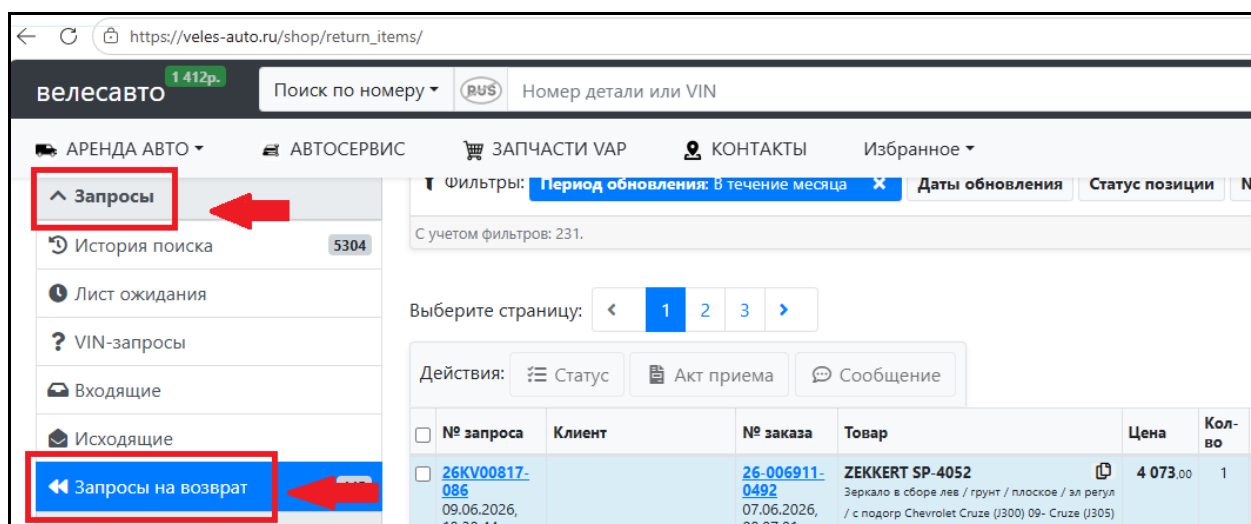


Заявление на возврат товаров в личном кабинете на сайте <https://veles-auto.ru/>

Для того чтобы подать заявление на возврат необходимо быть зарегистрированным на сайте и иметь свой логин и пароль для доступа к рабочему меню.

Пункт с заявлениями располагается в левом меню в разделе "Запросы" - "Запросы на возврат".

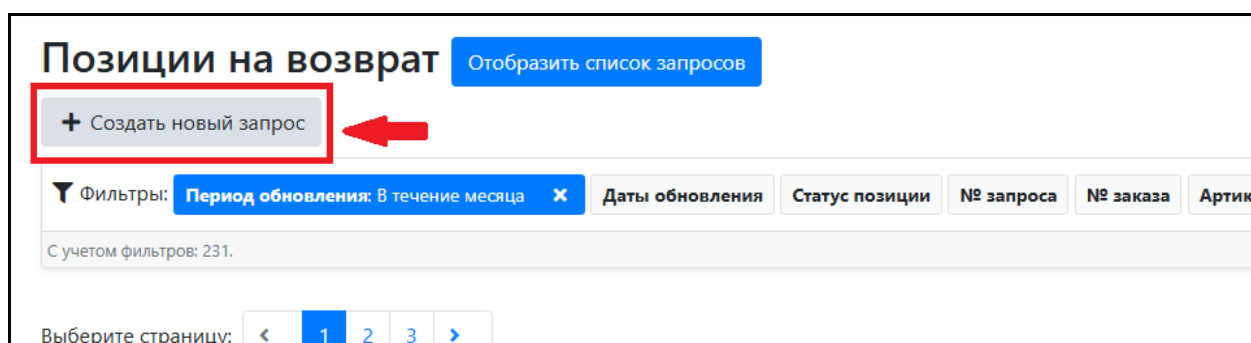


The screenshot shows the website interface for 'velesавто'. The left sidebar menu has 'Запросы' highlighted in red, with a red arrow pointing to it. Below it, 'Запросы на возврат' is also highlighted in red with a red arrow. The main content area shows a table of requests with columns: '№ запроса', 'Клиент', '№ заказа', 'Товар', 'Цена', and 'Кол-во'. A red arrow points to the 'Запросы на возврат' link in the sidebar.

№ запроса	Клиент	№ заказа	Товар	Цена	Кол-во
26KV00817-086 09.06.2026, 18:30:44		26-006911-0492 07.06.2026, 08:07:01	ZEKKERT SP-4052 Зеркало в сборе лев / грунт / плоское / зл регул / с подогр Chevrolet Cruze (J300) 09- Cruze (J305)	4 073.00	1

Порядок действий по оформлению заявления на возврат:

1. В разделе "Запросы на возврат" нажимаем "+ Создать новый запрос"



The screenshot shows the 'Позиции на возврат' page. The '+ Создать новый запрос' button is highlighted in red with a red arrow. The page includes filters for 'Период обновления: В течение месяца' and a table of requests. A red arrow points to the '+ Создать новый запрос' button.

№ запроса	№ заказа	Артикул
-----------	----------	---------

2. В открывшемся окне добавляем артикулы товаров, которые планируются к возврату. Не более 10-ти товаров в одно заявление.

СЕРВИС

Шаг 1. Поиск товара для возврата

Вы можете оформить возврат только на те детали, которые были куплены через сайт. По мере ввода данных в нижней части формы автоматически будут появляться подходящие детали.

Для поиска начните вводить значения в поля формы:

Клиент: Каталог: RUS Номер:

Выберите товар и нажмите кнопку добавить:

Внимание! Количество результатов ограничено последними 1000 товарами. Для получения других результатов, уточните поисковый запрос.

Деталь	Кол-во	Цена, р.	Заказ	Клиент
<input checked="" type="radio"/> VAP VW6RF919051D Фильтр топливный грубой очистки (СЕТКА) Polo sedan	1	59.00	26-007089-0514 09.06.2026, 16:28	
<input type="radio"/> VAP VF504341501 Шатун Fiat Ducato RUS 244/250 2.3/17D 06-	1	2 851.00	26-007089-0514 09.06.2026, 16:28	
<input type="radio"/> VAP VF735307399 Ручка двери сдвижной наружная Ducato RUS	1	540.00	26-007088-0142 09.06.2026, 16:26	
<input type="radio"/> VAP VW6RU827505C Замок крышки багажника VW Polo (Седан) 10-	1	1 200.00	26-007088-0142 09.06.2026, 16:26	
VAP VW6RU827505C			26-007088-0142	

Шаг 2. Уточнение причины возврата товара

Каталог:

Номер:

Причина:

Количество:

Примечание:

- Брак (визуальный)
- Брак (при эксплуатации)
- Некомплект поставки
- Ошибочный кросс на сайте
- Отказ клиента**
- Ошибка вложения (пересорт)

Шаг 3. Приложите дополнительные документы

Для рассмотрения вашего запроса необходимо приложить следующие документы:

1. Фото товара и упаковки со стороны этикетки

Разрешенные форматы: JPG, PDF, DOCX, MP4, MOV. Макс. размер файла: 20МБ.

Фото товара и упаковки со стороны этикетки:

Загрузить файл

Перетащите файл для загрузки

Сохранить

3. По кнопке "Подать запрос" списку из п.2 присваивается порядковый номер, и вы получаете уведомление об оформленном заявлении на возврат.

Черновик запроса на возврат

Возврат к списку | Удалить черновик

Клиент: [KU000D_001] ООО
 Время создания: 10.06.2026, 11:45
 Последнее обновление: 10.06.2026, 11:45
 Внимание! Запросы в статусе "черновик" удаляются автоматически через 7 дней с момента последнего обновления.

Товары для возврата

Заказ	Товар	Причина	Цена	Кол-во	Стоимость	Примечание	Документы	Статус	Действия
26-006928-0267 08.06.2026 07:58	HYUNDAI-KIA 27301-2B010 Катушка зажигания	Отказ клиента	1 789.00	2	3 578.00		1. Фото товара и упаковки со стороны этикетки: отсутствует!	Создание	<ul style="list-style-type: none"> Изменить Документы Удалить

+ Добавить товар в запрос

Можно добавлять еще товары в запрос

Сохранить черновик | Подать запрос

4. Для того, чтобы клиент мог вернуть товар сотрудник поставщика должен согласовать или одобрить заявление из п.3.

Позиции на возврат

Отобразить список запросов

+ Создать новый запрос

Фильтры: Период обновления: В течение месяца | Даты обновления | Статус позиции | № запроса | № заказа | Артикул | Код клиента | Другие фильтры +

С учетом фильтров: 232

Выберите страницу: 1 | 2 | 3

Действия: Статус | Акт приема | Сообщение

№ запроса	Клиент	№ заказа	Товар	Цена	Кол-во	Стоимость	Срок возвр.	Причина	Сообщения	Документы	Статус
26KV00818-057 10.06.2026, 12:00:20	[KU000D_001] ООО	26-006928-0267 08.06.2026, 07:58:02	HYUNDAI-KIA 27301-2B010 Катушка зажигания	1 789.00	2	3 578.00		Отказ клиента		Без фото	На рассмотрении 10.06.2026, 12:00:20

Позиции на возврат [Отобразить список запросов](#)

+ Создать новый запрос

Фильтры: **Период обновления: В течение месяца** × Даты обновления Статус позиции № запроса № заказа Артикул Код клиента Другие фильтры +

С учетом фильтров: 232.

Выберите страницу: < 1 2 3 >

Действия: Статус Акт приема Сообщение

№ запроса	Клиент	№ заказа	Товар	Цена	Кол-во	Стоимость	Срок возвр.	Причина	Сообщения	Документы	Статус
<input type="checkbox"/> 26KV00818-057 10.06.2026, 12:00:20	[KU000D_001] ООО	26-006928-0267 08.06.2026, 07:58:02	HYUNDAI-KIA 27301-2B010 Катушка зажигания	1 789.00	2	3 578.00		Отказ клиента		Без фото	<input checked="" type="checkbox"/> Согласовано 10.06.2026, 12:08:51

5. Для позиций в статусе "Согласовано" и "Одобрено" становится активной кнопка "Акт приёма".

По этой кнопке вы распечатываете **Акт приёма-передачи** товара на возврат (упрощённая форма). Таким образом фиксируется факт передачи возвращаемого товара представителю продавца или на склад продавца при самостоятельной сдаче возврата.

Позиции на возврат [Отобразить список запросов](#)

+ Создать новый запрос

Фильтры: **Период обновления: В течение месяца** × Даты обновления Статус позиции № запроса

С учетом фильтров: 232.

Выберите страницу: < 1 2 3 >

Действия: Статус **Акт приема** Сообщение

№ запроса	Клиент	№ заказа	Товар	Цена	Кол-во	Стоимость
<input checked="" type="checkbox"/> 26KV00818-057 10.06.2026, 12:00:20	[KU000D_001] ООО	26-006928-0267 08.06.2026, 07:58:02	HYUNDAI-KIA 27301-2B010 Катушка зажигания	1 789.00	2	3 578.00

Действия: Статус Акт приема Сообщение

№ запроса	Клиент	№ заказа	Товар	Цена	Кол-во	Стоимость	Срок возвр.	Причина	Сообщения	Документы	Статус
<input type="checkbox"/> 26KV00818-057 10.06.2026, 12:00:20	[KU000D_001] ООО	26-006928-0267 08.06.2026, 07:58:02	HYUNDAI-KIA 27301-2B010 Катушка зажигания	1 789.00	2	3 578.00		Отказ клиент		Без фото <input checked="" type="checkbox"/> Акт п/п от 10.06.26 12:14	<input checked="" type="checkbox"/> Перемещение 10.06.2026, 12:14:08

Для позиций в статусе "Согласовано" и "Одобрено"— мы ждем от вас акт приёма-передачи и товар.

ВНИМАНИЕ! Если у вас не получается открыть или скачать акт приёма-передачи - проверьте в настройках вашего браузера настройки блокировки всплывающих окон.

6. Далее сотрудники сайта, **после фактического получения детали**, переводят позиции из списка поступивших на склад в статус "**Проведено**". Таким образом работа с возвратом на стороне сайта будет завершена.

Действия: ☰ Статус 📄 Акт приема 💬 Сообщение												
<input type="checkbox"/>	№ запроса	Клиент	№ заказа	Товар	Цена	Кол-во	Стоимость	Срок возвр.	Причина	Сообщения	Документы	Статус
<input type="checkbox"/>	26KV00780-080 03.06.2026, 11:07:34	[KUU000E] ООО	26-006357-0197 28.05.2026, 14:10:02	VAP VW6RU827505C Замок крышки багажника VW Polo (Седан) 10~	1 200.00	1	1 200.00		Отказ клиента		Без фото Акт п/п от 03.06.26 11:07	Проведен 05.06.2026, 17:31:20

Все вопросы, связанные с оформлением возврата в личном кабинете на сайте, вы можете присылать на почту vozvrat@veles-auto.ru