**Как вернуть маркированный товар?**

**Условия возврата маркированных товаров.**

Возврат товара регулируется Законом о защите прав потребителей и статьями Гражданского кодекса. Подробные инструкции по возврату и обмену маркированных товаров доступны в Справочном центре на платформе "Честный знак".

Как и в случае с немаркированными товарами, покупатель имеет право вернуть заказ в течение 14 дней со дня покупки, если тот не подошел ему по стилю, размеру, цвету или другим параметрам. Возврат или обмен возможен при предъявлении кассового чека, а этикетка на месте.

Некоторые позиции можно вернуть или обменять только в том случае, если они неисправны. Это применимо для следующих категорий:

- Продукты питания (вода, молочные продукты, пиво, безалкогольные напитки);

- Медицинские товары;

- Парфюмерия; туалетные принадлежности.

При покупке товаров в интернет-магазине действуют те же правила, но товар должен быть возвращен в течение семи дней.

Если покупателем выступает сам магазин, он может вернуть бракованный, некомплектный или смешанный товар, доставленный поставщиком. Поскольку некоторые товары запрещены к продаже без кодов маркировки, покупатель имеет право вернуть товары продавцу без DataMatrix кодов или если они несчитываемые. А розничный продавец, в свою очередь, может вернуть их поставщику.

**Как принять маркированный товар от клиента?**

Процедура возврата маркированного товара от покупателя зависит от того, сохранился ли код и какое платежное оборудование использует продавец.

Если покупатель принес товар с кодом, который может считать сканер, его необходимо вернуть в оборот. Для этого нужно передать информацию о товаре в систему «Честный знак»:

- ИНН;

- Код на этикетке товара;

- Реквизиты документов, подтверждающих возврат.

Для продавцов, чьи кассы подключены к Оператору Фискальных Данных и поддерживают тег 1162, достаточно осуществить возврат на оборудовании. При этом будет сформирован бланк коррекции, содержащий код маркировки товара, а данные будут автоматически внесены в «Честный знак».

Если вы используете ККТ, который не поддерживает эти функции в режиме онлайн, вам необходимо оформить возврат на кассе, вручную ввести все необходимые данные и отправить сведения о возврате по ЭДО. Это необходимо сделать в течение трех рабочих дней со следующего дня после даты возврата. Программное обеспечение для касс LIFE POS от LIFE PAY работает с маркировкой товаров в едином окне интерфейса. LIFE POS работает со всеми видами сканирующего оборудования: специальное автономное устройство, камера в смарт-терминале или же камера смартфона.

**Как вернуть маркированный товар, если DataMatrix поврежден?**

В этом случае продавец должен оформить возврат на кассе и распечатать для него чек, затем сделать перемаркировку товара, то есть выпустить новый код. Перемаркировка происходит на сайте «Честного знака» с причиной смены кода «возврат от розничного покупателя». После этого обновленные данные нужно отправить в «Честный знак», чтобы снова ввести товар в оборот. Старый код маркировки не требуется, отправляем только новый код.

До тех пор, пока товар не будет перемаркирован, его нельзя продавать снова.

**Что делать, если вы перепутали товар?**

Если при продаже товара была допущена ошибка (вы продали один товар, а в чеке отразили информацию о другом), необходимо выписать чек на возврат ошибочно проданного товара — то есть первого.

**Как оформляется возврат, если маркированный товар бракованный?**

Если клиент вернул бракованный товар, необходимо оформить чек на возврат и отправить информацию о товаре в «Честный знак» для повторного введения его в оборот. После поступления товара на баланс, вам нужно будет отправить сведения о выводе товара из оборота, прикрепив реквизиты акта об утилизации. Если бракованный товар возвращается поставщику, выводить его из оборота не требуется.

**Нужно ли при возврате маркированных товаров представлять два чека — на возврат и приход?**

При возврате маркированного товара покупателю необходимо предъявить только чек коррекции, содержащий код маркировки. Если покупатель хочет обменять товар, необходимо предъявить два чека: чек на возврат и чек на новый товар.

**Если клиент хочет вернуть товар после 14 дней?**

Дата возврата не имеет значения для системы маркировки. Если дело в браке, вы обязаны принять его в течение гарантийного срока или срока годности. Если по истечении 14 дней покупатель требует возврата или замены товара надлежащего качества, вы можете принять его обратно.