

4.4.10. Заявки на возврат товаров от клиентов

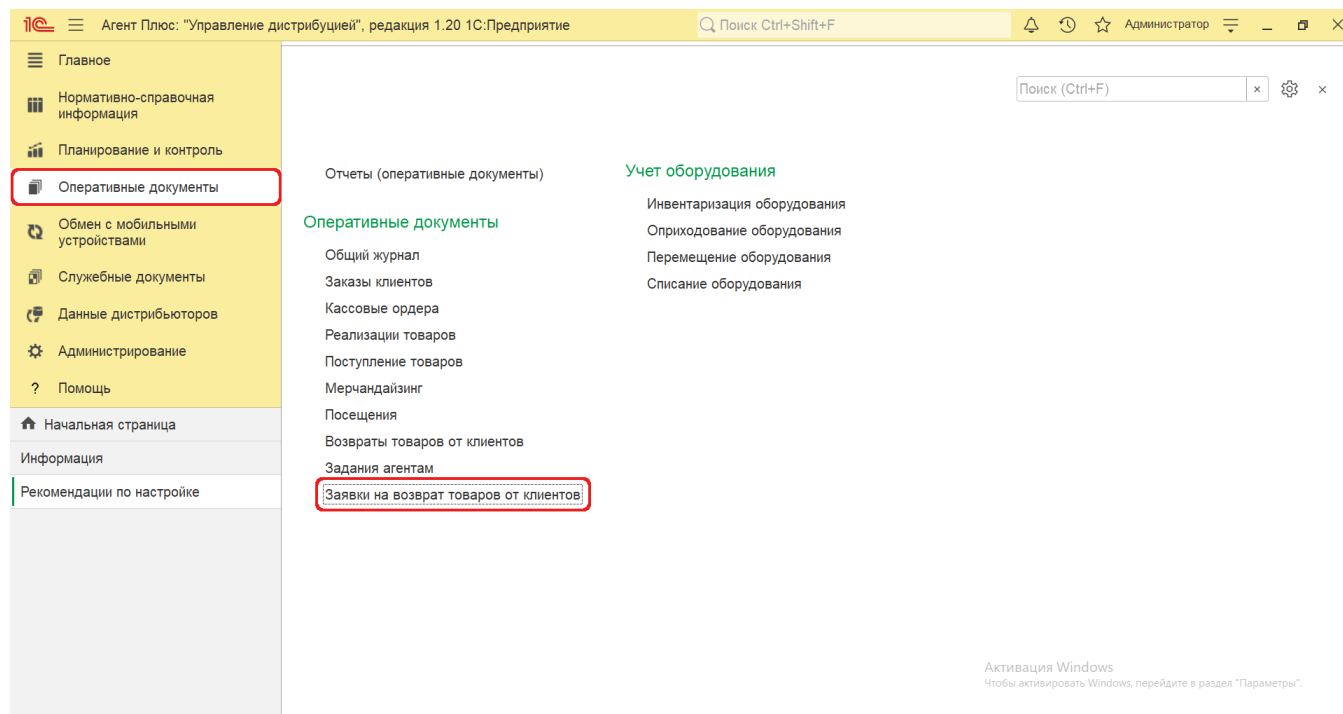
В статье описывается документ «Заявки на возврат товаров от клиентов» для учета заявок на возврат товаров, которые по каким-либо причинам должны быть возвращены поставщику.

В конфигурации **«Агент Плюс: Управление дистрибуцией» (УД)** можно сразу оформлять возврат товаров в документе **«Возврат товаров от клиента»**, в том числе и с помощью мобильных сотрудников при посещении точек продаж. В случае если на предприятии организован процесс согласования, или процедура возврата товаров требует предварительного изучения причин, по которым товары возвращены поставщику, то можно оформлять предварительные заявки, независимо от расстояния и времени суток:

- загружать документы «Заявка на возврат товаров от клиента», созданные мобильными сотрудниками при посещении торговых точек в приложении **«Агент Плюс: Мобильная торговля»**.
- загружать с помощью сервиса **«Т-Обмен»** документы «Заявка на возврат товаров от клиента», созданные мобильными сотрудниками **Дистрибьютора** при посещении торговых точек в приложении **«Агент Плюс: Мобильная торговля»** или в его учетной системе.

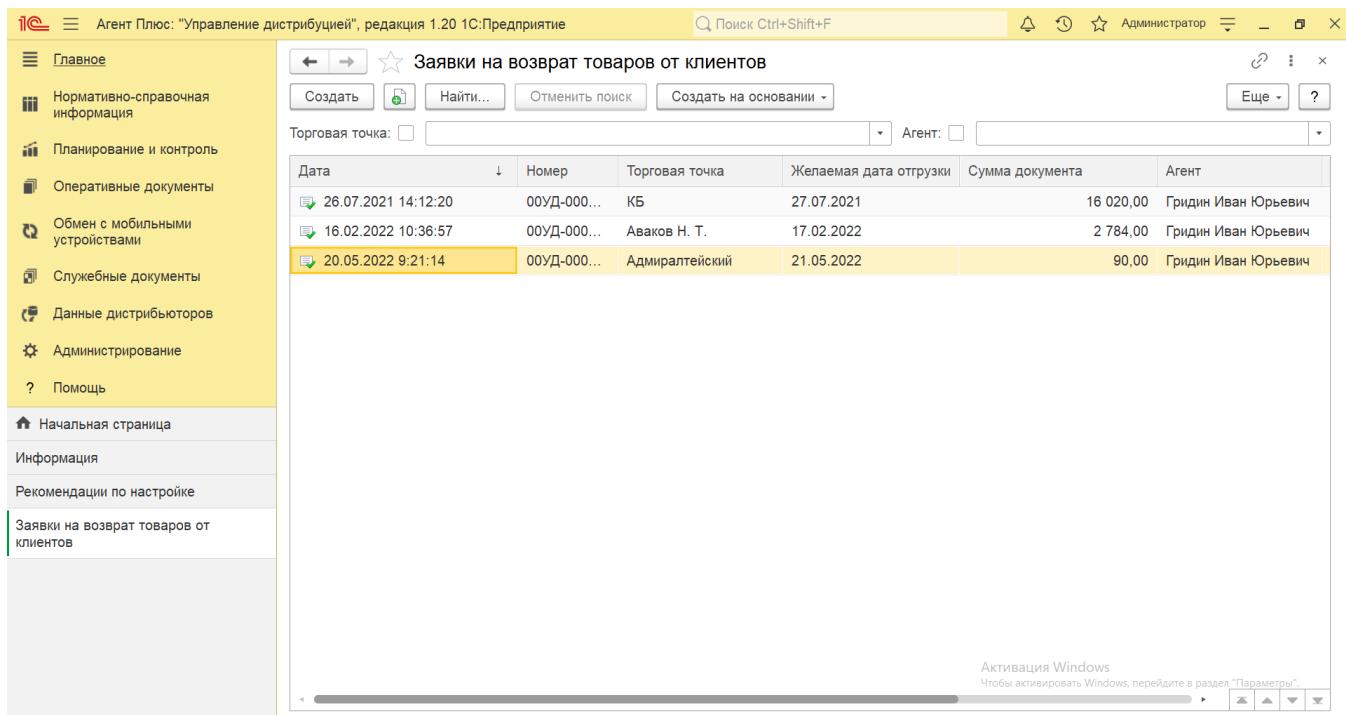
Для запуска функционала «Заявки на возврат товаров от клиентов» необходимо в разделе «Администрирование» «Настройка дистрибуции» включить флажок параметра «Использовать заявки на возврат товаров». Тогда в разделе «Оперативные документы» появится ссылка «Заявки на возврат товаров от клиентов». Создание документов «Заявка на возврат товаров от клиента» в «Агент Плюс: Управление дистрибуцией» не предусмотрено. На основании документов «Заявка на возврат товаров от клиента» в «Агент Плюс: Управление дистрибуцией» можно создавать документы «Возврат товаров от клиента».

Чтобы открыть документ **«Заявка на возврат товаров от клиента»**, выберите в разделе **«Оперативные документы» «Заявки на возврат товаров от клиентов»**. Откроется журнал всех документов, которые были загружены из мобильного приложения **«Агент Плюс: Мобильная торговля» (МТ)** или оформлены в основной учетной системе и загружены с помощью модуля подключения **«Агент Плюс»**.



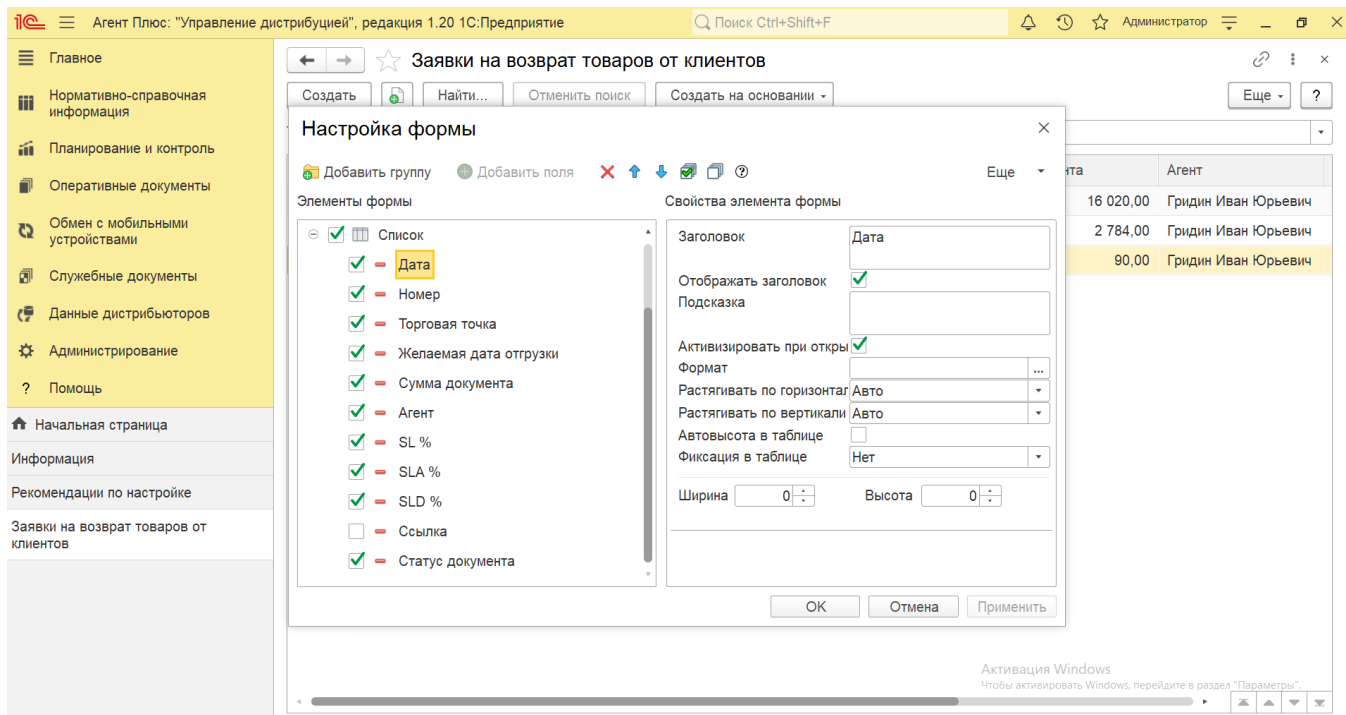
Внешний вид

В верхней части окна журнала **«Заявки на возврат товаров от клиентов»** находятся **системные кнопки управления**, ниже отображается информация в колонках табличной части в зависимости от настроек:



На верхней панели нажмите кнопку «Еще» «Изменить форму» и в списке включите флажок рядом с наименованием элемента формы, которое должно отображаться в табличной части документа:

- «Дата»
- «Номер»
- «Торговая точка»
- «Желаемая дата отгрузки»
- «Сумма документа»
- «Подразделение»
- «Агент»
- «SL %»
- «SLA %»
- «SLD %»
- «Статус документа»



Просмотр сведений и актуализация данных

Для удобства в журнале **«Заявки на возврат товаров от клиентов»** на основании любого документа **«Заявка на возврат товаров от клиента»** можно создать документ **«Возврат товаров от клиента»**. Для этого выберите нужный документ в списке и, нажав на верхней панели журнала кнопку **«Создать на основании»**, откройте форму создания документа о возврате товаров. Тогда все реквизиты из выбранного документа **«Заявка на возврат товаров от клиента»** будут скопированы в документ **«Возврат товаров от клиента»**.

Агент Плюс: "Управление дистрибуцией", редакция 1.20 1С:Предприятие

Поиск Ctrl+Shift+F

Администратор

Заявки на возврат товаров от клиентов

Создать Найти... Отменить поиск Создать на основании -

Еще - ?

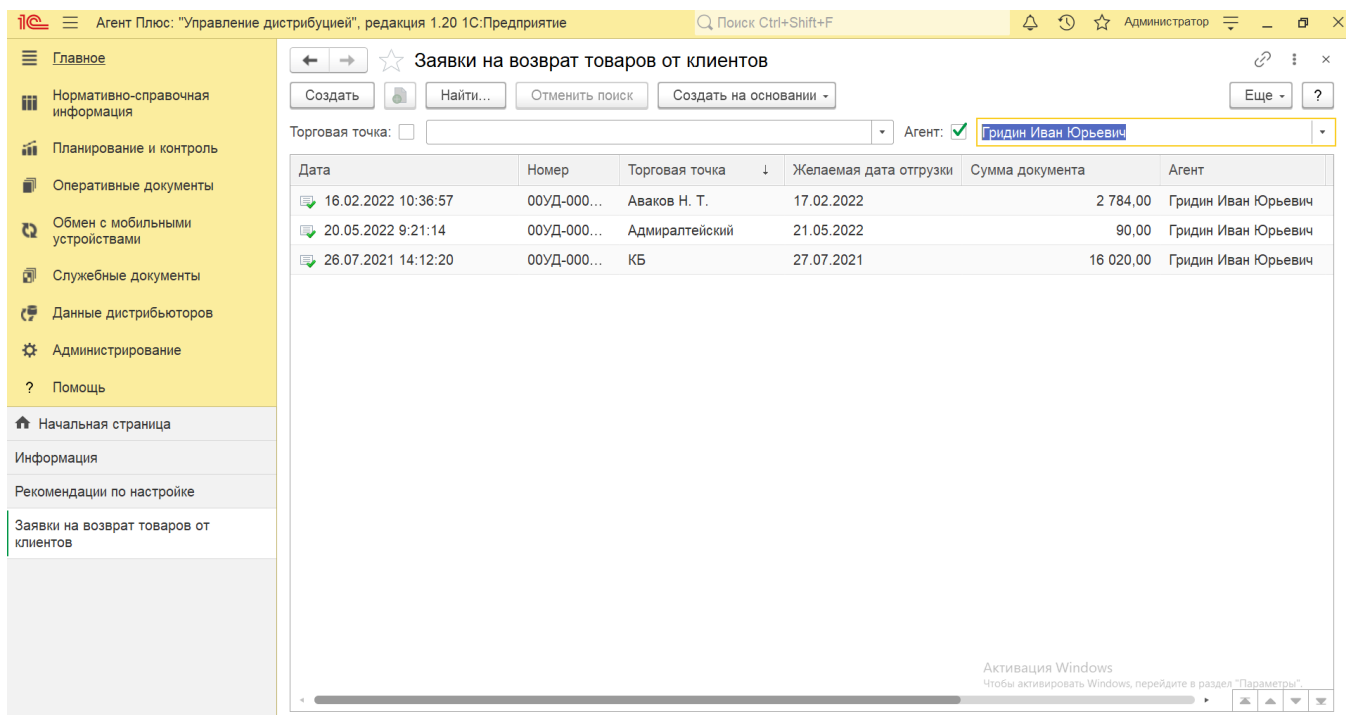
Торговая точка: ☐

Дата	Номер	Торговая точка	Желаемая дата отгрузки	Сумма документа	Агент
26.07.2021 14:12:20	00УД-000...	КБ	27.07.2021	16 020,00	Гридин Иван Юрьевич
16.02.2022 10:36:57	00УД-000...	Аваков Н. Т.	17.02.2022	2 784,00	Гридин Иван Юрьевич
20.05.2022 9:21:14	00УД-000...	Адмиралтейский	21.05.2022	90,00	Гридин Иван Юрьевич

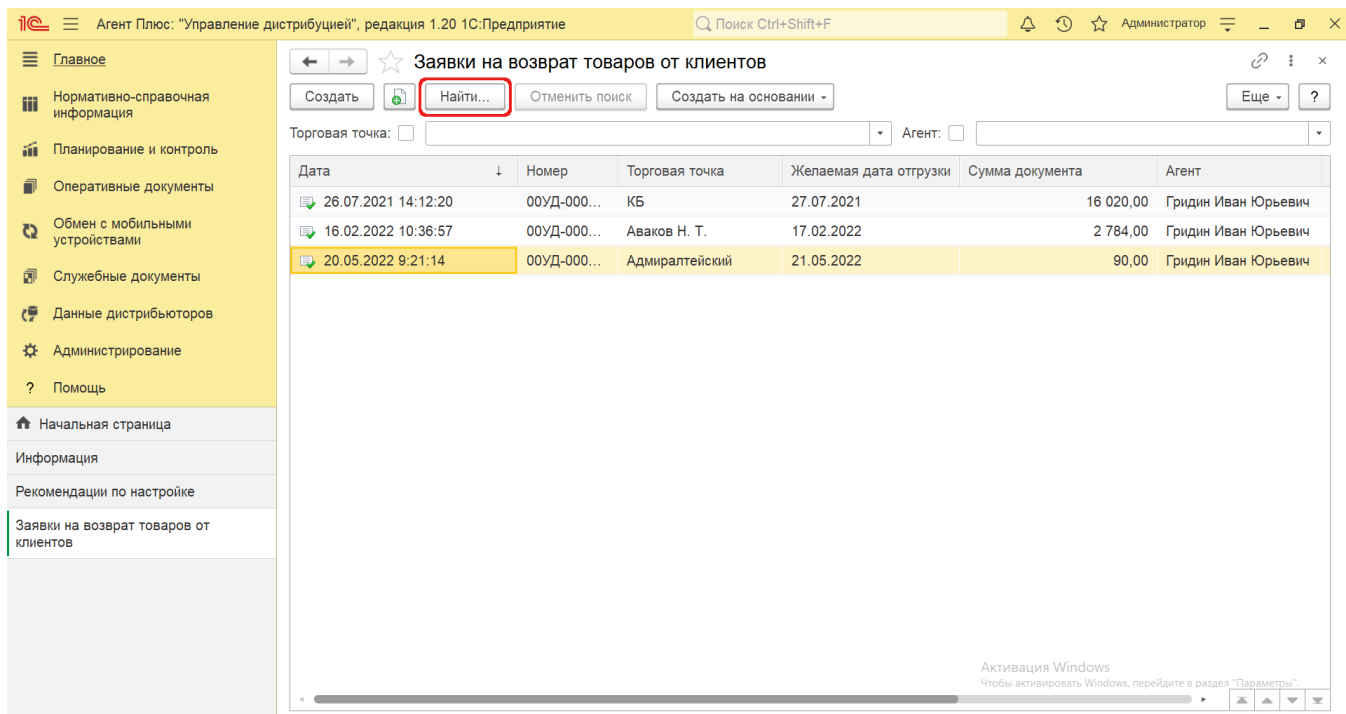
Активация Windows
Чтобы активировать Windows, перейдите в раздел "Параметры".

В журнале **«Заявки на возврат товаров от клиентов»** доступно:

- Ранжировать информацию, кликнув мышью на заголовке в нужной колонке;
- Выбрать (отфильтровать) для просмотра документы **«Заявка на возврат товаров от клиента»**:
 - Для отбора по агенту включите флажок и нажмите кнопку выбора в поле **«Агент»**. Затем укажите значение из справочника **«Сотрудники»**, и в журнале будут отображены документы только выбранного **Агента**.
 - Для отбора по торговой точке включите флажок и нажмите кнопку выбора в поле **«Торговая точка»**. Затем укажите значение из справочника **«Торговые точки»**, и в журнале будут отображены документы только выбранной торговой точки.



- Выбрать (отфильтровать) для просмотра документы «Заявка на возврат товаров от клиента» с помощью кнопки «Найти».



В верхней части документа «Заявка на возврат товаров от клиента» содержатся ссылки для перехода в другие справочники:

Агент Плюс: "Управление дистрибуцией", редакция 1.20 1С:Предприятие

Поиск Ctrl+Shift+F

Администратор

Заявка на возврат товаров от клиента 00УД-000002 от 20.05.2022 9:21:14

Основное О документе Движения документа Дополнительные сведения

Провести и закрыть Записать Провести Создать на основании Отчеты

Статус: Приоритет: Средний

Основное Товары (1) Дополнительно

Номер: 00УД-000002 от: 20.05.2022 9:21:14

Торговая точка дистрибьютора: Адмиралтейский Организация дистрибьютора: Торговый дом "Комплекс"

Торговая точка: Адмиралтейский Организация: Торговый дом "Комплекс"

Контрагент дистрибьютора: Адмиралтейский Подразделение: ООО "Гризли"

Контрагент: Адмиралтейский Склад:

Договор: Агент дистрибьютора: Гридин Иван Юрьевич

Дата поступления: Агент: Гридин Иван Юрьевич

Комментарий:

Всего с НДС: 90,00 Сумма НДС (итог): 15,00 Сумма скидки руч. (итог):

В окне содержатся геолокационные сведения о загруженном из мобильного устройства документе, а также карта, информационный раздел и кнопки управления. На вкладке **«Сведения из мобильного устройства»** отображаются данные:

- **«Время создания»** – дата и время создания документа в **МТ**. Если в мобильном устройстве (МУ) отключено редактирование даты документа, то значение в этом поле будет совпадать со значением в поле «Время начала».
- **«Время начала»** – фактическая дата и время начала работы с документом (момент нажатия на кнопку «Создать» в **МТ**).
- **«Время окончания»** – дата и время последнего сохранения документа в **МТ**.
- **«Координаты»** – координаты места создания документа в **МТ**.

Агент Плюс: "Управление дистрибуцией", редакция 1.20 1С:Предприятие

Поиск Ctrl+Shift+F

Администратор

Заявка на возврат товаров от клиента 00УД-000001 от 16.02.2022 10:36:57

Основное О документе Движения документа Дополнительные сведения

Записать и закрыть Записать

Еще ?

Сведения из мобильного устройства

Время создания: 16.02.2022 10:36:57

Время начала: 16.02.2022 10:36:57

Время окончания: 16.02.2022 10:37:28

Координаты: Широта: 46°22'50.85"; Долгота: 48°03'26.29"

Сведения из настольной части

Дата загрузки из МУ: 16.02.2022 18:09:22

Время изменения:

Категория документа:

Агент: Гридин Иван Юрьевич

Статус документа: Загружен с МУ дистрибьютора

Карта: OSM Обновить

Место создания. 5,2 км Адрес торг. точки: Астрахань, Кирова ул, дом № 87, корпус 3а

На вкладке **«Сведения из настольной части»** отображаются данные:

- **«Дата загрузки из МУ»** – дата и время загрузки документа из мобильного устройства в УД.

- **«Время изменения»** – если документ редактировали в учетной системе, отображается дата и время последнего изменения.
- **«Категория документа»** – значение из справочника **«Категории документов»** отображается, если первоначально использовался. Категория может быть присвоена после загрузки из мобильного устройства в «Агент Плюс: Управление Дистрибуцией».
- **«Агент»** – мобильный сотрудник, от имени которого был создан документ в **МТ**.
- **«Статус документа»** – в поле отображаются автоматически присвоенные статусы, которые помогают определить источник:
 - **«Загружен из МУ»** – присваивается документам, созданным в **МТ** и выгруженным в «Агент Плюс: Управление Дистрибуцией».
 - **«Подтвержден в ЦБД»** – присваивается документам, которые были выгружены из «Агент Плюс: Управление Дистрибуцией» в **ЦБД** и получили подтверждение из **ЦБД**.
 - **«Создан в ЦБД»** – присваивается документам, которые были созданы в **ЦБД** и выгружены в «Агент Плюс: Управление Дистрибуцией».
 - **«Загружен от дистрибьютора»** – присваивается документам, загруженным при помощи внешней обработки **«Загрузка данных от дистрибьюторов»**.
 - **«Загружен с МУ дистрибьютора»** – присваивается документам, созданным в **МТ** и выгруженным в «Агент Плюс: Управление Дистрибуцией» с помощью **сервиса «Т-Обмен»**.

Сведения, связанные с данным документом и зарегистрированные в УД, формируются в виде отчета в документе **«Возврат товаров от клиента»**, где можно выбрать удобный режим отображения, сохранить их в другом формате и распечатать.

Закрепление при необходимости за данным документом реквизитов и **дополнительной информации**, которые используются в конфигурации, производится в документе **«Возврат товаров от клиента»**, если они были созданы в разделе **«Администрирование» «Общие настройки» «Дополнительные реквизиты и сведения»**. В типовой конфигурации в табличной части сведения не отображаются.

Для актуализации данных в **«Агент Плюс: Управление дистрибуцией»** по заявкам на возврат товаров от клиентов должны быть произведены настройки в разделе «Администрирование» **«Настройка дистрибуции»** и настроен обмен данными при использовании **сервиса «Т-Обмен»**:

- активация канала **«Т-Обмен»** в **«Личном кабинете»**;
- синхронизация данных по **Т-Обмену**.

В документах **«Заявка на возврат товаров от клиента»**, которые получены при **загрузке данных от дистрибьюторов**, отображаются данные в специальных полях, и их редактирование недоступно. Поля отображаются, если в разделе «Администрирование» **«Настройка дистрибуции»** включен флажок параметра **«Загрузка данных от дистрибьютора»** для запуска и отображения подсистемы **«Данные дистрибьюторов»**:

- **«Организация дистрибьютора»**
- **«Контрагент дистрибьютора»**
- **«Торговая точка дистрибьютора»**
- **«Агент дистрибьютора»**

В документах **«Заявка на возврат товаров от клиента»** отображаются сведения на вкладках, которые были указаны при создании:

- Поля **«Номер... от...»** заполняются автоматически при записи документа с префиксом «УД» по умолчанию либо другим буквенным сочетанием, указанным в справочнике **«Организации»** в поле «Префикс». При необходимости номер и дата создания документа указываются вручную. При загрузке документов «Возврат товаров от клиента» из МТ им присваиваются внутренние номера с префиксом, указанным в **настройке «Стартовые номера»** в разделе **«Обмен с мобильными устройствами» «Обмен данными»**, а также с префиксом **Агента**, если они были указаны в поле «Префикс номеров документов» в **«Персональных настройках обмена с МУ»**.
- **«Торговая точка»** – в поле отображается значение из справочника **«Торговые точки»**, для которой создана заявка.
- **«Контрагент»** – в поле отображается значение из справочника **«Контрагенты»**, если параметр **«Использовать контрагентов»** включен в разделе «Администрирование» **«Настройка дистрибуции»** для ведения учета по контрагентам.
- **«Договор»** – в поле отображается значение из справочника **«Договоры с клиентами»**, на основании которого регистрируется заявка.
- **«Дата поступления»** – в поле отображается дата возврата товаров по заявке.
- **«Организация»** – в поле отображается наименование организации, от имени которой оформлена заявка.
- **«Подразделение»** – в поле отображается значение из справочника **«Подразделения и дистрибьюторы»**, которое используется при **разграничении доступа**.
- **«Склад»** – в поле отображается значение из справочника **«Склады»**.
- **«Агент»** – в поле отображается значение из справочника **«Сотрудники»**.
- **«Комментарий»** – в поле отображается произвольная информация о возврате товаров.

Агент Плюс: "Управление дистрибуцией", редакция 1.20 (1С:Предприятие) Поиск Ctrl+Shift+F

Заявка на возврат товаров от клиента 00УД-000001 от 13.05.2022 14:12:20

Основное О документе Движения документа Дополнительные сведения

Провести и закрыть Записать Провести Создать на основании Отчеты

Статус: К возврату Приоритет: Средний

Основное Товары (1) Дополнительно

Номер: 00УД-000001 от: 13.05.2022 14:12:20

Торговая точка дистрибьютора: Организация дистрибьютора:

Торговая точка: Солнышко Организация: ООО "Поставщик"

Контрагент дистрибьютора: Подразделение: Филиал г. Астрахань

Контрагент: ИП Астафьева Н.В. Склад: Розничный склад

Договор: Агент дистрибьютора:

Дата поступления: 12.05.2022 Агент: Сергеев Александр Серг

Комментарий:

Всего без НДС: 12 110,00 Сумма НДС (итог): Сумма скидки руч. (итог):

- **«Артикул»** – в поле отображается артикул выбранной позиции номенклатуры.
- **«Номенклатура»** – в поле отображается название выбранной позиции номенклатуры. Поле **«Номенклатура дистрибьютора»** заполняется автоматически при **загрузке данных от дистрибьюторов**.
- **«Характеристика»** – в поле отображается значение из справочника **«Характеристики номенклатуры»** выбранной позиции номенклатуры, если флажок параметра **«Использовать характеристики номенклатуры»** в разделе «Администрирование» **«Настройка дистрибуции»** включен.
- **«Количество»** – в поле отображается количество товаров. Поле **«Количество дистрибьютора»** заполняется автоматически при **загрузке данных от дистрибьюторов**.
- **«Упаковка, Ед. изм»** – в поле отображается значение из справочников **«Упаковки»** и **«Единицы измерения»** выбранной позиции номенклатуры, если флажок параметра **«Использовать упаковки номенклатуры»** в разделе «Администрирование» **«Настройка дистрибуции»** включен. Поле **«Упаковка дистрибьютора»** заполняется автоматически при **загрузке данных от дистрибьюторов**.
- **«Цена»** – в поле отображается цифровое значение стоимости товара за единицу измерения, утвержденной для выбранной позиции номенклатуры.
- **«Сумма»** – в поле отображается общая суммарная стоимость, рассчитанная по указанным значениям в поле «Количество» и «Цена».
- **«НДС»** – в поле отображается значение из справочника **«Ставки НДС»** выбранной позиции номенклатуры.
- **«Сумма с НДС»** – в поле отображается общая суммарная стоимость с НДС, рассчитанная по указанным значениям в поле «Количество», «НДС» и «Цена».
- **«Сумма скидки руч.»** – в поле отображается цифровое значение суммы скидки для выбранной позиции номенклатуры, если флажок параметра **«Использовать ручные скидки в продажах»** в разделе «Администрирование» **«Настройка дистрибуции»** включен и поле отображается в табличной части.
- **«% руч. скидки»** – в поле отображается процентное значение скидки для выбранной позиции номенклатуры, если флажок параметра **«Использовать ручные скидки в продажах»** в разделе «Администрирование» **«Настройка дистрибуции»** включен и поле отображается в табличной части.
- **«Склад»** – в поле отображается значение из справочника **«Склады»** выбранной позиции номенклатуры, если флажок параметра **«Использовать склады в табличной части документов продажи»** в разделе «Администрирование» **«Настройка дистрибуции»** включен и поле отображается в табличной части.
- **«Вид цены»** – в поле отображается значения из справочника **«Виды цен»** для выбранной позиции номенклатуры.

1С:Агент Плюс: "Управление дистрибуцией", редакция 1.20 (1С:Предприятие) Поиск Ctrl+Shift+F Администратор

Главное

Нормативно-справочная информация

Планирование и контроль

Оперативные документы

Обмен с мобильными устройствами

Служебные документы

Данные дистрибьюторов

Администрирование

Помощь

Начальная страница

Информация

Рекомендации по настройке

Заявки на возврат товаров от клиентов

Номенклатура

Настройка дистрибуции

Заявка на возврат товаров от клиента 00УД-000001 от 13.05.2022 14:12:20

Заявка на возврат товаров от клиента 00УД-000001 от 13.05.2022 14:12:20

Основное О документе Движения документа Дополнительные сведения

Провести и закрыть Записать Провести Создать на основании Отчеты

Статус: К возврату Приоритет: Средний

Основное Товары (1) Дополнительно

Добавить

N	Артикул	Номенклатура	Номенклатура дистри...	Характеристика	Количество	Упаковка, Ед. изм.
1	242455557	Антрекот		Срок хранения 12 су...	10,000	Упаковка для мяс...

Активация Windows

Всего без НДС: 12 110,00 Сумма НДС (итог): Сумма скидки руч. (итог):

- В поле «**Менеджер**» отображается значение из справочника «**Пользователи**» с именем сотрудника, во время сеанса которого был загружен документ.
- В поле «**Использовать НДС**» отображается статус учета НДС, который установлен в **договоре с клиентом**. Если договор не указан, то значение устанавливается в соответствии со значением настройки для выбранной организации либо устанавливается автоматически при выгрузке данных из основной учетной системы.
- В поле «**Цена включает НДС**» отображается статус учета НДС для цены номенклатуры. Флажок влияет на расчет итоговых сумм в документе. Если флажок не установлен, то считается, что цена не включает НДС. Если документ оформляется с указанием договора, то информация о том, как должны вводиться цены (с учетом или без учета НДС), определяется в договоре клиента.
- В поле «**Скидка (%)**» отображается процентное значение скидки, которая применена ко всем номенклатурным позициям в табличной части на вкладке «Товары».
- В поле «**Валюта**» отображается значение из справочника «**Валюты**» для выбранной позиции номенклатуры.
- В поле «**Банковский счет**» отображается значение из справочника «**Банковские счета**».
- В поле «**Форма оплаты**» отображается одно из значений, выбранных вариантов оплаты:
 - «**Наличная**»
 - «**Безналичная**»
 - «**Платежная карта**»
 - «**Взаимозачет**»
- В поле «**Источник**» отображается информация о канале, с помощью которого документ был загружен.

Агент Плюс: "Управление дистрибуцией", редакция 1.20 1С:Предприятие

Поиск Ctrl+Shift+F

Администратор

Главное

Нормативно-справочная информация

Планирование и контроль

Оперативные документы

Обмен с мобильными устройствами

Служебные документы

Данные дистрибьюторов

Администрирование

Помощь

Начальная страница

Информация

Рекомендации по настройке

Заявки на возврат товаров от клиентов

Заявка на возврат товаров от клиента 00УД-000001 от 26.07.2021 14:12:20 *

Заявка на возврат товаров от клиента 00УД-000001 от 26.07.2021 14:12:20 *

Основное О документе Движения документа Дополнительные сведения

Провести и закрыть Записать Провести Создать на основании Отчеты

Еще ?

Статус: Приоритет: Средний

Основное Товары (5) Дополнительно

Менеджер: Соколов Максим Игоревич

Использовать НДС Цена включает НДС

Документ основание: Реализация товаров 00УД-А0000000012 от 27.06.2021 15:00

Скидка (%): 0,00 Валюта: RUB

Банковский счет:

Форма оплаты: Безналичная

Источник: Т-обмен

Активация Windows

Чтобы активировать Windows, перейдите в раздел "Параметры".

Всего с НДС: 16 020,00 Сумма НДС (итог): 2 670,00 Сумма скидки руч. (итог):

В нижней части окна отображается итоговая сумма товаров в документе и сумма НДС.

Связанные страницы

[«Возврат товаров от клиента»](#)

[«Настройка дистрибуции»](#)

[Разграничение прав доступа в «Агент Плюс: Управление дистрибуцией»](#)

[«Обмен с мобильными устройствами»](#)

[Сервис «Т-Обмен»](#)

[«Загрузка данных от дистрибьютеров»](#)

[«Пользователи»](#)

[«Номенклатура»](#)

[«Характеристики номенклатуры»](#)

[«Договоры с клиентами»](#)

[«Организации»](#)

[«Торговые точки»](#)

[«Подразделения и дистрибьюторы»](#)

[«Контрагенты»](#)

[«Сотрудники»](#)

[«Банковские счета»](#)

[«Договоры с клиентами»](#)

[«Валюты»](#)

[«Реализация товаров»](#)

[«Причины возврата товаров»](#)

[«Расходный кассовый ордер»](#)

«Склады»

«Ставки НДС»

«Упаковки»

«Единицы измерения»