

119607, г. Москва, Мичуринскийпроспект, д. 47

T. 7 495 258 34 28 Φ. 7 495 258 34 28

grand-capital.pro

ИНСТРУКЦИЯ ДЛЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ ПОРТАЛА ПРЕТЕНЗИЙ

Оглавление

Авторизация	2
Список накладных	4
Создание претензии	5
Как заполнять претензию:	6
Создание претензии «пересорт серии»	8
Как заполнять претензию:	8
Список претензий	10
Иконки в списке претензий	11
Отчёт по периоду	11
Детальная страница претензии	12
Редактирование претензии	
Обработка претензии	14
Решения по претензиям	16

Авторизация

Чтобы войти на портал претензий, необходимо нажать одну из кнопок авторизации на главной странице (Рисунок 1)



Рисунок 1 – Кнопки авторизации на главной странице портала Появится окно авторизации с полями для ввода логина и пароля (Рисунок 2). Всем клиентам, с корректным e-mail, предварительно рассылаются письма со ссылкой на доступ к порталу. Логином является ИНН клиента, пароль генерируется автоматически. При авторизации пользователь должен удостовериться, что в форме "Проект" выбран Претензионный кабинет.

Единый Кабинет Авторизации ФК Гранд Капитал

Проект		_
Претензионн	ый кабинет	•
ИНН/Логин		
Пароль		
Запомнить	меня	
Войти	Восстановить пароль	

Рисунок 2 – Окно авторизации

Для клиентов с широкой федеральной сетью дополнительно может понадобитьсяуказать КПП (Рисунок 3)

Авторизация	Х
7724211288	
Для ИНН найдено несколько КПП. Пожалуйста, выберите нужный.	
231043001	•
Пароль	
Войти Получить пароль	
Форма обратной связи	

Рисунок 3 – Окно авторизации с вводом КПП

Если необходимо восстановить пароль, на форме авторизации нужно нажать кнопку «Получить пароль» (Рисунок 2, 3). В открывшемся окне необходимо ввести доступные данные. (Рисунок 4). На контактный е-mail придет письмо со ссылкой для авторизации, смену пароля можете организовать через вашего менеджера в Гранд Капитале.

адрес электронной почты	encep renetporta tita
	юи почты
ИНН/email/телефон	лн

Рисунок 4 – Окно восстановления пароля

Список накладных

Чтобы перейти на список накладных, выберите пункт «Накладные». Для удобства можно воспользоваться поиском по номеру накладной фильтром по периоду или сортировками по столбцам в таблице (Рисунок 5).



Список накладных

📋 выберите период	Q, реедите номер накладной

Информация за период 18.11.2019 - 17.02.2020

8+1-23243	18.11.2019	89,45 py6	620057 г.Екатеринбург ул.Таганская д.60
19-0-1797700	18.11.2019	2 413:82 py6	Московокая обл. г. Одинцово. Можайское цессе, д. 119а
9-1-23288	18.11.2019	143 633.20 py6	142050. Московская область г. Домодедово. мкр. Бельне столбы, вл. "Склады 104", строение 3/1. 3/2
19-0-1814288	18.11.2019	2 205,77 py6.	115114, г. Москва, р.н. Замоскворечье, ул. Кожевническая, д. 5
19-0-181,4289	18.11.2019	3 990.02 py6	109156, г. Москва, Жулебинский бульвар: д. 28. корл. 1
19-0-1813901	18.11,2019	\$ 307.69 py6	125424, Мооквал., Стратонавтов пр., д.9
9-0-1824183	18,11,2019	7 216 16 py6	115088, г. Москва, ул. Шарикоподшилниковская, д. 13, стр. 1
9-0-1814185	18,11,2019	2 088,20 py6	Москват, Алтуфьевское ш., д.89
9-0-1814186	18,11,2019	24 214,24 py6.	г.Москва, ул. Сумткая, д.2/12
19-0-1814188	18.11.2019	12 297,14 py6.	Seneworpag raioph.834a

Рисунок 5 – Список накладных

При нажатии на строчку в таблице, откроется детальная страница накладной

(Рисунок 6). На детальной странице накладной можно:

- 1) Ознакомиться с информацией о дате отправки и сумме заказа;
- 2) Узнать адрес и вид доставки;
- 3) Скачать документы по каждому товару и по всем товарам накладной;
- 4) Создать претензию.

Дата отправки: 18.11.2019 Сумма заказа с НДС: 2.179;55 руб. Склонать спулярни по всем техричения		A,a Bvi	рес доставки ю д доставки:	рлиц	çai: 1 c	23308 Эклид	, г.Москва, Хор	ашевское шо	ccie, g	88, crp.1			
Наименование	Серия	0	Срок годности	0	Кол-во	.0	Цена Q	Ставка НДС	ġ.	Цена с НДС	¢.	Сумма с НДС	3
Отривин Бэби смен, насадки д/астиратора наз7910 код. 005(17.0380	1960		01.05.2024			1.67	170.59 py6.		10%	187.65 руб		187.65 py6.	
Сертификаты Глюкофан таб. п/тио 850мг №60 Км. 020111 Лозі	A12441		31.07.2024			1 ur	174,95 py6.		10%	192,45 pyő.		192,45 руб.	
Серпификалы Декларация Пастюрт «М	H654		05.04.2022			1 щт	1 202.78 py6.		10%	1 323.06 py6.		1 323.06 py6.	
Тизин Классик отрей наз. 0.1% 10мл фл. Кор. 91655.0153 Сертификаты	L5797R		30.11.2021			\$ wt	86.61 py6.		10%	95.27 py6.		476.35 py6.	

Рисунок 6 – Детальная страница накладной

При нажатии на иконку «Скачать сертификаты по всем товарам накладной» в новой вкладке браузера откроется страница подготовки архива со сертификатами по товарам

накладной. После окончания подготовки появится кнопка для скачивания архива (Рисунок 7).



Подготовка архива документов по накладной №19-0-1814190

Мы подготовим для Вас архив со всеми документами накладной. Это может занять некоторое время. Пожалуйста, не закрывайте страницу до конца операции.



Рисунок 7 – Страница подготовки архива с сертификатами по накладной

Создание претензии

Для создания претензии необходимо найти нужную накладную и выбрать её из списка. Откроется детальная страницы накладной со списком товаров и кнопками для создания претензии (Рисунок 6).

При нажатии на кнопку «Создать претензию» откроется страница с полями для заполнения.

Сначала нужно выбрать тип претензии:

Создать претензию накладная №21-0-28979 Дата отправки: 24.03.2021 Адрес доставки юр.лица: сумма заказа с ндс: 2 577.08 руб. Излишки или недостача Потеря тов. вида Фед. забраковка МДЛП / Маркировка Прочее

Рисунок 8.1 – Создание претензии (выбор типа претензии)

Как заполнять претензию:

 Найти интересующий товар в списке, для удобства можно воспользоваться поиском.

2) Указать количество товаров в столбце с видом претензии.

- Если при заполнении было указано несколько видов, то для каждого вида будет создана своя претензия. Это связано с разным сроком и порядком рассмотрения претензий.
- Если в столбце отображается надпись «Срок подачи истёк» это значит, что претензии данного вида по этому товару не принимаются.
- Полные правила обработки претензий описаны на странице <u>Правила</u> обработки <u>претензий</u>
- 3) Для вида претензий «Излишки не по накладной» заполнить наименования товаров, которых нет в накладной.
- 4) Прикрепить подтверждающие фотографии или файлы.*
- 5) Добавить уточняющий комментарий, если необходимо.
- 6) Нажать кнопку «Отправить претензию».

* - Если претензия по маркировке, желательно прикладывать xml-ответ от Честного знака

Создать претензию

Накладная №19-0-1815242

Дата отправки: 11 Сумма заказа с НДС: 3	в.11,2019 794,30 руб.	Адрес дос Вид доста	тавки юр.л вки:	ица: 108 Скл	840. r. Moc 44	зва, т	r, Троице, ул. Ц/	еңтральная, д	Ð.	
R Tenato										
Наименование	Серия	О Срок О годности	Kon- () 80	Цена 🛇 с НДС	Излешю	1	Недостана 🕕	Потеря () таварного вида) Федеральная () забраковка	Прочее (
Отривин Бэби смен, насадки д эстиратора наз, ти10 Код. 009617.0200	/ 1960	01.03,2024	1.w7	187,65 руб.	(=)]	1	Срок подачи Истек	Сранодачи истр	+	0
Глихофаж таб. гитио 850мг №6 Кид 020311-0031	8 A12441	31.07.2024	1 шт	192.45 pý6.	- 0	Ŧ	Срок подачи истек	Срок подани истек	11	- 0 +
Пиаскледин капс, 300wr №30 Каш 0001980155	H654	05.04,2022	1 шт	1 323.06 py6.	0	+	Срок подачи истек	Срок подачи	- 0 +	- 0
Гизин Классик спрей наз. 0.1% 10мп фл. год отобалотаз	L5797R	30.11.2021	5 யா	95.27 py6.	- 0	¥	Срок годачи мстек	Срок подачи истек	- 0 +	- 0
Загоузите файлы к ш	ретензии •									_
		Repr	тещите сида ф	калы нан загрузи Вылбезать	ne noxos xn	otky.				
		Althouse doales	гь док загрузк Максалала	Stational in a la Stational data	J naj poř, vít, v ze ti třb	io, de	c dalo, ita			
о Добавьте комментари	ий к претен:	юн •								
Введите комментдрий										

Рисунок 8.2 – Создание претензии (заполнение полей)

После отправки претензии будет показано окно с информацией о принятии претензии и контактными данными (Рисунок 9).

Претензия принята

Мы приняли заявку, рассмотрим в течение 10 дней. Вам будет назначен ответственный менеджер.

х

Статусы изменений и решения по претензиям можно отслеживать в личном кабинете и по почте test@mail.ru

Срочную информацию можно получить по телефону

Рисунок 9 – Окно с информацией о принятии претензии

После закрытия окна откроется страница со списком претензий.

Создание претензии «пересорт серии»

Выбираем тип претензии "Пересорт серии".

Создать претензию

Накладная №24-1-00961

Дата оті Сумма з	іравки: аказа с НДС:	03.02.2024 Ај 68,40 руб.	дрес доставки юр.лица	:			
Недостача	Излишки	Излишки не по накладной	Потеря тов. вида	Фед. забраковка	МДЛП / Маркировка	Пересорт серии	Прочее
		Выбере	те, по какому типу і	вы хотите подать	претензию		

Рисунок 10 – Создание претензии "Пересорт серии" (выбор типа претензии)

Как заполнять претензию:

- 1. Найти интересующий товар в списке, для удобства можно воспользоваться поиском.
- 2. Выбрать пришедшую по факту серию, можно воспользоваться поиском.
- 3. Прикрепить подтверждающие фотографии или файлы.
- 4. Добавить уточняющий комментарий, если необходимо.
- 5. Нажать кнопку «Отправить претензию».

Создать претензию

Накладная №24-1-00961

Дата отправки: 03.02.2024 Сумма заказа с НДС: 68,40 руб.	Адрес доста	авки юр.лица:				
едостача Излишки Излишки не по н	акладной Потер	оя тов. вида Фед. забр	аковка МДЛП	Иаркировка	Пересорт сери	и Проч
Q Товар						
Наименование 🗇	Серия	Срок годности	Кол-во	Цена с НДС	с, руб.	Пересорт
Амлодипин-АЛСИ таб. 10мг №30 Код: 020720.8-0128	230923	30.09.2026	1 шт	68.4		
Показать по 10 20 50	1					
Пересорт серий 🔺						
Выберите пришедшую серию						
Q Серия	→ ²					
Название 🛇		Серия 🛇	Срок годности	\diamond	\diamond	
Амлодипин-АЛСИ таб. 10мг №30		010122	01.01.2025		0	
Амлодипин-АЛСИ таб. 10мг №30		122	01.01.2025		0	
Амлодипин-АЛСИ таб. 10мг №30		020223	28.02.2026		۲	
Амлодипин-АЛСИ таб. 10мг №30		040122	01.01.2025		0	
Амлодипин-АЛСИ таб. 10мг №30		050322	01.03.2025		\bigcirc	
Показать по 5 10 20				< 1	2 3 4	56)
Загрузите файлы к претензии	•					
	Перета	щите сюда файлы или загрузите н	ажав кнопку			
		Выбрать				
	Доступные форма	аты для загрузки: jpg, jpeg, png, bmj docx, csv, mp4, webm, avi	o, pdf, xml, xls, xlsx, doc,			
		Максимальный размер файла 10	МБ			
Добавьте комментарий к претен	зии 🔺					
ведите комментарии						

Рисунок 10.1 – Создание претензии "Пересорт серии" (заполнение полей)

Список претензий

На странице претензий отображается список всех отправленных претензий.

В зависимости от статуса обработки, претензий располагаются в разных разделах

списка. В разделе «Активные» располагаются претензии со статусами

«Отправлено» и «В работе».

- «Отправлено» принятые претензии, по которым еще не назначен ответственный;
- «В работе» по претензии назначен ответственный и по ней ведётся работа.

После отправки претензия отображается в разделе Активные со статусом «Отправлено» (Рисунок 11)

Список претензий

📵 Выберите п	ернад		Q,	Bacju	te ag	pec				×	Q, Ber	адите нісім	ep'	1	ретекский	*
Активные	Обработан -	ные											E Cana	њ orчer i	по перио	ця I
информ	ация за вс	е время					Г		1							
Номер претензии	 Номер накладной 	 дата отправки претензии 	0	Terri	0	W.		Статус 🔘	^	дрес						

претензии	накладной	претензии				
NFI-0101208	19-0-1860207	18:02:2020	Излишки	Отправлено	108840, г. Москва, г. Троиця, ул. Центральная, д. 6	
00-0101207	19-0-1854894	18.02.2020	Излищки	Отправлено	108840. г. Москва, г. Троице, ул. Центральная, д. Б	
NF3-0097448	19-0-1858326	30.12.2019	Механические повреждёния	B pañote ①	125047.г.Москва 1-ый Тверской Ямской пер., д.16	4
mn-8095870	19-0-2087763	25.12.2019	Недовложение	В работе 💿	125009. Мооква г., Тверская ул., д 30/2, стр.5-6	
MN-0095858	19-0-2099367	25.12.2019	Излишки	В работе ①	121552, г. Москва, ул. Ельнинская, д. 23. стр. 2	4
nn-0095382	19-0-2059887	24.12.2019	Излишки	в работе 🛈	109341, Москва г. Люблинская ул. д. 163/1	
nn-0095381	19-0-2059887	24.12.2019	Недовложение	В работе 🕢	109341. Москва г. Любличскае ул. д. 163/1	
NN-0094761	19-0-386962	23.12.2019	Забракованная серия	В работе ①	125047.г.Москва 1-ый Тверской-Ямской пер., д.16	
ND-0094715	19-0-1968122	23.12.2019	излишки	В работе 🛈	115522; Мооква г., Кантемировская ул., д.16. корп.1	4
NIT-6094392	19-0-2035931	20.12.2019	Mantantana	El pañore ①	109156. Москва г., Кузнецова Генерала, ул., д.17	

Рисунок 11-Претензии в разделе «Активные»

В разделе «Обработанные» располагаются претензии со статусами «Обработано», «Возврат» и «Отказ».

- «Обработано» по претензии завершена работа, товар или документы доставлены в полном объёме;
- «Возврат» по претензии завершена работа, товар и возвратные

документы доставлены в полном объёме;

• «Отказ» - по претензии вынесено отказное решение.

После того, как работа по претензии завершена она переходит в раздел «Обработанные» (Рисунок 12)

Список претензий

🗐 Выберите вернод	C. Beegvire apper	*	Q, BREQUITE HOL	repi Pperendani =
Активные Обработанные				🖻 Скачать отчет по периоду

Информация за период 19.11.2019 - 18.02.2020

Номер претензии	0	Номер накладной	0	Дата отправни претензии	~	twi 🗘 🖓	Cratyt, 🔅	Agpec	
nn-0062907		19-1-22772		21.11.2019		Недовоз	Обработано 🛈	664040, г.Иркутск, ул. Тухачевского .3	Δ
nn-0083161		19-1-23470		21.11.2019		Заводское недовложение	Обработано 🛈	142715. Московская область, Леничский р.н. пос.Совхоза им.Ленина, влад.2	ΠA
NN-0683398		19-0-1748844		22.11.2019		Недовложение	Обработано 🕕	139620, г. Москва. Солнцевский пр-т. д. 11	
NN-0685543		19-1-24217		28.11.2019		Механитческих повреждения	Возврат 🛈	142715. Московская область. Ленинский р-н. пос.Совкоза им.Ленина. влад 2	ΩA
111-0085696		19-1-23960		28.11.2019		Пересортица серий	Обработано ()	141196, Московская ябласть, Щелковский) район, д. Богослово, коровник №5, комнтаты 5- 9	
nn-0085697		19-1-23960		28.11.2019		Недовложение	Обработано 🛈	141196, Московская область, Шелковский) район, д. Богослово, коровник №5, комнтаты 5 в	<u>E</u>
FIF-0085698		19-1-23960		28:11.2019		Меканические повреждения	Возврат 🕢	141196. Московская область. Цзелковский район, д. Богослово, коровник №5. комнтаты 5- 9	177
nn-0067716		19-1-23581		02.12.2019		Механические повреждения	GTEAT (3)	121471, г. Москва, ул. Рабиновая, 43	
nn-0058209		19-1-23062		03.12.2019		Отказ клиента от части счета	Обработансі ①	170001, г. Тверь, ул. Двор Пролетарки, 151	Δ
nn 0091554		19-5/25211		11.12.2019		Заводское недовложение	Обработано 🕕	121471, г. Москва, ул. Рабиновая, 43	Д

Рисунок 12 – Претензии в разделе «Обработанные»

Иконки в списке претензий

Колокольчик – отображается, когда по претензии есть важное обновление, например, назначено решение или сменился статус.

Сообщение – отображается, когда у претензии появляется новый комментарий. Посмотреть комментарий можно на детальной странице претензии.

Счёт- фактура – при клике по иконке скачивается файл корректировочной счёт- фактуры в формате pdf. Также скачивание файла доступно на детальной странице претензии.

Информация – отображается рядом со статусом, когда у претензии появляется решение. При наведении появляется всплывающая подсказка с наименованием

решения.

Отчёт по периоду

При нажатии на кнопку «Скачать отчёт по периоду» можно получить отчёт за выбранный период по всем претензиям со статусами, сериями и комментариями. Отчёт скачивается в формате .xlsx (Рисунок 13).

Other no opera	HIBHIBM BA 19.11.2019 - 18.02.2020										
Regisspress	Pareneworker	Coper	Operation	Kameran and	Tymman HDC	genet konseler	Heney sportsons	fore regime	(Hg	American in the second party	Charge:
100-11-00-11	Machine and a submittee of the second state of the second	-territyte	15-08-2028		475.8	0.000.0000	10.000479	LTRE MAL	Management and	0440-00	Objection
HATCH & DOME.	Arits age tapectees spice 0.187, WHII	103003	15.15.2020	4	2 1941.54	120-0-23618	00-0111679	17.83.3081	(Regoecor-		thipadora-m
8475013-0035	antilying adjess raid, ra/fa/a potest rente	41401228	10.012028	4	21.88	12-0-36122	(rei-011142)	17.81.2020	HIRADE CONTINUES.		D'EQUADORE
REDGER ADDRESS	Cheomo Recrower p-p.p/wer. 2,3wers 2,3wet/acta wet kapry. He	1994788	36.03.2003		10536.70	20-0-42888	001-01110420	12/10/2000	applanana .		LTITE BARNES
0100-02-0012	Mastericiym, g/rgeewale-pto-dis, 25844 res	100	34,03,2422	2	356.25	526-8-807993	00-0111428	67.82.3030	Materialism role	Ded.eres	Otpatictwe
007546.8-0080	Adamptone p-p g/rept. mares. 90% 318mm gat, tv/tv/	(8551239)	06.13.2000		21.8	20-1-01208	FID-0111488	(TRL300C	608		kraper-
801181-7-8089	Permissional manufacture or (200000 ME) www.30ech.Pet/	10009	00.18.2020	11	100.80	08-0-41100	107-0111402	17.613000	101022400		Obselicie-et
004025.32-0090	The Development of the second party of the strengt 100w	+4130	(6.33-202)		4 103.88	120-0-303596	101-0112482	ET#62090	17522-0-1140-040		Obsteam
0.000 000 000 000 000 000 000 000 000 0										veleare rendactopeador.	
						20-0-308686	202-0111400	17.82.3530	Warman	(sidealer) 31 et 80 2	rotpadocava.
1008AE9.11-0017	shupperhapses 200 keep keep keep opsil, prod. 200at 1022	910188	05.01.000	+	176,21	20-0-206523	101011000	11.87.3030	NA/CETURINE		copadicita-st
10031331-0001	Hopekowsty corpure televi/aux Eddate (pr. tal)	41060	10.11.000	1	154,00	10-1-00398	00.0111000	17.82.2000	Oxpertail data russa	10.010	ridgefictare:
4620-C 18+600	Ana-contro and pair (Censecologica) Jay 1000	W4230	12.09.3022		±7(30	20-0-0676	690-0111488	1111.300	Workane .		objationer
008551:9-2022	TpowEvent (also, alway, repres. 3 test SQV 30	110729	03:01 3023		290,38	13141114-051	PRI-0111407	17.82.3000	HALLS THREE		01138000
202345-20-0048	Overstane conversion analytic types rains from	909##80W08	00.01.0022	1	DLP	28-8-99979	PT1-0111448	0000.0071	Парадортные опрай		Objeticreati
XXXXXX2.8442	Mercenner p.a. alien mere Alien in Nill	UNDER!	05.05.8522	1	27.30	20-0-263699	PI1-0011489	0000,337,73	Property memory in		Objettore-
1002368-0049	Magamanag sate: 2,5w WH	11603	36.08.3022	1	22.83	20.0.247340	00-011490	517.83.0000	Page Anglesowe		Ofgationale
1009403-8-08011	Newsylperson AMERICANA vall, rejny's har NESS	101139	09/13 2023		555.A4	20-0-30118	101-0111481	1137,3880	WASCERDINGS AND		Ovenance
1005.0001	reprocesse Byte to eval Arteni, sounds with evalt 20060 (12000	P	10,18,2023	1	10,41	20-0-292238	FE-GILLARD	17.62.3130	Wahelana		(Applicate)
003180-2-0588F	disastant p-p pp/step. r/parts, in seei. 2000-80562 (p.n. 1/1) 9021	840708	05.08.0021		101.0	1.10-0-2413	FEFERILLAN	1101300	(Taxian)		obpatic(www.
1000781.4-6000	Teversine user was	3980818	OL-08.3630.		9.8	18-8-402000	Per-danadesi	11113000	не определян		Disai.
1.001047.1014	Terraria and a line lateral		10 11 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10 1	1.1		1 Mar. 0. 1 1 1 1 Mar.	Print law	11111-000	1000		The design
TINER 14 (900)	And Manager on the Alignment of which by River Distance Andrea and	INTIN	10,00,000		300.00	SR.R. BALLA	THE RELEASE	17.52 3000	Contraction of the particular of the second		R suffrage
POLICE A DOLLARY	An other strates, and a state state of a sta	Contra Co	10,000-0000		100.00		AND OTTORN	1102-000	and an an an and		- present
CONTRACT OF STREET	Alexandra alexandra alexandra alexandra alexandra		and the second		120.10	Concentration of the second se	and and and and	10 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10 1	Contraction of the local states		Contraction of the local division of the loc
101110-1010010	The second		10.00			And a second second	PERSONAL LANGE	11.00.000			10.0 (0.0 (0.0 (0.0)))

Рисунок 13 – Пример отчёта по периоду

Детальная страница претензии

Чтобы перейти на детальную страницу претензии необходимо нажать на номер претензии в списке.

На детальной странице отображается актуальная информация по ходу обработки претензии (Рисунок 14):

- 1) Статус обработки;
- Ответственный сотрудник будет назначен сотрудник возьмет претензию в работу;
- 3) Информация по накладной;
- Если по накладной было создано несколько претензий, между ними можнопереключаться;
- 5) У претензий со статусом «Отправлено» на детальной странице будет доступна кнопка «Редактировать»;
- 6) Для претензий с любым статусом, можно добавлять комментарии или загружать файлы.

Претензия №ПП-0101208 Оправлено



Дата отправки: 18.02.2020

eracieración de destaden	Решим про 04.03.2020	облему с заказом до	Сроченую инт +7 (495) 258-	формацию можно полу 45-51, доб. 5903	чить по телефону
і Информация по нак	ладной 🔺				
Палладная % Сулна 19-0-1860207 3926.7	5044000 c 91200 19	Адрес доставни на лиц 108540. Г. Москва, Г.	і Тронцк, ул. Центра	льная, д. б	бид доставня Склад
Знямание! К накладной создан	о несколько претензия	¥5			
П-0101208 ПП-0101	209				
аниенование	Серия	Срок годности	Кол-во	Цена с НДС	Manauker
inotex ta6. 25Mr tw56	730619	01.06.2024	3 urt	306.78 py6.	1 шт
Редактировать Лединици	анание наможно, поко пре НЗИИ •	тенкия не пронято в рабону.			
оказать по 10 10 50 50 Редактировать Исламици Переписка по претег Добавить комментарий	авание вазможно, поко пре НЗИИ •	тенния не пронята в работу	5		
оказать по 10 00 50 Редактировать Ледаклир Переписка по претен Добавить комментарий Введите в поле техст сообщения	авание валиожно, поко пре	тения не пронята в работу.	ð		
оказать по 10 00 50 Редактировать Иедоници Пререписка по претег Добавить комментарий Ведите в поле техст сообщения Прикрепленные файлы	авания валиалена, пока пре	тенлия не пронята в рабонуч	5		

Рисунок 14- Детальная страница претензии со статусом «Отправлено»

Редактирование претензии

Для редактирования доступны только претензии, которые еще не взяли в работу.

Чтобы отредактировать претензию необходимо на детальной странице нажать на кнопку

«Редактировать», после этогоколичество товаров претензии станет доступным для редактирования (Рисунок 15).

Ответственный не назначён	Решим проблек 04.03.2020	у с заказом до	Сронную инфо +7 (495) 258-45	армацию можно получ -51. доб. 5903	чить по телефону
і Информация по наклади	ofi •				
Внимание! К накладной создано неск	олько претензий				
Внимание! X накладной создано неск ПП-0101209 ПП-0101208	олько претензий				
Внимание! X накладной создано неск ПП-0101209 ПП-0101208 акменование	олько претензий Серия	Срак годнасти	Kaines	цена с ндс	Изликани

Рисунок 15 – Редактирование претензии

После нажатия кнопки «Сохранить» в строке товара будет отражено изменений количества (Рисунок 16).

тветственный не назначен	Решим проблему с 04.03.2020	заказом до	Срачную информацию можна получить по телефону +7 (495) 258-45-51, доб. 5903				
і Информация по наклад	ной •						
інимание! К накладной создано не	сколько претензий						
нимание! К накладной создано не П-0101209 ПП-0101208	сколько претензий В						
нимание! К накладной создано не П-0101209 ПП-0101208	сколько претенаня В Серия	Срок годности	Kor-eo	цена с НДС	Излицани		

Рисунок 16 – Отредактированная претензия

Обработка претензии

Результатом обработки претензии является решение, которое выносит специалист отдела претензий.

Узнать решение по претензии можно перейдя на детальную страницу претензий (Рисунок 17).

На детальной странице:

- 1) Возле статуса будет располагаться ссылка, ведущая на описание решения.
- 2) В блоке «Решения по претензии» будет указана дата принятия решения, контакты сотрудника, принявшего решение и текст самого решения.
- В правом верхнем углу будет расположена кнопка для скачивания корректировочной счёт-фактуры в формате pdf.

Романов Олег Олегович Спрудник издля тратений	Решим проблему с зак 14,01.2020	азом до	Срочную ініфо +7 (495)-258-45-	змацию мож 51. доб. 590	сно получить по 3	телефону
і Информация по нак	ладной •					
ІП-0094847						
алменование		Серия	Срок годности	Kon-eo	цена с ндс	Недовложение
тэринит спрей наз. доз. 50мкг/доза ш. 011(020/37	SBn(140доза) фл. Nr I	100012062	30,04-2021	ត៍ ឃុប	379,72 py6.	т шт
жазаты по 🛛 10 🔽 50						
	нзии *					
🗩 Переписка по претег						
Переписка по претек Решение по претензии						
 Переписка по претег Решение по претензии Дата принятия решения: Претензионист: 	23.12.2019 16:29 Романов Олег Олегович Телефон: +7 (495) 258-45-5 Етааl: ОКоталоо-Фегалd-	51, доб. 5903 apital.pro				

Рисунок 17 – Детальная страница претензии с решением в статусе «Обработано»

В ходе обработки претензия может иметь не финальное решение. В таком случае, на детальной странице будет располагаться решениеи статус «В работе» (Рисунок 18).



Дата отправки: 27.02.2019

Усынныя Анна Александровна	Решим проблему с заказом до	Срочную информацию можно получить по телефону	
Спуртов парта пратанной	14,03,2019	«7 (495) 258-45-51, доб. 5903	

і Информация по накладной 🔹

Внимание! К накладной создано несколько претензий

ПП-0015273 ПП-0015269 ПП-0015268

Наименопание		Серия	Срок годности	Kor-60	Цена с НДС	Managaran .
Дипириданол таб. п/п/ю 25мг №100 Кызготконозото		010318	31.03.2021	25.WT	271.76 py6.	1 wr
Эритромецен таб. (Vk/p oб. 250м/ №20 Код 0/3402 0117		30119	01/02/2021	140 mt	56.68 py6	4 wr
Неотрависия пастилки лимон №24 Кие 017293.0011		LNTL18004	01.01.2021	60 iut	129,16 pyd.	2 wt
Экофурил сусп. д/пр. внут. 200мг/5мл 90 Код 017585.0024	Омл фл. №1 в компл. с ложк.	30/19	06.01.2021	30 mt	221,17 руб.	1.шт
Бускопан сулп. рект. 10мг №10 Kog 2-002018.0162		832420A	01.07.2023	50 WT	318.71 py6.	2 wt
Переписка по претензия	зни •					
Дата принятия решения: Претензионист:	14.03.2019 13:16 Усынина Анна Александровн Телефон: +7 (495) 258-45-51, д	a of. 5903				
	Email: AUsynina@grand-capital	pro				

Рисунок 18 – Детальная страница претензии с решением в статусе «В работе»

Решения по претензиям

Если по претензии указано финальное решение, то дальнейшая работа по её обработке больше не ведётся.

К финальным решениям относятся:

- Документы Вам доставлены;
- Ожидайте водителя с заданием на забор излишков;
- Ожидайте довоз документов;
- Ожидайте довоз товара;
- Претензия отклонена. Выставляйте претензию Перевозчику;
- Претензия отклонена. За подробными разъяснениями обратитесь к претензионисту;
- Товар доставлен клиенту в полном объеме.

Претензии с финальными решениями в списке распылаются в разделе «Обработанные», претензии с другими решениями будут располагаться в разделе «Активные» (подробнее о разделах списка претензий и статусах в главе <u>Список</u> <u>претензий</u>).

4) В левом нижнем углу расположена кнопка для скачивания задания экспедитору в формате pdf.

Матковски Наталыя Алекса	ндровна	Решим проблему с зак 06.04.2021	азом до	Срочную информаци +7 (495) 258-45-51, до	на макно получить по телефану 16. 5903
і Информация по на	кладной 🔸				
Дополнительная ин	формация кл	нента -			
ПП-0289010					
Наименорание	Серия	Срок годности	Koniso	Цена с НДС	Пересортица серий
Эналаприя таб. 10мг №20	0131020	01,10,2023	E unt	53,75 py6.	1 uur
вказать по 🛛 10 🔝 50					
Показать то 10 🛃 50 Подзекрдить отпранну возвритя Сменить задание экспедитору	ензии •				
 Водовердить отпранну возврага Сменть задание истератору Переписка по прети Решение по претензии 	ензин 🔺				
 10 30 50 10 30 10 30	ензии • 23.03.2021 Матковски Телефон: + Етнай: тнай	13-26 Наталья Александровн 7 (495) 258-45-51, доп. 5 ovski@grand-capital.pro	a 1-54		

Рисунок 19 – Детальная страница претензии на возврат

Так же задания экспедитору можно скачать из списка претензий:

Список претензий

Budepire	перно	#			Q	m-628	proe				0	Mrs.ars.		teomi +
Активные	0	бработанн	ые	Ожидае	T BO3	зврат	a					entre l		аерекаду
Информ	ац	ия по фі	иль	тру ПП	-02	890	10							
Номер претинани	0	Номер накладной	9	Дата отпранки претензии	2	Tatri	0	X	Статус	0	Agpet			
717-0289010		21-0-1196598		23.03.2021		Перес серий	сортны Л	#1	в работ	e 🕕	117393, r. Mocab	a, yn, Asa	демика Пититриа, д.4	
Rocesets no	10	20 50												
				Co	3Į	<u>t</u> ai	1 C	BC	ой К	Сап	итал			

Современная система получения дополнительной

Рисунок 20 – Претензия на возврат в списке претензий