качественной Продукции Агент оформляет в личном кабинете документ «Претензия» и возвращает такую Продукцию **в Компанию в течение 20 (Двадцати) дней с момента возврата** Покупателем Агенту Продукции, если иной срок возврата Продукции не установлен Компанией для Агента индивидуально.*

*3.13. В случае возврата Покупателем Агенту бракованной Продукции, Агент оформляет в личном кабинете документ «Претензия» и возвращает такую Продукцию **в Компанию в течение 20 (Двадцать) дней с момента возврата Покупателем Агенту Продукции**, если иной срок возврата Продукции не установлен Компанией для Агента индивидуально.*

3.14. Продукция считается возвращенной Агентом в Компанию с момента фактической передачи Продукции в Компанию. Факт передачи продукции отражается в реестре, подписываемом Агентом и перевозчиком, нанятым Компанией. Компания обязана в течение 2 (Двух) рабочих дней с момента получения возвращаемой Агентом Продукции проставить в личном кабинете для такой Продукции статус о принятии. В случае нарушения Агентом сроков возврата Продукции, указанных в п.п.3.11 - 3.13, п.3.19.9. Договора, Компания вправе отказать от принятия возвращаемой Продукции и потребовать от Агента ее оплаты по стоимости, указанной в Прайс-листе Компании на дату оформления Покупателем заказа, в который входила такая Продукция.

Возврат невестребованного заказа



0 день



9 день



10 день



11 день



Не позднее
14 день

9 день

20 день

За исключением
индивидуальных особенностей региона

РРЦ

RU | RU

FABERLIC

Оформить заказ Добро пожаловать, Город (67897) Выход

Войти как: [иконка] [иконка] [иконка] [иконка]

каталог подбор одежды

НОВИНКИ КОСМЕТИКА ПАРФЮМЕРИЯ ОДЕЖДА И АКСЕССУАРЫ ЗДОРОВЬЕ ДОМ ДЕТЯМ МУЖЧИНАМ ДЛЯ БИЗНЕСА АКЦИИ

Выдача заказов Создать заказ Регистрация Купоны и карты Личные данные Обратная связь Сообщество Отчеты Выход

Заказы с истекающим сроком выдачи. Невыданные и неоплаченные (1) [ПОДРОБНЕЕ](#)

ВЫДАТЬ И ОПЛАТИТЬ С ЛС ОПЛАТИТЬ С ЛС СОЗДАТЬ ВОЗВРАТ

	Номер заказа	Дата заказа	Номер и ФИО Консультанта	Количество дней до блокировки	Сумма заказа	Сумма к оплате	
☐	9333- 300001968-1	25.11.2019		2	2816	2967	ВЫДАТЬ И ОПЛАТИТЬ С ЛС ОПЛАТИТЬ С ЛС

День Прием поставки ПВ :



- не достача коробки (в **Реестре** указываете фактическое кол-во коробок поступивших к Вам на ПВ)
- выявляете какой заказ отсутствует и отмечаем в Реестре
«На момент приемки отсутствовал заказ №....»
- сообщаем в обратной связи о не достаче заказа, прикрепляем к сообщению скан **Реестр** с подписью водителя

10 день с момента Приема поставки ПВ:

- Возврат не востребованного заказа предупредив за 1-2 день покупателя о том, что его заказ будет поставлен на возврат.

В день выдачи заказа:



- Недовложения/перевложения
- Пересорт
- Брак по причине транспортировки

Компания не принимает претензии к дефектам, вызванным неправильным хранением или ненадлежащим использованием продукта Консультантом. В случае выявления специальной порчи товара сотрудник Компании имеет право отказать в обмене товара или возврате денежных средств.

В течении 14 дня с момента выдачи заказа:

- Возврат качественного товара
- 7 дней для Аппаратов Денас

В течение срока годности товара – если на товар установлен срок годности;
В течение 30 дней с момента получения товара покупателем, если на товар не установлен срок годности.

- Производственный брак

*Регламент оформления претензий и возвратов:

ПОСМОТРЕТЬ НАЛИЧИЕ НА СКЛАДЕ

Поиск консультанта по имени или номеру	НАЙТИ		НАЙТИ
Поиск заказа по комментарию (не менее 3 символов)	НАЙТИ	Поиск товара в заказах консультантов по артикулу	НАЙТИ
Поиск договоров на оторочку платежа по номеру консультанта	НАЙТИ		
Поиск договоров на оторочку платежа по номеру заявки	НАЙТИ		

НОВОСТИ

НОВОСТИ КОМПАНИИ НОВОСТИ БИЗНЕСА НОВОСТИ РЕГИОНА НОВОСТИ КАТАЛОГА ВСЕ НОВОСТИ

Ввести номер заказа +
нажать кнопку найти

Выдача заказов Создать заказ Регистрации Купоны и карты Личные данные Обратная связь Сообщество Отчеты Выход

Рабочий кабинет ГВ / Поиск заказов

ПОИСК ЗАКАЗОВ

Что это такое?

ОСНОВНЫЕ ФИЛЬТРЫ

* - поля обязательные для заполнения

Склад: 8787 РРЦ Москва

Дата заказа (с - по): 12.09.2019 - 12.12.2019

Кампания 16/2019 Кампания 17/2019 Кампания 18/2019

Номер консультанта:

Номер заказа (не менее 3х первых символов):

С оторочкой: Все

Комментарий (не менее 3х первых символов):

ОБНОВИТЬ ВЫГРУЗИТЬ В EXCEL ПРИМЕНИТЬ ФИЛЬТРЫ

« < 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 > »

ID	Номер заказа	Дата заказа	Номер и ФИО Консультанта	Дата приемки	Дата выдачи	Дата принятия в расчет	Дата оплаты	Сумма заказа	ОС заказа	Баллы	Валюта	Статус заказа	Тип заказа	Комментарий
	68732-6951-1	12.09.2019	Екатерина	17.09.2019	17.09.2019	16.09.2019	16.09.2019	933.00	0.00	9.84	руб	Выдан	Заказ ГВ	

Нажать на номер
заказа

претензия

Карточка заказа

Дата заказа:	12.09.2019
Период:	Кампания 13/2019
Регион:	
Сборка заказа:	(8787) РРЦ Москва
ПВ доставки:	(8787.595) Чебоксары_Кузьмина
Вес:	1.3 кг
Дата предполагаемой доставки:	17.09.2019
Дата рейса:	15.09.2019 информация о рейсе
Контактный телефон	79373996483
Комментарий ПВ	добавить



возврат

Выдача заказов

Создать заказ

Регистрация

Купоны и карты

Личные данные

Обратная связь

Сообщество

Отчеты

Выход

Заказы с истекающим сроком выдачи. Невыданные и неоплаченные (3) [ПОДРОБНЕЕ](#)

ВЫДАТЬ И ОПЛАТИТЬ С ЛС

ОПЛАТИТЬ С ЛС

СОЗДАТЬ ВОЗВРАТ

☐	Номер заказа	Дата заказа	Номер и ФИО Консультанта	Количество дней до	Сумма заказа	Сумма к оплате
☐	54255-4483-1	24.11.2019	XXXXXXXXXX			

Карточка заказа

Номер заказа:	54255-23854483-1	Тип заказ
Оплата:	Не оплачен	Дата зака
Статус заказа:	Доставлен	Регион:
Ф.И.О:	(704835130) Разинова Наталья Николаевна	Сборка за
СЦ обслуживания:	РРЦ Москва (8787)	ПВ достав
Личный счёт:	0.99	Вес:

СОЗДАТЬ ВОЗВРАТ

СОЗДАТЬ ВОЗВРАТ (БРАК)

ПЕРЕЙТИ НА НОВЫЙ САЙТ

***Возврат и претензии товаров с кодом маркировки:**

С 6 августа 2021 года внесены изменения по приему возвратов и претензий товара, содержащего код маркировки.

Принять такой товар на РРЦ можно только в случае совпадения кода маркировки товара с кодом в заказе на сайте.

!!! Если в документе АКТ к претензии или на сайте товар с кодом маркировки будет относиться к другому заказу, то такой товар не будет приниматься на складе, а будет возвращен на ПВ. Сумма за товар будет удержана из АВ.

Подробная информация размещена на сайте, по ссылке

https://faberlic.com/index.php?option=com_content&view=article&id=226053&catid=365&Itemid=2462&lang=ru

Порядок оформления и передачи возвратов/претензий

1. Возвраты необходимо формировать в коробку/ки, на которые необходимо прикреплять ярлык с указанием **названия и кода ПВ, вида возврата «ПРЕТЕНЗИЯ»** (брак, пересорт, возврат качественного товара) или **«ВОЗВРАТ»** (невостребованный заказ), **номера и даты возвратной накладной.**

Название ПВ _____

РРЦ _____

Код ПВ ____.

Вид возврата **ВОЗВРАТ / ПРЕТЕНЗИЯ**

ненужное зачеркнуть

по возвратной накладной

№ _____ от « ____ » _____ 20__ г.

1/5

2. Претензия на возврат (брак, качественный товар) необходимо вкладывать акт вместе с товаром

Претензия № 9425-300751985

Номер заказа:	89095-24440164-1
Оплата:	Заказ оплачен 03.12.2019
Статус заказа:	Выдан
Ф.И.О.:	XXXXXXX
СЦ обслуживания:	РРЦ Москва (8787)
Личный счёт:	147.75

Тип заказа:	Заказ ПВ
Дата заказа:	26.11.2019
Период:	Кампания 17/2019
Регион:	
Сборка заказа:	(8787) РРЦ Москва
ПВ доставки:	XXXXXXX
Вес:	6.9 кг
Дата предполагаемой доставки:	02.12.2019
Дата рейса:	01.12.2019 информация о рейсе
Контактный телефон	79877039314
Комментарий ПВ	добавить

Номер	9425-300751985 — история
Дата	06.12.2019
Статус	В пути
Комментарий ПВ	
Комментарий оператора	
Накладные к претензии	9425-300751985-1

ПЕЧАТЬ						
№	Товар	Тип / требуемое действие	Количество	Действие	Подробное описание	
1	(0533) Пена для бритья серии LANCELOT	Возврат брака / Возврат денег	1	Возврат денег 1147.75	не работает дозатор / Другая причина (указать в комментарии)	

- ☐ Торг 12 Претензии
☒ Бланк претензии

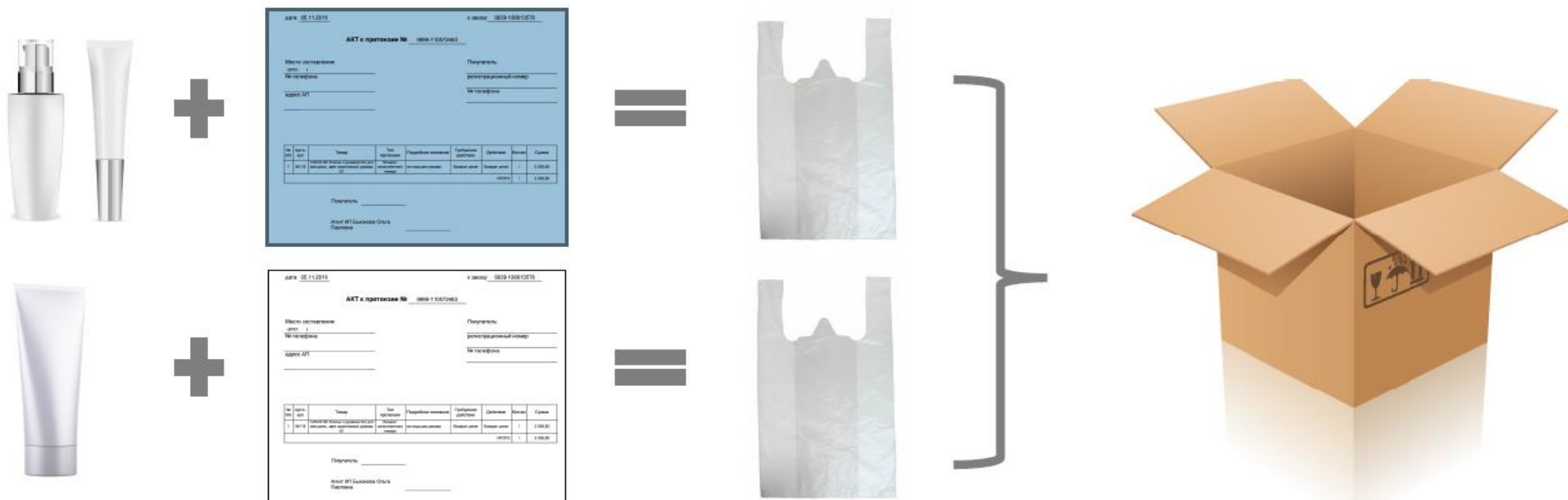
ОТМЕНА ПЕЧАТЬ

дата 05.11.2016	к заказу 0939-108813578																											
АКТ к претензии № 9999-110572463																												
Место составления: (8787.) № телефона адрес АП	Покупатель: регистрационный номер № телефона																											
<table><tr><th>№ п/п</th><th>Арти-кул</th><th>Товар</th><th>Тип претензии</th><th>Подробное описание</th><th>Требуемое действие</th><th>Действие</th><th>Кол-во</th><th>Сумма</th></tr><tr><td>1</td><td>84118</td><td>148/М4105 Пылье с рукавом 3/4 для женщины, цвет коричневый, размер 52</td><td>Возврат качественного товара</td><td>не подошел размер</td><td>Возврат денег</td><td>Возврат денег</td><td>1</td><td>2 559.00</td></tr><tr><td colspan="7">ИТОГО</td><td>1</td><td>2 559.00</td></tr></table>		№ п/п	Арти-кул	Товар	Тип претензии	Подробное описание	Требуемое действие	Действие	Кол-во	Сумма	1	84118	148/М4105 Пылье с рукавом 3/4 для женщины, цвет коричневый, размер 52	Возврат качественного товара	не подошел размер	Возврат денег	Возврат денег	1	2 559.00	ИТОГО							1	2 559.00
№ п/п	Арти-кул	Товар	Тип претензии	Подробное описание	Требуемое действие	Действие	Кол-во	Сумма																				
1	84118	148/М4105 Пылье с рукавом 3/4 для женщины, цвет коричневый, размер 52	Возврат качественного товара	не подошел размер	Возврат денег	Возврат денег	1	2 559.00																				
ИТОГО							1	2 559.00																				
Покупатель																												
Агент ИП Быханова Ольга Павловна																												

Внимание! При составлении документа "претензия" необходимо указывать верный «тип» претензии:

брак, пересорт, возврат качественного товара (к примеру, нельзя возвращать качественный продукт по претензии, указывая тип «брак» и т.д.). При неправильном оформлении типа претензии и в случае выявления фальсификации Компания вправе применить соответствующие действия при выявлении этих нарушений.

Важно! При отсутствии корректных документов Компания имеет право отказать в рассмотрении претензии - поступивший товар без документов будет отправляться на ПВ.



3. «Возврат невостребованного заказа»

- В случае возврата невостребованного заказа на коробке необходимо указывать – **«Возврат»**. Внутри вместе с товаром должен сохраняться инвойс (бланк заказа).
- Если в таком заказе присутствует товар из спецупаковки, то его необходимо упаковать в отдельную коробку с пометкой на ярлыке ВОЗВРАТ СУ к заказу №_____.
- Если в один день возвращается несколько невостребованных заказов с товарами из СУ, то такие товары упаковываются также в одну коробку с указанием на ярлыке нескольких номеров заказов (ВОЗВРАТ СУ к заказам №_____, №_____ и т.д.).

Название ПВ _____

РРЦ _____

Код ПВ _____

Вид возврата **ВОЗВРАТ / ПРЕТЕНЗИЯ**

ненужное зачеркнуть

по возвратной накладной

№ _____ от « ____ » _____ 20__ г.

2/5

4. Возвраты на ПВ должны подготавливаться заблаговременно и передаваться водителю по возвратным накладным.
- Накладные необходимо заполнить до прибытия водителя, НО указывать номер и дату только в его присутствии
- Накладные оформляются в 3-х экземплярах - Два экземпляра передается водителю с возвратными коробками на склад, третий экземпляр накладной с подписью водителя остается на ПВ.

ВОЗВРАТНАЯ НАКЛАДНАЯ № 8787-_____ от "_____" _____ 20__ г.

Грузоотправитель: _____

Грузополучатель: ОАО "Фаберлик" РРЦ Москва

№ п/п	Наименование	Ед. изм. (коробка/мешок)	Количество	Номер/а пломбы (при наличии)

Всего передано мест _____
(количество прописью)

Отпустил _____
(должность) (подпись) (расшифровка подписи)

К перевозке принял водитель
(должность) (подпись) (расшифровка подписи)

Получил _____
(должность) (подпись) (расшифровка подписи)

ВОЗВРАТНАЯ НАКЛАДНАЯ № 8787-87878 от "13" июля 2019 г.

Грузоотправитель: ПВ Москва 8787.12345

Грузополучатель: ОАО "Фаберлик" РРЦ Москва

Номер накладной должен быть такой же как номер рейса (проставлен в списке заказов или в маршрутной листе у водителя), а дата является фактической датой передачи возврата водителю.

Грузоотправитель - указываем название и код ПВ.

В наименовании указываем тип возврата, указываем ед.изм., кол-во по каждому типу.

В случае передачи не востребоваанных заказов указываем в данном поле их номер/а;
В случае передачи претензий указываем в поле через запятую первые четыре цифры номеров заказов, по которым отправляются претензии;
В случае передачи возвратов в мешках - указываем номера пломб (в поле ед.измерения пишем "мешок").

Обязательно прописываем количество

Выделенные поля обязательны для заполнения. Один экземпляр с подписью водителя оставляем на ПВ, который необходимо сохранить до полной обработки отправленных возвратов по данной накладной.

№ п/п	Наименование	Ед. изм. (коробка/мешок)	Количество	Номер/а пломбы (при наличии)
1	Возврат	кор.	2	0123-45678910, 9876-54321000
2	Претензия	кор.	2	4321-, 0123-, 5678-
	или			
1	Возвраты	мешок	4	12345, 67891, 98765, 43210

Всего передано мест четыре
(количество прописью)

Отпустил	(должность)	(подпись)	(расшифровка подписи)
К перевозке принял	водитель (должность)	(подпись)	(расшифровка подписи)
Получил	(должность)	(подпись)	(расшифровка подписи)

5. Формирование документа: «**Возвратная накладная**»

Накладную можно сформировать двумя способами:

- Заполнить вручную:

[Пример заполнения накладной>>](#)

[Скачать возвратную накладную>>](#)

- Сформировать из ЛК ПВ (Отчеты ПВ/(агентов)/«Возвратные накладные по ПВ»:

Инструкция по формированию накладной из ЛК ПВ по ссылке

https://faberlic.com/index.php?option=com_content&view=category&layout=blog&id=1065&Itemid=5255&lang=ru

Порядок передачи возвратов/претензий

1. Оформление претензии/возврата в лк ПВ на faberlic.com
2. Распечатать бланки АКТов
3. До отправки формирование коробки с возвратами (на коробке необходимо прикрепить ярлык с типом возврата; при оформлении претензии в коробку вложить товар+АКТ= в пакетике, при возврате невостребованного заказа – не распаковывать коробку+ наклеить стикер Возврат
4. Для водителя оформить : возвратную накладную – 3 экземпляра (два водителю, один ПВ) с подписью водителя
5. В случае оформления возвратов несвоевременно и ненадлежащим образом водитель вправе не забирать такие возвраты.

В случае не корректно оформленного возврата – РРЦ откладывает в резерв разбора, в свободное время.

1. Проверить в лк ПВ статусы обратной доставки (возвраты) «Возвраты в работе» «Претензии в работе».

а. Перейти к блоку «работа со складом» и нажать на нужный список.

РАБОТА СО СКЛАДОМ			
Ближайшая доставка:		Следующая доставка:	
19 заказов 48633.00		0 заказов 0.00	
Срок доставки 17.12.2019 Время доставки 15.12.2019 08:00 - 08:00 Номер рейса 8787-1348829		Срок доставки 19.12.2019 Время доставки 17.12.2019 08:00 - 08:00 Номер рейса 8787-1348111	
		Возвраты в работе:	Претензии в работе:
		1 возврат	В статусе "Новая" 0
		Список ▶	В статусе "В пути" 4
			Список ▶ Товары для выкупа ▶

б. Выбрать дату создания возврата (лучше давнюю), а также статус возврата «доставляется» - это значит не принят складом.

СПИСОК ВОЗВРАТОВ

ОСНОВНЫЕ ФИЛЬТРЫ

Склад * 8787 РРЦ Москва

Дата возврата (с - по) * 12.11.2019 → 12.12.2019

Кампания 16/2019 Кампания 17/2019 Кампания 18/2019

Номер заказа

Дата приемки (с - по)

Кампания 16/2019 Кампания 17/2019 Кампания 18/2019

Номер возврата

Номер консультанта

ПВ

Статус: Доставляется

* - поля обязательные для заполнения

ОТЧЕТ О ВОЗВРАТЕ ТОВАРА ПО АГЕНТУ

Язык	Русский
Номер Консультанта	74561
Дата начала *	01.10.2019
Дата окончания *	25.10.2019
Тип	по дате создания претензии
ПРОСМОТРЕТЬ РАСПЕЧАТАТЬ	

- ФИО, № консультанта,
- № заказа по претензии, АРТ, наименование, кол-во товара,
- Тип, Статус, Метод исполнения, Дата завершения, причина претензии



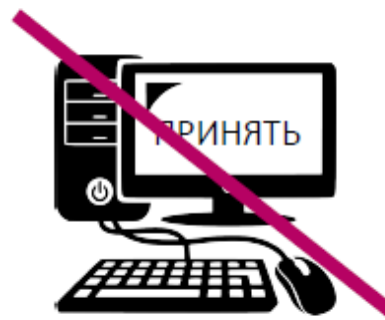
Отчеты ПВ(агентов)

- Анализ активности консультантов на ПВ
- Анализ активности консультантов на ПВ(за месяц)
- Возвратные накладные по ПВ
- Отчет агента. Реестр выданных заказов
- Отчет агента. Реестр выданных и оплаченных заказов
- Отчет о возврате товара по агенту
- Отчет по рейсу (спецупаковка)
- Оформленные заказы на ПВ
- Реестр заказов по рейсу
- Список реестров заказов отправленных на ПВ
- Электронный документооборот

Блокировка ПВ

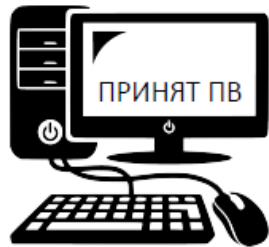
* Причины Блокировка ПВ

Не принята поставка более 1 дня



* Причины Блокировка ПВ

Не принят невостребованный заказ РРЦ



0 день



9 день



10 день



11 день



Не позднее
14 день

9 день

20 день

~~РРЦ~~

За исключением
индивидуальных особенностей региона

RU | RU

FABERLIC

Оформить заказ Добро пожаловать, Город (67897) Выход

Войти как:

каталог подбор одежды

НОВИНКИ КОСМЕТИКА ПАРФЮМЕРИЯ ОДЕЖДА И АКСЕССУАРЫ ЗДОРОВЬЕ ДОМ ДЕТЯМ МУЖЧИНАМ ДЛЯ БИЗНЕСА АКЦИИ

Выдача заказов Создать заказ Регистрация Купоны и карты Личные данные Обратная связь Сообщество Отчеты Выход

! Заказы с истекшим сроком выдачи. Невыданные и неоплаченные (1) [ПОДРОБНЕЕ](#)

ВЫДАТЬ И ОПЛАТИТЬ С ЛС ОПЛАТИТЬ С ЛС СОЗДАТЬ ВОЗВРАТ

	Номер заказа	Дата заказа	Номер и ФИО Консультанта	Количество дней до блокировки	Сумма заказа	Сумма к оплате	
☐	8333-300001968-1	25.11.2019		2	2816	2967	ВЫДАТЬ И ОПЛАТИТЬ С ЛС ОПЛАТИТЬ С ЛС

Предупреждение о блокировке ПВ



Выдача заказов



Создать заказ



Регистрация



Купоны и карты



Личные данные



Обратная связь



Сообщество



Отчеты



Выход



Ваш ПВ близок к блокировке!

Истекает срок приемки **возврата** складом (1)

подробнее ▾



Заказы с истекающим сроком выдачи. Невыданные и неоплаченные (1)

подробнее ▾



У Вас имеются оплаченные, но не выданные заказы (8)

подробнее ▾

Предупреждение на главной странице ЛК ПВ за 5 дня

faberlic.com

Предупреждение о блокировке ПВ



Выдача заказов



Создать заказ



Регистрация



Купоны и карты



Личные данные



Обратная связь



Сообщество



Отчеты



Выход



Ваш ПВ заблокирован.
истек срок приемки возврата складом (1)

[ПОДРОБНЕЕ](#) ▲

Номер заказа	Дата заказа	Номер и ФИО Консультанта	Сумма возврата	Возвращаемые баллы	Дата возврата
8873-299421566-1	18.11.2019	(703197928) Андреева Ирина Николаевна	2246.01	14.5	09.12.2019



Заказы с истекающим сроком выдачи. Невыданные и неоплаченные (1)

[ПОДРОБНЕЕ](#) ▼



У Вас имеются оплаченные, но не выданные заказы (8)

[ПОДРОБНЕЕ](#) ▼

УВЕДОМЛЕНИЯ

Ваш ПВ заблокирован для оформления заказов

Действие при блокировке ПВ

1. Определить проблему блокировки

Не принята поставка более 1 дня

2. Провести приемку поставки

Не принят возврат/претензия РРЦ

2. Проверить в личном кабинете ПВ статусы обратной доставки (возвраты).

3. Сообщить в обратную связь просьбу о продлении блокировки

- Указать:

№ заказа, приложит копию реестра возврата или №пломбы

- Менеджер по работе ПВ продлевает (увеличивает)сроков приемки возвратов РРЦ

4. Обращение в ОС с запросом к представителем РРЦ о встречной проверки по неприянтому, но своевременно отправленному возврату/претензии (прикрепить реестр с подписью водителя

5. Обращаем ВНИМАНИЕ! Если вопрос по неприянтому возврату будет не решен до закрытия периода, в момент расчета АВ блокируется к выплатам, до решения данного вопроса!

Агентское вознаграждение

* Регламент выплат АВ

Перечисление агентского вознаграждения производится после размещения Новости в ЛК ПВ и отправки информационного письма на электронные адреса Владельцев ПВ

ИНФОРМАЦИОННОЕ ПИСЬМО

Уважаемый Владелец ПВ!

Расчет агентского вознаграждения за _____ **20__** года произведён.

В течение 5-ти банковских дней будет осуществлено перечисление на расчетные счета, при отсутствии задолженности по заказам (товарам) или документации перед Компанией.

Акты Агента за _____ **20__** года необходимо подписать с помощью сервиса электронного подписания (СЭП) - мобильное приложение «Кабинет Faberlic».

Бумажный вариант Акта Агента за ЯНВАРЬ присылать не надо!

Скачать мобильное приложение Кабинет Faberlic (для Android): https://faberlic.com/index.php?option=com_content&view=article&id=232619

FLInfo (для iOS): <https://apps.apple.com/ru/app/flinfo/id6741102348>

После скачивания зайти в приложение под логином и паролем ПВ, зайти в документооборот и подписать Акт.

Если Вы не смогли подписать Акт через мобильное приложение, обратитесь в "Обратную связь" с описанием проблемы.

Обращаем внимание на своевременность проставления статусов заказов в ЛК ПВ!

Искренне ваша,
Команда FABERLIC

Сервис электронного подписания документов (СЭП)

*Сервис электронного подписания документов

Сервис электронного подписания (СЭП) в мобильном приложении "Кабинет Faberlic" позволяет Владельцам Пунктов выдачи быстро подписывать документы:

- Реестр ПВ (реестр заказов)
- Накладная на передачу товара агенту (комиссионеру)
- Акт выполненных работ Агента

Инструкция по подписанию документов по ссылке

https://faberlic.com/index.php?option=com_content&view=article&id=228844&catid=370&Itemid=2467&lang=ru

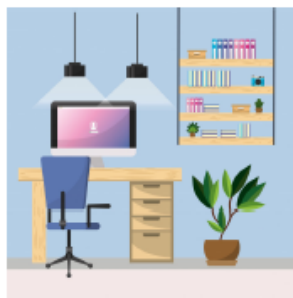
Смена реквизитов и смена Адреса ПВ

*смена реквизитов и смена Адреса ПВ

3.17. В случае если Агент намерен изменить адрес и/или место расположения ПВ либо изменить банковские реквизиты (изменить банк, расчетный счет, закрыть расчетный счет и т.п.), Агент обязан:

- предупредить об этом Компанию в письменном виде не менее, чем **за 20 (Двадцать) дней до планируемых изменений** и
- **в течение 3 (Трех) дней** со дня **фактических изменений** уведомить Компанию о новом адресе/месторасположении ПВ/банковских реквизитах.

При отсутствии такого уведомления Агент обязан возместить Компании все расходы и убытки, связанные с доставкой Продукции по прежнему адресу, а также все расходы, связанные с перечислением агентского вознаграждения на ненадлежащие банковские реквизиты.



Заявка в ОС
за 20 дней
о планируемых
изменений



Сообщения
в начальной задаче ОС
за 3 дня
о планируемых
изменений

