



Гранд
Капитал
ГРУППА КОМПАНИЙ

119607, г. Москва, Мичуринский проспект, д. 47

Т. 7 495 258 34 28

Ф. 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
Список претензий	8
Иконки в списке претензий	10
Отчёт по периоду.....	10
Детальная страница претензии	11
Редактирование претензии	12
Обработка претензии.....	13
Решения по претензиям	15

Авторизация

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

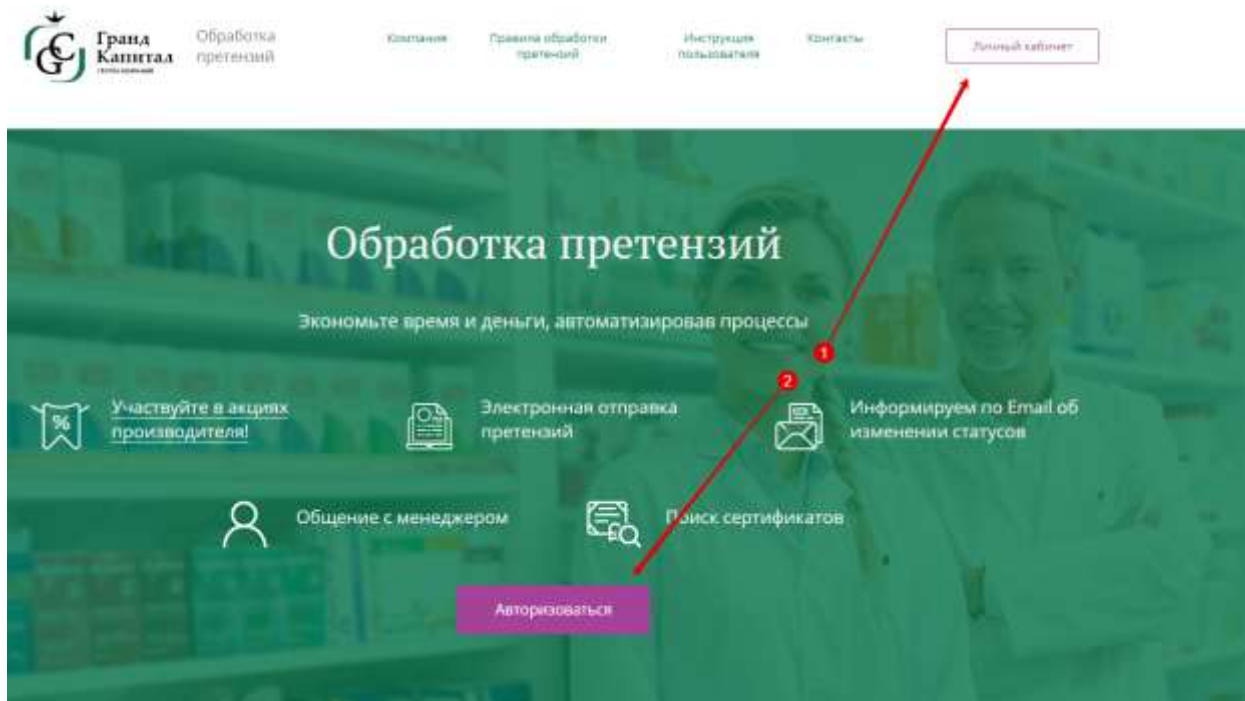


Рисунок 1 – Кнопки авторизации на главной странице портала

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 portalу. Логин является ИНН клиента, пароль генерируется автоматически.

Авторизация ×

[Форма обратной связи](#)

Рисунок 2 – Окно авторизации

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

Авторизация



Для ИНН найдено несколько КПП.
Пожалуйста, выберите нужный.



[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). Наконтактный e-mail придет письмо с инструкцией и ссылкой для смены пароля.

Получить пароль



Введите ИНН, номер телефона или
адрес электронной почты

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).

Гранд Капитал

Обработка претензий

Компания

Правила обработки претензий

Инструкция пользователям

Контакты

TEST

Накладные Претензии Профиль компании

Главная / Личный кабинет / Список накладных

Список накладных

Выберите период

Введите номер накладной

Информация за период 18.11.2019 – 17.02.2020

номер накладной	Дата	Сумма	Адрес
19-1-23243	18.11.2019	89,45 руб.	620057 г. Екатеринбург ул. Таганская д.60
19-0-1797700	18.11.2019	2 413,82 руб.	Московская обл., г. Одинцово, Можайское шоссе, д. 119а
19-1-23288	18.11.2019	143 633,20 руб.	142050, Московская область, г. Домодедово, мкр. Белые столбы, вл. "Склады 104", строение 3/1, 3/2
19-0-1814288	18.11.2019	2 205,77 руб.	115114, г. Москва, р-н Замоскворечье, ул. Кожевническая, д. 5
19-0-1814289	18.11.2019	3 990,02 руб.	109156, г. Москва, Жулебинский бульвар, д. 28, корп. 1
19-0-1813901	18.11.2019	5 307,69 руб.	125424, Москва г., Стратонавтов пр., д.9
19-0-1814183	18.11.2019	7 216,16 руб.	115088, г. Москва, ул. Шарикоподшипниковская, д. 13, стр. 1
19-0-1814185	18.11.2019	2 088,20 руб.	Москва г. Алтуфьевское ш., д.89
19-0-1814186	18.11.2019	24 214,24 руб.	г.Москва, ул.Сумская, д.2/12
19-0-1814188	18.11.2019	12 297,14 руб.	Зеленоград г.корп.834а

Показать по 10 20 50

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.

Накладная №19-0-1814190

Отгружено

Создать претензию

Дата отправки: 18.11.2019	Адрес доставки юр.лица: 123308, г.Москва, Хорошевское шоссе, д.88, стр.1
Сумма заказа с НДС: 2 179,51 руб.	Вид доставки: Склад

Скачать сертификаты по всем товарам накладной

Наименование	Серия	Срок годности	Кол-во	Цена	Ставка НДС	Цена с НДС	Сумма с НДС
Отривин Баби смен. насадки д/аспиратора наз. №10 Код: 005617.0280 Сертификаты	1960	01.03.2024	1 шт.	170,59 руб.	10%	187,65 руб.	187,65 руб.
Глюкофаж таб. п/по 850mg №60 Код: 020311.0021 Сертификаты	A12441	31.07.2024	1 шт.	174,95 руб.	10%	192,45 руб.	192,45 руб.
Декларация Паспорт	H654	05.04.2022	1 шт.	1 202,78 руб.	10%	1 323,06 руб.	1 323,06 руб.
Тизин Классик спрей наз. 0,1% 10мл фл. Код: 016088.0123 Сертификаты	L5797R	30.11.2021	5 шт.	86,61 руб.	10%	95,27 руб.	476,35 руб.

Показать по 10 20 50

Создать претензию

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).

Накладные Претензии Профиль компании Статистика

Главная / Личный кабинет / Список накладных / Накладная №19-0-1814190 / Подготовка архива документов по накладной №19-0-1814190

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.

Скачать документы по накладной

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

Выберете, по какому типу вы хотите подать претензию

Рисунок 8.1 – Создание претензии (выбор типа претензии)

Как заполнять претензию:

- 1) 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 [Правила обработки претензий](#)
- 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:	18.11.2019	Адрес доставки юр.лица:	108840, г. Москва, г. Троицк, ул. Центральная, д. 6
Сумма заказа с НДС:	3 794,30 руб.	Вид доставки:	Склад

Наименование	Серия	Срок годности	Коль-во	Цена с НДС	Излишки	Недостача	Потеря товарного вида	Федеральная забракровка	Прочие
Отривин Бэби смен. насадки д/аспиратора наз. №10 Код: 009617.0280	1960	01.03.2024	1 шт	187,65 руб.	- 1 +	Срок подачи истек	Срок подачи истек	- 0 +	- 0 +
Глюкофаж таб. п/п/л 850мг №60 Код: 020311.0001	A12441	31.07.2024	1 шт	192,45 руб.	- 0 +	Срок подачи истек	Срок подачи истек	- 1 +	- 0 +
Плакседин капс. 300мг №30 Код: 000999.0155	H654	05.04.2022	1 шт	1 323,06 руб.	- 0 +	Срок подачи истек	Срок подачи истек	- 0 +	- 0 +
Тизин Классик спрей наз. 0.1% 10мл фл. Код: 016608.0183	L5797R	30.11.2021	5 шт	95,27 руб.	- 0 +	Срок подачи истек	Срок подачи истек	- 0 +	- 0 +

Показать по: 10 20 50

3 Излишки не по накладной

Напишите нам, если доставили товары, не указанные в накладной

4 Загрузите файлы к претензии

Перетащите сюда файлы или загрузите новую кнопку

Выбрать

Доступные форматы для загрузки: jpg, jpeg, png, bmp, gif, xls, xlsx, doc, docx, odt
Максимальный размер файла 3 МБ

5 Добавьте комментарий к претензии

Введите комментарий

6 Отправить претензию

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.

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

Срочную информацию можно получить по телефону

+7 (495) 258-45-51, доб. 5903

Рисунок 9 – Окно с информацией о принятии претензии

После закрытия окна откроется страница со списком претензий.

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 10)

Список претензий

Выберите период

Введите адрес

Введите номер Претензии

Активные Обработанные

Скачать отчет по периоду

Информация за все время

Номер претензии	Номер накладной	Дата отправки претензии	Тип	Статус	Адрес
ПП-0101208	19-0-1860207	18.02.2020	Излишки	Отправлено	108840, г. Москва, г. Троицк, ул. Центральная, д. 6
ПП-0101207	19-0-1854894	18.02.2020	Излишки	Отправлено	108840, г. Москва, г. Троицк, ул. Центральная, д. 6
ПП-0097448	19-0-1858326	30.12.2019	Механические повреждения	В работе	125047, г. Москва 1-ый Тверской-Ямской пер., д.16
ПП-0095870	19-0-2087763	25.12.2019	Недовложение	В работе	125009, Москва г., Тверская ул., д. 20/2, стр.5-6
ПП-0095858	19-0-2099367	25.12.2019	Излишки	В работе	121552, г. Москва, ул. Ельнинская, д. 23, стр. 2
ПП-0095382	19-0-2059887	24.12.2019	Излишки	В работе	109341, Москва г. Люблинская ул. д. 163/1
ПП-0095381	19-0-2059887	24.12.2019	Недовложение	В работе	109341, Москва г. Люблинская ул. д. 163/1
ПП-0094761	19-0-386962	23.12.2019	Забракованная серия	В работе	125047, г. Москва 1-ый Тверской-Ямской пер., д.16
ПП-0094715	19-0-1968122	23.12.2019	Излишки	В работе	115522, Москва г., Кантемировская ул., д.16, корп.1
ПП-0094392	19-0-2035931	20.12.2019	Излишки	В работе	109156, Москва г., Кузнецова Генерала, ул., д.17

Показать по 10 20 50

1 2 3

Рисунок 10—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 объеме;
- «Возврат» - по претензии завершена работа, товар и возвратные документы доставлены в полном объеме;
- «Отказ» - по претензии вынесено отказное решение.

После того, как работа по претензии завершена она переходит в раздел «Обработанные» (Рисунок 11)

Список претензий

Выберите период

Введите адрес

Введите номер

Третензии

Активные Обработанные

Скачать отчет по периоду

Информация за период 19.11.2019 – 18.02.2020

Номер претензии	Номер накладной	Дата отправки претензии	Тип	Статус	Адрес
ПП-0082907	19-1-22772	21.11.2019	Недовоз	Обработано	664040, г.Иркутск, ул. Тухачевского, 3
ПП-0083161	19-1-23470	21.11.2019	Заводское недовложение	Обработано	142715, Московская область, Ленинский р-н, пос.Совхоза им.Ленина, влад.2
ПП-0083388	19-0-1740844	22.11.2019	Недовложение	Обработано	119620, г. Москва, Солнцево пр-т, д. 11
ПП-0085543	19-1-24217	28.11.2019	Механические повреждения	Возврат	142715, Московская область, Ленинский р-н, пос.Совхоза им.Ленина, влад.2
ПП-0085696	19-1-23960	28.11.2019	Пересортица серий	Обработано	141196, Московская область, Щелковский район, д. Богослово, коровник №5, комнаты 5-9
ПП-0085697	19-1-23960	28.11.2019	Недовложение	Обработано	141196, Московская область, Щелковский район, д. Богослово, коровник №5, комнаты 5-9
ПП-0085698	19-1-23960	28.11.2019	Механические повреждения	Возврат	141196, Московская область, Щелковский район, д. Богослово, коровник №5, комнаты 5-9
ПП-0087716	19-1-23581	02.12.2019	Механические повреждения	Отказ	121471, г. Москва, ул. Рябиновая, 43
ПП-0088209	19-1-23062	03.12.2019	Отказ клиента от части счета	Обработано	170001, г. Тверь, ул. Двор Пролетарки, 151
ПП-0091554	19-1-25211	11.12.2019	Заводское недовложение	Обработано	121471, г. Москва, ул. Рябиновая, 43

Показать по 10 20 50

Рисунок 11 – 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 12).

Код претензии	Наименование	Срок	Срок годности	Количество	Сумма в руб.	Номер реализации	Номер претензии	Дата подачи	Вид	Инициатор накладной	Статус
018001-12-0011	МаслоМидон-паста р-р д/запек. кол-во 120мл фл. 10шт. 100000	05.09.2022		2	475,80 25-0-107073	PP-0112478	PP-0112478	17.01.2020	Материальное повреждение		Обработано
018177-9-0004	Апель адм.варенье кол-во 0,180 л/шт. 10шт.	09.12.2022		1	2 180,50 25-0-108119	PP-0112479	PP-0112479	17.01.2020	Исчезли		Обработано
018197-9-0005	Экстракт кофе л/л/о 200мл 10шт.	05.01.2023		1	21,32 25-0-107117	PP-0112477	PP-0112477	17.01.2020	Материальное повреждение		Отправлено
012488-9-0020	Сладкое растительн р-р д/запек. 2,2мл/шт.2,2мл/шт.10шт. кол-во 10 шт. 100 000	15.01.2023		4	10 536,52 25-0-109068	PP-0112476	PP-0112476	17.01.2020	Исчезли		Обработано
018343-12-0013	Масло кокос. д/приема внутрь фл. 250мл 1шт.	11.05.2022		1	350,25 25-0-107993	PP-0112475	PP-0112475	17.01.2020	Материальное повреждение		Обработано
000548-9-0001	Ароматизатор р-р д/запек. 30% 100мл фл. 1шт.	06.12.2022		1	20,95 25-0-103113	PP-0112480	PP-0112480	17.01.2020	Соб.		В работе
002119-7-0000	Лесничка пастилизация р-р 100000 мл/шт.10шт. 10шт.	05.10.2022		10	995,80 25-0-113102	PP-0112482	PP-0112482	17.01.2020	Исчезли		Обработано
004021-12-0010	Льфоциклин фл. 100мл 1шт.	05.11.2022		4	4 193,85 25-0-109586	PP-0112483	PP-0112483	17.01.2020	Исчезли		Обработано
					25-0-109898	PP-0112481	PP-0112481	17.01.2020	Исчезли	исчезли по накладной	Обработано
000000-12-0027	ИндияМидон 200 л/шт. кол-во 10шт. 10шт. 100000	05.07.2022		1	170,21 25-0-108024	PP-0112484	PP-0112484	17.01.2020	Исчезли	исчезли по накладной	Обработано
002270-0001	Наркоцид сироп 100мл/шт. 120мл фл. 1шт.	05.11.2022		1	538,80 25-0-102791	PP-0112485	PP-0112485	17.01.2020	Исчезли		Обработано
000442-7-0004	Ванилин кол-во 1шт. (Смесь ароматизаторов) 1шт. 10000	11.09.2022		1	471,00 25-0-104276	PP-0112486	PP-0112486	17.01.2020	Исчезли		Обработано
000551-9-0005	Тростниковый сахар. 1 кг. 10шт.	03.07.2022		1	290,30 25-0-118111	PP-0112487	PP-0112487	17.01.2020	Исчезли		Отправлено
018345-10-0049	Сладкое кокосовое растительное масло 250мл	01.01.2023		2	331,50 25-0-109978	PP-0112488	PP-0112488	17.01.2020	Перегорел срок		Обработано
003362-0041	Масло кокос. д/приема внутрь фл. 100мл	11.01.2022		3	27,70 25-0-103009	PP-0112489	PP-0112489	17.01.2020	Исчезли		Обработано
000280-0040	ИндияМидон 200 л/шт. кол-во 10шт. 10шт. 100000	30.09.2022		1	23,83 25-0-107180	PP-0112490	PP-0112490	17.01.2020	Исчезли		Обработано
000920-9-0011	Ванилин кол-во 1шт. (Смесь ароматизаторов) 1шт. 10000	05.12.2022		4	539,84 25-0-108119	PP-0112491	PP-0112491	17.01.2020	Исчезли		Отправлено
017881-0001	Наркоцид бутылочка с л/шт. кол-во 10шт. 10шт. 10000	05.10.2022		1	91,40 25-0-108108	PP-0112492	PP-0112492	17.01.2020	Исчезли		Обработано
000110-7-0004	Ванилин кол-во 1шт. (Смесь ароматизаторов) 1шт. 10000	05.09.2022		48	181,80 25-0-104111	PP-0112493	PP-0112493	17.01.2020	Прочие		Обработано
000791-4-0000	Талочка фл. 100мл 10шт.	06.08.2022		1	94,80 19-0-103200	PP-0112495	PP-0112495	17.01.2020	Не обработано		В работе
0-002987-1005	Глицерин фл. 100мл 10шт.	05.12.2022		26	528,40 25-0-171579	PP-0112497	PP-0112497	17.01.2020	Перегорел срок		Обработано
018198-10-0002	Апель адм.варенье кол-во 0,180 л/шт. 10шт.	15.09.2022		1	241,70 25-0-105110	PP-0112498	PP-0112498	17.01.2020	Исчезли		В работе
000188-8-0007	Дрожжи сухие 100 г 10шт.	05.09.2022		1	120,70 19-0-108111	PP-0112499	PP-0112499	17.01.2020	Исчезли		Обработано
002178-10-0003	Талочка фл. 100мл 10шт.	05.09.2022		1	94,80 19-0-103200	PP-0112500	PP-0112500	17.01.2020	Исчезли		Обработано

Рисунок 12 – 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 13):

- 1) Статус обработки;
- 2) Ответственный сотрудник - бюджет назначен сотрудник возьмет претензию в работу;
- 3) Информация по накладной;
- 4) Если по накладной было создано несколько претензий, между ними можно переключаться;
- 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

Отправлено

Дата отправки: 18.02.2020

2 Ответственный не назначен

Решим проблему с заказом до 04.03.2020

Срочную информацию можно получить по телефону +7 (495) 258-45-51, доб. 5903

3 **i** Информация по накладной

Накладная № 19-0-1860207	Сумма заказа с НДС 3926,79	Адрес доставки клиента 108840, г. Москва, г. Троицк, ул. Центральная, д. 6	Вид доставки Склад
-----------------------------	-------------------------------	---	-----------------------

4 Внимание! К накладной создано несколько претензий

ПП-0101208 ПП-0101209

Наименование	Серия	Срок годности	Кол-во	Цена с НДС	Излишки
Капютен таб. 25Mг №56 Код: 021487.0013	730619	01.06.2024	3 шт	306,78 руб.	1 шт

Показать по: 10 **20** 50

5 **Редактировать** Редактирование возможно, пока претензия не принята в работу.

6 **Переписка по претензии**

Добавить комментарий

Введите в поле текст сообщения

Прикрепленные файлы

Перетащите сюда файлы или загрузите новые кнопки

Выбрать

Доступные форматы для загрузки: jpg, jpeg, png, bmp, pdf, xls, xlsx, doc, docx, csv
Максимальный размер файла 5 МБ

Отправить

Рисунок 13– 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 этого количество товаров претензии станет доступным для редактирования (Рисунок 14).

Претензия №ПП-0101209 Отправлено

Дата отправки: 18.02.2020

Ответственный не назначен Решим проблему с заказом до 04.03.2020 Срочную информацию можно получить по телефону +7 (495) 258-45-51, доб. 5903

i Информация по накладной ▾

ⓘ Внимание! К накладной создано несколько претензий

ПП-0101209 ПП-0101208

Наименование	Серия	Срок годности	Кол-во	Цена с НДС	Излишки
Линкас сироп фл. 150мл №1 Код: 017065.0125	2619 046	01.08.2022	1 шт	178,04 руб.	- 2 +

Показать по: 10 **20** 50

Сохранить Отменить

Рисунок 14 – Редактирование претензии

После нажатия кнопки «Сохранить» в строке товара будет отражено изменений количества (Рисунок 15).

Претензия №ПП-0101209 Отправлено

Дата отправки: 18.02.2020

Ответственный не назначен Решим проблему с заказом до 04.03.2020 Срочную информацию можно получить по телефону +7 (495) 258-45-51, доб. 5903

i Информация по накладной ▾

ⓘ Внимание! К накладной создано несколько претензий

ПП-0101209 ПП-0101208

Наименование	Серия	Срок годности	Кол-во	Цена с НДС	Излишки
Линкас сироп фл. 150мл №1 Код: 017065.0125	2619 046	01.08.2022	1 шт	178,04 руб.	1 → 2 шт

Показать по: 10 **20** 50

Редактировать Редактирование возможно, пока претензия не принята в работу.

Рисунок 15 – 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 16).

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.
- 3) В правом верхнем углу будет расположена кнопка для скачивания корректировочной счёт-фактуры в формате pdf.

Претензия №ПП-0094847 Обработано Решение по претензии Скачать счёт-фактуру

Дата отправки: 23.12.2019

Романов Олег Олегович
Сотрудник отдела претензий

Решим проблему с заказом до
14.01.2020

Срочную информацию можно получить по телефону
+7 (495) 258-45-51, доб. 5903

Информация по накладной

ПП-0094847

Наименование	Серия	Срок годности	Кол-во	Цена с НДС	Недовложение
Дезринит спрей наз. доз. 50мкг/доза 18x(140доза) фл. №1 <small>Код: 011690-0237</small>	100012062	30.04.2021	6 шт	379,72 руб.	1 шт

Показать по 10 20 50

Переписка по претензии

Решение по претензии

Дата принятия решения: 23.12.2019 16:29
Претензионист: Романов Олег Олегович
Телефон: +7 (495) 258-45-51, доб. 5903
Email: ORomanov@grand-capital.pro

Решение: Ожидайте довоз документов

Рисунок 16 – 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 решение и статус «В работе» (Рисунок 17).

Претензия №ПП-0015268

В работе

Решение по претензии

Дата отправки: 27.02.2019

Усьянина Анна Александровна
Сотрудник отдела претензий

Решим проблему с заказом до
14.03.2019

Срочную информацию можно получить по телефону
+7 (495) 258-45-51, доб. 5903

Информация по накладной

Внимание! К накладной создано несколько претензий

ПП-0015273 ПП-0015269 ПП-0015268

Наименование	Серия	Срок годности	Кол-во	Цена с НДС	Излишки
Дипиридамол таб. п/п/л 25мг №100 Код: 014090.0010	010318	31.03.2021	25 шт	271,76 руб.	1 шт
Эритромицин таб. п/к/р об. 250мг №20 Код: 002002.0017	30119	01.02.2021	140 шт	56,68 руб.	4 шт
Неотрависил пастилки лимон №24 Код: 017293.0011	LNTL18004	01.01.2021	60 шт	129,16 руб.	2 шт
Экофурил сусп. д/пр. внут. 200мг/5мл 90мл фл. №1 в компл. с ложк. Код: 017383.0024	30119	08.01.2021	30 шт	221,17 руб.	1 шт
Бускопан супп. рект. 10мг №10 Код: 2-002018.0162	832420A	01.07.2023	50 шт	318,71 руб.	2 шт

Показать по 10 28 50

Переписка по претензии

Решение по претензии

Дата принятия решения: 14.03.2019 13:16
Претензионист: Усьянина Анна Александровна
Телефон: +7 (495) 258-45-51, доб. 5903
Email: AUsynina@grand-capital.pro

Решение: Вам будут направлены документы на излишки

Рисунок 17 – 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 расплаются в разделе «Обработанные», претензии с другими решениями будут располагаться в разделе «Активные» (подробнее о разделах списка претензий и статусах в главе [Список претензий](#)).

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

Претензия №ПП-0289010 В работе Решение по претензии

Дата отправки: 23.03.2021

Матковски Наталья Александровна
Составитель претензий

Решим проблему с заказом до
06.04.2021

Срочную информацию можно получить по телефону
+7 (495) 258-45-51, доб. 5903

Информация по накладной

Дополнительная информация клиента

ПП-0289010

Наименование	Серия	Срок годности	Кол-во	Цена с НДС	Пересортица серий
Эналаприл таб. 10мг №20 <small>Код: 2-000028-0258</small>	0131020	01.10.2023	1 шт	33,75 руб.	1 шт

Показать по 10 20 50

Подтвердить отправку возврата

Скачать задание экспедитору

Переписка по претензии

Решение по претензии

Дата принятия решения: 23.03.2021 13:26
Претензионист: Матковски Наталья Александровна
Телефон: +7 (495) 258-45-51, доб. 51-64
Email: matkovski@grand-capital.pro

Решение: Возврат принимаем. Ожидаем товар и документы к 24.03.2021

Рисунок 18 – Детальная страница претензии на возврат

Так же задания экспедитору можно скачать из списка претензий:

Список претензий

Выберите период

ПП-0289010

Искать по всем грузополучателям клиента

Активные Обработанные Ожидает возврата

Скачать отчет по периоду

Информация по фильтру ПП-0289010

Номер претензии	Номер накладной	Дата отправки претензии	Тип	Статус	Адрес
ПП-0289010	21-0-1196596	23.03.2021	Пересортица серий	В работе	117363, г. Москва, ул. Академика Пилоткина, д.4

Показать по 10 20 50

Создай свой Капитал
Современная система получения дополнительной

Рисунок 19 – Претензия на возврат в списке претензий