

Памятка по работе с заказами

Шаг 1. Создайте заказ в личном кабинете Яндекс.Доставки

1. Нажмите кнопку **Создать заказ**.
2. Укажите внутренний номер заказа (который вы используете в своей учетной системе или CRM). Если такого номера нет, оставьте поле пустым — оно заполнится автоматически.
3. Выберите магазин и склад, с которого будет отгружен заказ. Если у вас несколько магазинов или складов, убедитесь, что выбрали нужные. Эти данные будут учитываться при формировании отгрузки и отчета по заказам.
4. Заполните данные о получателе.
Для доставки **Почтой России** или для доставки предоплаченных заказов обязательно укажите его отчество.
Не забудьте проверить контактные данные получателя.
5. Укажите город и способ доставки заказа до покупателя.
Для курьерской или почтовой доставки обязательно выберите **Улицу и Дом** из выпадающего списка. Поле **Индекс** заполнится автоматически. Если этого не произошло, введите индекс вручную.
- i** *Примечание.* Для доставки **Почтой России** индекс обязателен.
6. Выберите службу и интервал доставки до покупателя (для курьерской доставки).

i *Совет.*

Если требуется доставка по Москве в минимальные сроки (на следующий день после поступления заказа на склад службы доставки или на единый склад), выберите службу **СТРИЖ**, **Максипост** или **Аксиомус**.

Если вы создаете заказ в пятницу, а доставка требуется в выходные, обратитесь в службу поддержки, указав полный номер заказа и требуемую дату доставки. Отправить запрос необходимо в пятницу до 21:00.

7. Выберите дату и способ отгрузки заказа.

ОТГРУЗКА	ДОСТАВКА СТРИЖ	СТОИМОСТЬ
Дата отгрузки Сегодня ▾	Расчетная дата доставки ? 22 ноября 10:00–14:00	Для получателя 240 Р
Способ отгрузки Самостоятельно привезти на... ▾	Способ доставки Доставка курьером	Для магазина 265 Р ?
Адрес склада Москва, Огородный проезд, 20, стр. 3	Адрес доставки 119034, Москва, ул. ул Льва Толстого, д. 16	

8. Проверьте итоговую стоимость для покупателя — эту сумму он должен будет заплатить при получении заказа. Если покупатель сделал предоплату доставки и заказа (или доставка включена в стоимость оплаченного заказа), укажите нужную сумму в поле **Оплачено**.
9. Проверьте все данные и нажмите кнопку **Оформить заказ**.

i *Совет.* Редактировать оформленный заказ нельзя. Чтобы внести в него изменения, заказ нужно будет продублировать. Подробнее см. в разделе **Управление заказами**.

Шаг 2. Оформите заявку на отгрузку (забор или самопривоз) в личном кабинете Яндекс.Доставки

Если вы знаете, что в системе уже есть готовая подходящая заявка (с теми же условиями доставки, которые вы указали в заказе)

Ничего делать не нужно — созданный заказ автоматически добавится к подходящей отгрузке.

Если в системе еще нет готовой подходящей заявки

Создайте заявку в форме, которая откроется сразу после создания заказа.

Также вы можете создать заявку заранее. Для этого перейдите на страницу **Заявки** и нажмите кнопку **Оформить заявку на забор** (или **Оформить заявку на самопривоз**).

i Совет. Если нужно отгружать заказы регулярно или вы знаете, что предстоит отгрузка заказов через несколько дней, создавайте заявки заранее.

Если требуется **доставка в минимальные сроки**, помните что:

- нельзя заказать забор день в день;
- возможно заказать самопривоз день в день — для этого оформите заявку до 21:00;
- возможно заказать забор на следующий день — для этого оформите заявку до 21:00 текущего дня.

Как отменить неактуальную заявку на отгрузку

1. На странице **Заявки** найдите нужную отгрузку.
2. В блоке этой отгрузки нажмите **⋮** и выберите **Отменить отгрузку**.
3. Если нужно отменить только заявку на отгрузку, но не нужно отменять заказы в этой отгрузке, выключите опцию **Отменить заказы**.
4. Нажмите кнопку **Отменить отгрузку**.

▲ Внимание.

Если нужно отменить забор, запланированный на завтра, — отмените заявку до 21:00 сегодня. Если вы отмените заявку позже 21:00, вам придется оплатить стоимость забора (так как он будет зарегистрирован в системе как совершенный).

Шаг 3. Наклейте ярлыки на упаковку заказов перед отгрузкой

1. На странице **Заказы** нажмите на соответствующую отгрузку, выберите нужные заказы и на всплывающей панели нажмите кнопку **Распечатать ярлыки**.

▲ Внимание. Если у вашего заказа статус **Ошибка**, обратитесь в службу поддержки, указав полный номер заказа. Иначе вы не сможете подтвердить отгрузку этого заказа, а также распечатать для него ярлыки и акты.

2. Наклейте ярлыки на упаковку заказов с помощью клея или скотча. Помните, что:
 - нельзя прикреплять ярлыки степлером;
 - если ярлык приклеен скотчем, скотч не должен мешать автоматическому считыванию информации с ярлыка (в том числе, не должно быть складок и пузырей);
 - нельзя наклеивать ярлыки на неупакованный товар;
 - каждый заказ должен иметь уникальный ярлык;
 - на упаковке заказа должен быть только один ярлык (соответствующий нужному заказу в системе).

▲ Внимание. Если вы дублировали заказ, для него нужно распечатать и наклеить новый ярлык.

Шаг 4. Подтвердите готовность отгрузки в личном кабинете Яндекс.Доставки

На странице **Заказы** в блоке нужной отгрузки нажмите кнопку **Подтвердить**.

▲ Внимание. Если у вашего заказа статус **Ошибка**, обратитесь в службу поддержки, указав полный номер заказа. Иначе вы не сможете подтвердить отгрузку этого заказа, а также распечатать для него ярлыки и акты.

Подтверждать готовность необходимо:

- в случае самопривоза — до 21:00 даты самопривоза;
- в случае забора — до 20:00 даты забора, но до приезда курьера.

i Совет. Подтверждайте отгрузку не позже чем за полчаса до забора — тогда вы успеете обратиться в службу поддержки, если что-то пойдет не так.

После подтверждения отгрузки вы не сможете добавлять в нее новые заказы.

Шаг 5. Подготовьте акты приема-передачи

После подтверждения отгрузки:

1. На странице **Заказы** в блоке нужной отгрузки нажмите кнопку **Распечатать документы**.
2. Распечатайте акты в двух экземплярах (один оставьте себе). На обоих экземплярах поставьте подпись и печать.
3. Если вы не будете передавать какие-либо заказы из перечисленных в акте, вычеркните их вручную (в обоих экземплярах акта). Рядом напишите «Исправленному верить», заверьте подписью (с расшифровкой) и печатью.

⚠ Внимание.

Добавлять новые заказы в акт вручную нельзя.

Шаг 6. Передайте заказы в службу доставки

Если вы передаете заказы курьеру:

1. Убедитесь, что у курьера есть доверенность на прием товара.
2. Убедитесь, что эта доверенность составлена от имени службы — партнера Яндекс.Доставки.
3. Убедитесь, что курьер расписался на акте приема-передачи.
4. Если вы вычеркивали заказы вручную, убедитесь, что курьер в своем экземпляре акта указал правильное число заказов, которые вы передали.

Если сотрудник вашего магазина отвозит заказы на склад самостоятельно (самопривоз):

1. Он должен убедиться, что у работника склада есть доверенность на прием товара.
2. Если вы вычеркивали заказы вручную, убедитесь, что работник склада в своем экземпляре акта указал правильное число заказов, которые вы передали.

Как изменить или отменить заказы в личном кабинете Яндекс.Доставки

Как изменить заказ

Если вы уже подтвердили отгрузку этого заказа

В таком случае самостоятельно изменить заказ нельзя. Обратитесь в службу поддержки.

⚠ Внимание. Если заказ доставляется **Почтой России** или службой **Инпост**, в него нельзя внести изменения даже с помощью службы поддержки.

Если вы уже оформили заказ, но еще не подтвердили его отгрузку

Ваш заказ находится на странице **Заказы**, в списке **Ожидают отгрузки**. Чтобы внести в него изменения:

1. Нажмите на соответствующую отгрузку.
2. Выберите нужный заказ.
3. На всплывающей панели нажмите **Ещё** → **Продублировать**.
4. Копия заказа появится на вкладке **Черновики** — перейдите на нее, выберите скопированный заказ и измените его.
5. Обязательно отмените исходный заказ с устаревшими данными.

Редактирование черновика заказа

1. Перейдите на вкладку **Черновики**. На ней содержатся:
 - продублированные заказы;
 - заказы, сохраненные как черновики;
 - заказы, переданные в систему Яндекс.Доставки автоматически (если ваш магазин интегрирован с Яндекс.Доставкой);
 - заказы, оформленные на свою службу доставки.
2. Нажмите на номер нужного заказа.

3. В открывшейся форме заказа, на нижней панели, нажмите кнопку **Редактировать заказ**.

Как отменить заказ

Если вы уже подтвердили отгрузку этого заказа

В таком случае самостоятельно отменить заказ нельзя. Обратитесь в службу поддержки.

Если вы уже оформили заказ, но еще не подтвердили его отгрузку

На странице **Заказы** нажмите на соответствующую отгрузку, выберите нужный заказа и на всплывающей панели нажмите кнопку **Отменить**.

▲ Внимание. Обязательно отменяйте (а не архивируйте) заказы, которые не будете передавать в доставку. Архивированные заказы не видны в списке, однако информация по ним все равно передается в службы доставки.