Инструкция Engrana

2.23.0

https://help.engrario.com/ru/

Оглавление

Начало работы **4**
- Первые шаги 4
- Рабочий день приёмщика 6
- Рабочий день механика 8
- Рабочий день продавца 9
- Рабочий день кладовщика 11
- Рабочий день руководителя филиала 13
- Рабочий день финансиста 14
- Рабочий день администратора 16
- Частые задачи 17
- Словарь 19
- Что требует закон 21

Автосервис **24**
- Автосервис: машины в работе 24
- Гарантия и рекламации 26
- Заказ-наряд 28
- Запись в мастерскую 31
- Карточка автомобиля 33
- Осмотр при приёмке 35
- Подпись клиента на планшете 36
- Хранение шин 38

Продажи **40**
- Действия с заказом 40
- Заказы канала 43
- Заказы покупателей 44
- Запчасти: продажа с прилавка 47
- Заявки: обращение клиента до заказа 49
- Интернет-магазин 53
- Карточка заказа 56
- Карточка клиента 57
- Клиенты 62
- Маркетплейсы и каналы продаж 64
- Подбор: товар и у кого взять 65
- Прайс для канала 67
- Расчёты с площадкой 69

Закупка **71**
- Заказ поставщику 71
- Закупки 74
- Наценки 76
- Оценка поставщиков 78
- Прайсы поставщиков 80
- Проверка фактуры поставщика 83
- Фактура поставщика 86
- Цены к пересмотру 88

Склад **90**
Залоги за старые детали 90
Карточка товара 92
Склад 95
Финансы **103**
Выплаты Stripe 103
Документы и финансы 105
Чеки кассы (Польша) 108
Логистика **110**
Доставка 110
Кадры **113**
Пользователи 113
Настройки **115**
Журнал 115
Запуск: начальные данные 118
Инструкция 120
Модули 121
Организации 123
Подключения 125
Резервные копии 127
Справочники 128
Сроки хранения 132
Языки и страны 134

Начало работы

Первые шаги

Настройка Engrana с нуля — по порядку, от организации до переноса данных из прежней программы; подробности — в статье экрана по ссылке. Организации, справочники, языки и резервные копии настраивает администратор всей установки, модули и подключения — администратор.

1. Организация и реквизиты

«Настройки → Организации» → «Новая организация». Страну выбирают только сейчас: от неё зависят налоги, тексты и документы. Затем реквизиты (название, налоговый номер, адрес, IBAN, логотип) → «Сохранить реквизиты»; пока экран пишет «Для документов не хватает: …», на смете и счёте будут пробелы. Подробно — Организации.

2. Филиал, склады и кассы

1. «Добавить филиал» → название, адрес и «Цена часа работ без IVA» — она подставляется в сметы.
2. В карточке филиала — «+ склад» и «+ касса» (наличные или банк / терминал); без кассы оплату не принять.
3. У склада — «Назначение склада в филиале»: основной, «Автосервис», «Витрина», «Интернет-магазин».

3. Пользователи и роли

1. «Кадры → Сотрудники и роли» → «Пригласить сотрудника»: логин, язык, роль и «Где действует» → «Создать и выдать пароль». Временный пароль передайте лично.
2. Роли: «Приёмщик / мастер-консультант», «Механик», «Продавец», «Закупщик», «Кладовщик», «Руководитель филиала», «Финансист / бухгалтер», «Владелец/администратор», «Gestor (внешний, только просмотр)»; администратор и финансист входят со вторым фактором (MFA).
3. Механик без входа и стоимость часа — вкладка «Сотрудники и ставки». Подробно — Пользователи.

4. Модули, языки и подключения

1. Модули — включите нужное: интернет-магазин, хранение шин, распознавание фактур и другое.
2. Языки и страны — встроены русский, испанский и английский; документы клиенту — на языке страны.
3. Подключения — налоговая (чего не хватает для фискальных счетов, сертификат можно загрузить заранее), «Почта (SMTP)», провайдеры данных и услуг, «Подключить Allegro». Без провайдера программа работает вручную.

5. Справочники: работы и налоги

«Настройки → Справочники» → «Виды работ»: «Типовой набор» или «Импорт» (в шаблоне — 223 работы с переводами). «Ставки IVA»: новую — «Новая версия ставки», только по указанию gestor: исправить её потом нельзя. Подробно — Справочники.

6. Прайсы поставщиков и наценки

1. «Закупка → Прайсы» → «Источники» → «Новый источник»: формат, способ получения (вручную, FTP, SFTP, ссылка) и расписание — Прайсы поставщиков.
2. «Закупка → Наценки» → «Новая политика»: как из закупки получается цена продажи — Наценки.

7. Каналы продаж

Прайс и заказы постоянного клиента: карточка клиента → «Каналы продаж» → «Добавить канал» — Маркетплейсы и каналы продаж, Прайс для канала. Свой сайт — Интернет-магазин.

8. Запуск: начальные данные

«Настройки → Запуск», строго по порядку: клиенты и поставщики → автомобили → товары → розничные цены → начальные остатки → начальные долги. Файл сначала только проверяется («Проверка: ничего ещё не записано»), затем «Применить: записать N»; в конце — «Сверка с прежней программой». Подробно — Запуск: начальные данные.

Перед первым рабочим днём

- Резервные копии — вверху должна быть «Последняя удачная копия: …».
- Запись в мастерскую — «Посты и часы работы» филиала.
- Сроки хранения — сколько хранятся данные клиентов.
- Частые задачи — что где делать в работе.

Рабочий день приёмщика

День роли «Приёмщик / мастер-консультант» по порядку: запись, приёмка машины, смета и согласие клиента, детали, счёт, выдача и касса. Подробности каждого шага — в статьях экранов по ссылкам.

Запись и приёмка

1. «Автосервис» → «Запись»: кто приедет и на какой пост (Запись в мастерскую).
2. Клиент приехал: в записи «Приехал» → «Оформить заказ-наряд». Без записи — «Заказ-наряды» → «Новая приёмка»: госномер, клиент, пробег, обращение клиента → «Принять автомобиль» (Автосервис: машины в работе).
3. В заказ-наряде — «Провести осмотр»: повреждения на схеме, фото, топливо, вещи → «Завершить осмотр» (Осмотр при приёмке).
4. «Подпись клиента»: клиент читает квитанцию, выбирает, нужна ли смета, и расписывается на планшете; «Квитанция о приёме» — печать (Подпись клиента на планшете). Машина — Карточка автомобиля.

Смета и согласие клиента

1. «Составить смету»: работы и детали (поиск подбирает детали к машине) → «Сохранить редакцию». Детали нет в прайсах — «Найти вручную» (Заказ-наряд).
2. «Клиент согласовал» или «Клиент отказался». Или «Ссылка для клиента» (или QR-код): клиент сам откроет смету на телефоне и согласует её. Нужен аванс — «Оплата по ссылке» → «Попросить оплатить» (когда подключён Stripe).
3. Смета изменилась — «Новая редакция»: клиент согласует её заново.

Детали, работа, выдача

1. «Зарезервировать со склада» — детали откладываются под заказ-наряд (Склад — остатки).
2. «Начать работу»: детали устанавливает и время записывает механик (Рабочий день механика).
3. Работа сделана — «На контроль качества», затем «Готов к выдаче».
4. «Выставить счёт» (по согласованным работам и установленным деталям) → «Принять оплату»; частному лицу по просьбе — «Полный счёт».
5. «Выдать автомобиль»: без итогового счёта машину не выдать, долг проверяется по условиям оплаты клиента.

Шины, гарантия, старые детали

- Хранение шин: «Принять шины», «Квитанция», «Счёт за следующий сезон», «Оплатить», выдача шин.
- Клиент вернулся с жалобой — «Гарантия» → «Новое обращение» → «На диагностику»; брак детали — «Рекламация поставщику» (Гарантия и рекламации).
- Залог за старую деталь: «Старая деталь получена от клиента», «Отправить поставщику» (Залоги).

Конец дня: касса

«Финансы» → «Касса»: «Внести в кассу» (размен), пересчёт наличных → «Закрыть смену» (Документы и финансы).

Что можно и чего нельзя

Можно: всё выше — запись, приёмка, смета и согласие, оплата по ссылке, резерв, статусы заказ-наряда, счёт и оплата (также по хранению шин и заказу клиента), клиенты и автомобили, гарантия и рекламации, касса. Склад, каталог и прайсы — только просмотр. Нельзя (кнопки нет или программа откажет):

- одобрить или отклонить гарантию — руководитель филиала;
- вернуть оплату по ссылке (Stripe), «Выдать из кассы», изменить условия оплаты клиента — руководитель филиала или финансист;
- возврат покупателя и «Вернуть залог клиенту» — продавец или руководитель;
- продать с прилавка — продавец; принять товар от поставщика — кладовщик.

Частые сообщения

- **«Нет согласованной клиентом редакции сметы.»** — в работу только после согласия клиента.
- **«Срок действия сметы истёк. Подготовьте новую редакцию.»** — «Новая редакция» и новое согласие.
- **«Нет подписи клиента»** — осмотр завершён, а квитанцию клиент ещё не подписал.
- **«Перед выдачей автомобиля выставьте счёт.»** — сначала «Выставить счёт».
- **«Долг …: укажите причину выдачи с долгом.»** — впишите причину, она попадёт в журнал.

Куда дальше

- Действия с заказом — резерв, счёт и оплата по заказу клиента; Карточка клиента.
- Инструкция — поиск по всей инструкции.

Рабочий день механика

День роли «Механик» по порядку: машины на постах, работа по заказ-наряду, детали, время и сдача работы. Имён и телефонов клиентов механик не видит — только машину, обращение клиента и согласованную смету.

Начало дня

1. «Автосервис» → «Заказ-наряды»: доска по этапам — «Приняты», «Ждут согласования», «Ждут детали», «В работе», «Готовы к выдаче». Поиск — по номеру заказ-наряда или госномеру (Автосервис: машины в работе).
2. «Запись»: лента дня по постам и «Сейчас на постах». Машина на вашем посту — откройте запись, выберите себя в поле «Механик» → «В работу»; закончили — «Готово» (Запись в мастерскую).
3. «Табло» на доске — экран для телевизора в мастерской: машины по этапам, без данных клиентов.

Работа по заказ-наряду

1. Нажмите на карточку на доске — откроется заказ-наряд: обращение клиента, согласованная смета, детали, время (Заказ-наряд).
2. Работать можно, когда заказ-наряд «В работе», а он переводится туда только после согласия клиента со сметой. Ждали детали, и они пришли — «Начать работу».
3. **Детали.** В блоке «Детали» видно по каждой детали сметы: согласовано, в резерве, установлено, свободно на складе. «Установить» → количество, «Механик» → «Установить»: деталь уходит со склада в заказ-наряд. Можно установить часть, остальное — когда придёт.
4. **Время.** В блоке «Работы и время»: «Механик» — вы, «Работа» из сметы, «Часы» → «Записать».
5. Нужно прерваться (например, ждёте деталь) — «Ещё» → «Приостановить» с причиной.
6. Работа сделана — «На контроль качества». Счёт, оплату и выдачу машины ведёт приёмщик (Рабочий день приёмщика).

Нашли ещё неисправность

Смету механик не меняет: скажите приёмщику. Он составит «Новую редакцию» сметы и согласует её с клиентом — тогда новая деталь появится в блоке «Детали». Деталь, которой нет в согласованной смете, не устанавливается.

Шины и склад

- «Хранение шин»: найдите комплект по госномеру или месту — видно, где лежат шины и какие (без контактов клиента). Принимает и выдаёт шины приёмщик (Хранение шин).
- «Склад» → «Остатки» и «Каталог товаров» → «Товары»: есть ли деталь и сколько свободно (Склад, Карточка товара).

Что можно и чего нельзя

Можно: смотреть заказ-наряды и смету, менять статус заказ-наряда, устанавливать детали согласованной сметы, записывать время, отмечать «В работу» и «Готово» в записи, смотреть

хранение шин, склад и каталог. Нельзя (кнопки нет или программа откажет):

- принять машину, провести осмотр, составить или согласовать смету — приёмщик;
- зарезервировать детали, выставить счёт, принять оплату — приёмщик;
- записать, перенести или отменить запись клиента — приёмщик или руководитель филиала;
- принять или выдать шины — приёмщик; видеть раздел «Клиенты» — у механика его нет.

Частые сообщения

- **«Детали устанавливаются, когда заказ-наряд «В работе».»** — сначала «Начать работу».
- **«Время записывается, когда заказ-наряд «В работе» или на контроле качества.»** — то же для часов.
- **«Нет согласованной клиентом редакции сметы.»** — клиент ещё не согласовал смету: спросите приёмщика.
- **«Чтобы начать работу, выберите механика.»** — в записи не выбран механик.
- **«На посту уже идёт работа: … Сначала завершите её или перенесите.»** — на посту ещё открыта другая работа.
- **«Укажите причину.»** — «Ещё» → «Приостановить» без причины не ставится.

Куда дальше

- Заказ-наряд — все шаги ремонта; Запись в мастерскую — посты и время.
- Инструкция — поиск по всей инструкции.

Рабочий день продавца

День роли «Продавец» по порядку: касса, прилавок, заказы клиентов, оплата, возвраты и закрытие смены. Подробности — в статьях экранов по ссылкам.

Начало дня

«Финансы» → «Касса»: размен на начало, при необходимости «Внести в кассу» (Документы и финансы). Затем «Продажи» → «Заказы»: что ждёт выдачи и оплаты, где «нехватка резерва» (Заказы покупателей).

Прилавок

1. «Продажи» → «Прилавок»: штрихкод, артикул, EAN или название. Деталь к машине клиента — «Номер автомобиля» → «Подобрать» (Запчасти: продажа с прилавка).
2. «В корзину»; нужен счёт на клиента или его цены — «Клиент (необязательно)».
3. «Наличные» или «Карта» → «Оплатить и выдать»: заказ, выдача, счёт и оплата — одной операцией. Частному лицу по просьбе — «Полный счёт» (нужен DNI/NIE в карточке). Цены видите и вводите без налога или с налогом — переключатель над корзиной; покупатель платит цену с налогом, как на ценнике, итоги считает программа.
4. Нет ни в каталоге, ни у поставщиков — «Найти вручную»: заказ клиента и заказ поставщику под него сразу.
5. Над поиском появилось «Пополнить витрину» — передайте кладовщику: «Переложить на витрину» может он или руководитель (Рабочий день кладовщика).

Заказ клиента

1. «Заказы» → «Новый заказ»: клиент и товары. Чего нет на складе, закупщик увидит в «Что заказать». Новый покупатель — «Клиенты» → «Новый клиент» (Клиенты).
2. «Действия с заказом»: «Зарезервировать со склада», «Выдать» (можно частями), «Счёт на выданное», «Принять оплату» (до выдачи — аванс) (Действия с заказом).
3. Статус исполнения — «Статус заказа» в карточке заказа; много заказов сразу — отметьте в списке: «Лист сборки», «Выдать», «Счета» (Карточка заказа).
4. Заказы магазина, площадок (Allegro) и файлов клиентов — в том же списке; для площадки при выдаче — «Перевозчик» и «Номер отправления». Очередь «Ждут решения» разбирает роль на всю организацию.

Возвраты, гарантия, залоги

1. Возврат — «Действия с заказом» → «Возврат»: «Состояние», «Склад возврата», «Деньги клиенту»; с проверкой товара — потом «Одобрить» или «Отклонить». Продажа с прилавка — тоже заказ (источник «Прилавок / вручную»).
2. Жалоба на деталь — «Гарантия» → «Новое обращение»; брак — «Рекламация поставщику» (Гарантия).
3. Залог за старую деталь: «Старая деталь получена от клиента», «Отправить поставщику», после ответа поставщика — «Вернуть залог клиенту» (Залоги за старые детали).

Конец дня

«Касса»: «Пересчитано наличных», «Оставить в кассе на размен» → «Закрыть смену». В Польше — ещё печать чеков и raport dobowy (Чеки кассы (Польша)).

Что можно и чего нельзя

Можно: прилавок, заказы клиентов и их статусы, резерв, выдача, счёт и оплата, возвраты покупателя и их проверка, клиенты и их машины (новая машина, правка карточки), гарантия и рекламации, залоги, внесение в кассу и закрытие смены; смотреть склад, прайсы и доставку. Нельзя (кнопки нет или программа откажет):

- вернуть деньги через Stripe (возврат по заказу сайта), «Выдать из кассы», изменить условия оплаты клиента — руководитель филиала или финансист;
- одобрить гарантию, снизить залог за старую деталь — руководитель филиала;
- принять товар от поставщика, переместить товар (в том числе на витрину) — кладовщик;
- заказать у поставщика (кроме «Найти вручную») — закупщик;
- настроить статусы заказов, автоматизацию, каналы и магазин — руководитель на всю организацию или администратор.

Частые сообщения

- **«нет на складе»** — оформите заказ клиента в «Заказах».
- **«В филиале нет кассы.»** — оплату не принять: кассу заводит администратор.
- **«Сумма … выше порога упрощённого счёта…»** — выберите клиента с налоговым номером для полного счёта.
- **«Долг …: укажите причину выдачи с долгом.»** — впишите причину, она попадёт в журнал.

Куда дальше

- Прайсы поставщиков, Карточка товара, Инструкция — поиск по инструкции.

Рабочий день кладовщика

День роли «Кладовщик» по порядку: что придёт и что собрать, приёмка от поставщика, выдача заказов, перемещения и витрина, пересчёт и списания, брак и старые детали. Подробности — в статьях экранов по ссылкам.

Утро: что придёт и что собрать

1. «Закупка» → «Заказы и фактуры» → «Ждём поставку»: что должно прийти от поставщиков (Закупки).
2. «Продажи» → «Заказы»: отметьте заказы → «Лист сборки» — что и откуда собрать (Заказы покупателей).

Приёмка от поставщика

1. По заказу поставщику: «Принять поставку» → номер документа, количество и цена по строкам → «К приёмке» (Заказ поставщику).
2. Без заказа: «Склад» → «Поступление» → поставщик, документ, строки → «К приёмке» (Склад).
3. Присланная фактура поставщика — «Принять товар» на экране её проверки (Проверка фактуры поставщика).
4. «Склад» → «Приёмка»: откройте поступление, сканируйте товар, не принятое — «Расхождение» с причиной → «Завершить приёмку». Товар встаёт на склад только после этого; товар под заказ — сразу в его резерв. Без сканера (если организация разрешает) — «Принять сразу вручную» в шаге 1 или 2.

Резервы и выдача

1. Резерв ставят и снимают продавец, приёмщик и руководитель. Кладовщик видит его в «Остатках»: остаток, резерв, доступно; переместить и списать можно только доступное.
2. Заказы, у которых всё в резерве: отметьте в «Заказах» → «Выдать». Перевозчик общий, номер отправления — у каждого заказа свой (у заказа площадки он уйдёт на площадку). Что не выдано — в списке с причиной.
3. Статус меняйте у заказов в группах «В работе» и «Отправлены» (Карточка заказа). Договоры перевозчиков и цена посылки — «Логистика» → «Доставка», только просмотр (Доставка).

Перемещения и витрина

1. «Склад» → «Перемещения» → «Новое перемещение»: склады одного филиала — «Переместить»; другой филиал — «Отправить», на складе-получателе — «Принять товар», непринятое остаётся «В пути». Деталь под заказ — со строкой «Под заказ …»: резерв заказа переедет вместе с ней.
2. Прилавок продал с «Витрины» — во «Перемещениях» список «Пополнить витрину» → «Переложить на витрину»: одно перемещение с основного склада (Запчасти: продажа с прилавка).

Пересчёт и списание

1. «Инвентаризация» → «Начать инвентаризацию» → «Насчитано» по строкам (или «Пересчёт из файла») → «Сохранить пересчёт». Вносите сразу, как пересчитали: продажи после пересчёта строки разницу не меняют.
2. Списание: «Новое списание» → товары, причина, статья расхода → «Сохранить черновик». «Провести инвентаризацию», «Списать», а также разборку и сборку комплектов (кладовщик готовит их черновиком) проводит руководитель филиала.

Брак и старые детали

1. Брак от поставщика — «Гарантия» → «Рекламации поставщикам» → «Новая рекламация» (Гарантия). Возврат покупателя с состоянием «Брак» стоит в резерве под этим возвратом до претензии поставщику.
2. Старые детали под залог: «Старая деталь получена от клиента», отметьте строки → «Отправить поставщику (N)» (Залоги за старые детали).

Что можно и чего нельзя

Можно: поступления и приёмка поставок, перемещения (и на витрину), лист сборки и выдача заказов, статусы «В работе» и «Отправлены», черновики инвентаризации, списания и комплектов, рекламации поставщикам, приём и отправка старых деталей. Смотреть — каталог, остатки, заказы поставщикам, доставку. Нельзя (кнопки нет или программа откажет):

- провести инвентаризацию, списание, разборку или сборку — руководитель филиала;
- поставить или снять резерв — продавец, приёмщик или руководитель;
- заказать у поставщика, оформить возврат поставщику — закупщик или руководитель; внести фактуру поставщика — закупщик, финансист или руководитель;
- завести или изменить товар в каталоге — закупщик или руководитель; продать, выставить счёт — продавец.

Частые сообщения

- **«Кладовщик меняет статус только у заказов «В работе» и «Отправлены».»** — другие статусы ставит продавец.
- **«нехватка резерва»** — на складе меньше, чем в заказе: дождитесь поступления.
- **Не хватает доступного** при перемещении или списании — часть товара в резерве под заказами.

Куда дальше

- Склад — остатки, поступление, перемещения и инвентаризация подробно; Инструкция — поиск.

Рабочий день руководителя филиала

Путеводитель для роли «Руководитель филиала»: что делать каждый день, раз в неделю и раз в месяц и на каких экранах. Роль даёт все документы своего филиала, решения, отчёты и сотрудников филиала, но не настройки программы и не входы.

Каждый день

- **Мастерская.** Доска заказ-нарядов — что ждёт согласования, деталей и выдачи. В заказ-наряде руководитель делает всё, что приёмщик: смета, «Клиент согласовал», счёт, оплата, выдача машины.
- **Запись.** Запись в мастерскую — кто приедет и на какой пост. Посты и часы работы филиала настраивает руководитель: «Посты и часы работы».
- **Заказы.** Заказы — разберите «Ждут решения», в том числе «Оплата сайта требует решения» и «Оплаты Stripe без проводки». Очередь видна только роли на всю организацию: она не привязана к филиалу.
- **Решения руководителя.** «Одобрить» или «Отклонить» гарантийное обращение — Гарантия и рекламации. «Залог клиенту» по детали, которую поставщик отклонил, и скидка на залог — Залоги. «Списать» и «Провести инвентаризацию» по черновикам кладовщика — Склад.
- **Возврат оплаты через Stripe.** В «Документах» откройте оплату → «Отменить документ» с причиной: Stripe сам вернёт деньги на карту клиента (как это работает). Заказ сайта — возвратом «через площадку» в заказе клиента.
- **Касса.** Документы и финансы → «Касса»: «Внести в кассу», «Выдать из кассы», в конце дня — «Закрыть смену» с пересчётом наличных.

Каждую неделю

- **Закупка.** Закупки: «Что заказать», заказы поставщикам, «Фактуры к проверке». Спорная фактура и оплата поставщику — Фактура поставщика.
- **Новый банковский счёт поставщика.** «Подтвердить» у счёта в карточке поставщика — если вводили его не вы.
- **Клиенты.** «Условия оплаты» (отсрочка и лимит долга) и «Выгрузить данные (RGPD)» — в карточке клиента.
- **Поставщики.** Оценка поставщиков: сигналы и «Пороги сигналов».
- **Цены.** Цены к пересмотру и Наценки — при роли на всю организацию.

Каждый месяц

- **Отчёты.** Документы и финансы: «Выручка», «Доходы и расходы», «Банк» (выписка) и «P&L и Cash Flow».
- **Сотрудники и ставки часа.** Пользователи → «Сотрудники и ставки»: сотрудники своего филиала, должность, стоимость часа и связь со входом.
- **Выплаты площадок.** Расчёты с площадкой — при роли на всю организацию.

Что можно и чего нельзя

- **Можно:** создавать, проводить и отменять документы всех видов в своём филиале; одобрять гарантию; решать по залогам; проводить списания и инвентаризации; возвращать оплаты

через Stripe; подтверждать счета поставщиков; менять условия оплаты клиентов; вести сотрудников филиала и их ставки часа.

- **Только с ролью на всю организацию:** очередь «Ждут решения» в заказах, «Наценки», «Цены к пересмотру», «Каналы продаж», выплаты площадок, «Подключения», «Запуск» и настройка статусов заказов.
- **Нельзя:** приглашать сотрудников и назначать роли, менять «Организации», «Справочники», «Модули», смотреть «Журнал» — это администратор. «Налоги», пакет «Для gestor» и закрытие периода — у финансиста. Удалить данные клиента по RGPD может только администратор.

Куда дальше

- Пользователи → «Что умеют роли» — точный список прав каждой роли.
- Инструкция — поиск по всем статьям.

Рабочий день финансиста

Путеводитель для роли «Финансист / бухгалтер»: что делать каждый день, раз в неделю и в конце месяца или квартала. Почти всё — на экране Документы и финансы (меню «Финансы») и в Закупках.

Вход

Роль требует входа со вторым фактором (MFA): при первом входе программа попросит подключить приложение-аутентификатор. Новый телефон — администратор нажимает «Сбросить MFA» (Пользователи).

Каждый день

- **Касса и выручка.** «Касса»: «Внести в кассу», «Выдать из кассы», «Закрыть смену» с пересчётом. «Выручка» — продажи и оплаты по дням и способам оплаты.
- **Счета и оплаты клиентов.** Вкладка «Документы»: найти документ и его движения, «Счёт на услуги», «Принять оплату». Ошибочный фискальный счёт — «Аннулировать» или «Исправительный счёт» (подробно).
- **Возврат оплаты через Stripe.** Откройте оплату → «Отменить документ» с причиной: Stripe вернёт деньги на карту клиента (как это работает).
- **Оплаты поставщикам.** Закупки → «Долги и расходы» → «Оплатить»; в «Фактурах поставщиков» — отборы «К оплате» и «Спорные». Новый банковский счёт поставщика — «Подтвердить» в карточке поставщика, если вводили его не вы.

Каждую неделю

- **Банк.** «Банк»: загрузите выписку (Norma 43 или CSV) — программа сопоставит платежи с документами.
- **Закупочные фактуры.** Фактура поставщика: сверка с поступлением, разница цены, спор («Спорная», «Снять спор»), самоначисление IVA. Сканы и электронные фактуры — проверка фактуры.
- **Доходы и расходы.** «Доходы и расходы» — платежи без фактуры (аренда, связь) по

статьям.

- **Площадки.** Расчёты с площадкой: выплаты, удержания, курсовая разница. Нужна роль на всю организацию: счёт площадки общий, с ролью на один филиал программа ответит «Нет права …».
- **Долги клиентов.** «Условия оплаты» — отсрочка и лимит долга — в карточке клиента.

Каждый месяц и квартал

- **До 15-го.** «Налоги» → «Оплачено фирмами, не выдано» → «Выставить счета на предоплату».
- **Налоги.** «Налоги»: «Modelo 303: IVA за период», modelo 349, 369 (OSS) и за год — 347 → «XLSX» для gestor. Подали декларацию 303 — «Отметить поданной».
- **Отчёты.** «P&L и Cash Flow» — прибыль и движение денег за период.
- **Пакет для gestor.** «Для gestor» → период → «Скачать пакет»; если есть исключения, которые сейчас не исправить, — «Скачать с отметкой «неполный»».
- **Закрытие периода.** Право закрыть период — у финансиста и администратора. В закрытом периоде документы не проводятся и не меняются: «Период закрыт по … Изменение документа от … запрещено.»
- **31 декабря.** «Переоценка на дату» долга площадки в валюте — Расчёты с площадкой.

Один раз при запуске

Начальные долги клиентов и поставщиков — Запуск, при роли на всю организацию.

Что можно и чего нельзя

- **Можно:** счета и оплаты клиентов, касса (в том числе выдача), банк, доходы и расходы, фактуры поставщиков и оплаты им, выплаты площадок, налоги, пакет для gestor, отчёты, закрытие периода, возврат оплат через Stripe, условия оплаты клиентов, подтверждение счетов поставщиков. Финансист видит все документы и себестоимость.
- **Только просмотр:** заказ-наряды, продажи, заказы поставщикам, поступления и другие складские документы.
- **Нельзя:** менять карточки клиентов и поставщиков (кроме условий оплаты), пользователей, роли и настройки — это администратор.

Куда дальше

- Рабочий день руководителя филиала — кто ещё ведёт деньги филиала.
- Инструкция — поиск по всем статьям.

Рабочий день администратора

Путеводитель для роли «Владелец/администратор»: что проверять каждый день, раз в неделю и раз в месяц и что делать, когда что-то меняется. Роль даёт все права в своей области: настройки, пользователи, подключения, модули.

Вход и область роли

- **Вход — только со вторым фактором (MFA).** Свой пароль, второй фактор и блокировку своей записи администратор не меняет сам — это делает другой администратор (Пользователи).
- **Администратор всей установки** видит и меняет всё: «Резервные копии», «Сроки хранения», «Языки и страны», справочники, новые организации, подключения всей установки, весь «Журнал», удаление данных клиента (RGPD).
- **Администратор организации** — реквизиты, филиалы, склады и кассы своей организации, пользователей с ролями в ней, её модули и подключения и записи журнала своей организации.
- **Администратор одного филиала** журнал не видит, модули не меняет, подключённых провайдеров не видит.

Каждый день

- **Резервные копии.** Резервные копии: «Последняя удачная копия» — предупреждение, если удачной копии нет дольше 26 часов. Перед обновлением — «Сделать копию сейчас».
- **Сотрудники.** Пользователи: «Пригласить сотрудника» → роль и «Где действует»; «Назначить роль», «Снять роль»; «Сбросить пароль», «Сбросить MFA», «Снять паузу входа»; ушедшему — «Заблокировать».

Каждую неделю

- **Журнал.** Журнал: кто изменил документ или настройку; красная пометка — действие запрещено или не удалось.
- **Подключения.** Подключения: налоговая — «Чего не хватает» и срок сертификата; провайдеры — «Проверить»; почта (SMTP).

Каждый месяц

- **Сроки хранения.** Сроки хранения: что попадёт под ночную очистку. «Выполнить очистку сейчас» не отменяется.
- **Вложения.** «Проверить вложения» в Резервных копиях: все ли файлы на месте.

Когда что-то меняется

- **Новая организация, филиал, склад, касса**, цена часа работ филиала — Организации.
- **Новая ставка IVA** (заранее, с датой), виды работ — Справочники.
- **Перевод интерфейса или новый язык** — Языки и страны.
- **Нужна новая часть программы** — Модули.
- **Перенос из прежней программы** — Запуск.
- **Клиент просит удалить данные** — «Удалить данные (RGPD)» в карточке клиента

(администратор всей установки).

Чего нельзя и администратору

- Удалить пользователя — только «Заблокировать»; последнего администратора всей установки заблокировать нельзя.
- Восстановить копию с экрана: это делает администратор сервера, в новую пустую базу.
- Сменить страну организации или удалить организацию, в которой есть документы.
- Включить модуль с пометкой «нет в лицензии» или добавить страну: это поставщик Engrana.
- Править или удалять записи журнала.

Куда дальше

- Рабочий день руководителя филиала и рабочий день финансиста — что делают роли, которым вы даёте доступ.
- Пользователи → «Что умеют роли».

Частые задачи

Самые частые дела в программе одной строкой: с чего начать и в какой статье об этом подробно. Нет нужной кнопки — у вас нет права на это действие: обратитесь к администратору.

Автосервис

- Записать клиента на время: «Новая запись» в ленте дня — Запись в мастерскую.
- Принять машину в ремонт: «Новая приёмка» → «Принять автомобиль» — Автосервис: машины в работе.
- Осмотреть машину и взять подпись клиента: «Провести осмотр» → «Завершить осмотр» → «Подпись клиента» — Осмотр при приёмке, Подпись клиента на планшете.
- Составить смету и получить согласие: «Составить смету» → «Клиент согласовал» или «Ссылка для клиента» — Заказ-наряд.
- Заказать деталь под заказ-наряд: после согласия сметы — «Что заказать» → «Заказать отмеченное» — Закупки; детали нет в прайсах — «Найти вручную» у сметы — Заказ-наряд.
- Выставить счёт за ремонт и принять оплату: «Выставить счёт» → «Принять оплату» — Заказ-наряд.
- Принять шины на хранение: «Принять шины» — Хранение шин.

Продажи

- Продать деталь с прилавка: «В корзину» → «Оплатить и выдать» — Запчасти: продажа с прилавка.
- Оформить заказ клиента под поставку: «Новый заказ» — Заказы покупателей.
- Выставить счёт фирме: на выданный товар — «Счёт на выданное» в Действиях с заказом; на услуги без заказ-наряда — «Документы» → «Счёт на услуги» — Документы и финансы.
- Дать частному лицу полный счёт вместо чека: «Полный счёт», в карточке нужен DNI/NIE — Запчасти: продажа с прилавка.
- Вернуть товар покупателю: «Действия с заказом» → «Возврат» — Действия с заказом.

- Вернуть деньги, если товар не приехал: «Отменить с возвратом» — Действия с заказом.
- Отправлять прайс постоянному клиенту: «Каналы продаж» в карточке клиента — Прайс для канала.

Закупка

- Найти, у кого деталь есть и почём: «Поиск предложений» — Прайсы поставщиков.
- Заказать на склад без заказа клиента: «Что заказать» → «Заказ на склад» — Закупки.
- Внести фактуру поставщика: «Внести фактуру» или «Фактуры к проверке» — Фактура поставщика, Проверка фактуры поставщика.
- Оплатить поставщику: «Оплатить» в фактуре — Фактура поставщика.
- Вернуть брак поставщику: «Рекламации поставщикам» → «Новая рекламация» — Гарантия и рекламации.

Склад

- Принять поставку от поставщика: «Принять поставку» → «К приёмке» → «Склад» → «Приёмка» — Заказ поставщику.
- Переместить товар между складами: «Перемещения» → «Новое перемещение» — Склад.
- Списать товар: «Списания» → «Новое списание» — Склад.
- Пересчитать склад: «Начать инвентаризацию» → «Провести инвентаризацию» — Склад.

Финансы

- Закрыть кассовую смену: вкладка «Касса» — Документы и финансы.
- Отменить ошибочный документ: «Отменить документ» — Документы и финансы.
- Исправить выставленный счёт: «Исправительный счёт» или «Аннулировать» — Документы и финансы.
- Подготовить данные для gestor: «Налоги» (modelo 303, 349, 347) и «Для gestor» → «Скачать пакет» — Документы и финансы.
- Напечатать чеки в Польше: «Печатать все» — Чеки кассы (Польша).

Настройки

- Дать сотруднику доступ или закрыть его: «Пригласить сотрудника», «Заблокировать» — Пользователи.
- Сделать резервную копию: «Сделать копию сейчас» — Резервные копии.
- Выгрузить или удалить данные клиента по его просьбе: «Выгрузить данные (RGPD)», «Удалить данные (RGPD)» — Карточка клиента.

Настройка программы с нуля — в Первых шагах, термины — в Словаре.

Словарь

Термины, которые встречаются в программе и в документах Испании и Польши, — коротко, со ссылкой на статью, где с ними работают. Как это устроено по закону — в статье Что требует закон.

Испания

- **AEAT** — налоговая служба Испании (Agencia Tributaria). Сертификат организации для неё загружают в Подключениях.
- **albarán** — накладная поставщика к поставке. Её номер вписывают как номер документа поставщика при поступлении: Склад.
- **Bizum** — мобильный платёж в Испании; покупатель платит им на странице оплаты Stripe — на сайте или по ссылке: Интернет-магазин, Заказ-наряд.
- **factura completa** — полный счёт с данными покупателя. Частному лицу — по просьбе, нужен DNI/NIE в карточке («Полный счёт»): Запчасти: продажа с прилавка.
- **factura simplificada** — упрощённый счёт (чек), обычно без данных покупателя; в Испании программа выдаёт его до 400 € с налогом (RD 1619/2012, art. 4), для части розничных продаж закон разрешает до 3 000 € — уточните у gestor: Запчасти: продажа с прилавка.
- **factura rectificativa** — исправительный счёт: единственный способ поправить выставленный счёт (или «Аннулировать»). У него своя серия номеров: Документы и финансы.
- **factura de anticipo** — счёт на аванс: Заказ-наряд.
- **gestor, gestoría** — внешний бухгалтер. Для него — роль «Gestor» (только просмотр) и «Пакет для gestor»: Документы и финансы.
- **inversión del sujeto pasivo** — налог начисляет покупатель: пометка в счёте фирме из другой страны ЕС за ремонт или услугу, счёт — без IVA: Карточка клиента.
- **IRPF, retención** — удержание налога на доходы. Autónomo-профессионал с «Retención IRPF» в реквизитах (15 % или 7 %) выставляет фирме счёт на услуги с удержанием; у поставщика — отметка «Удерживаем IRPF»: Документы и финансы, Карточка клиента.
- **IVA** — налог на добавленную стоимость: 21 %, 10 %, 4 % и 0 %. Ставки — в Справочниках.
- **modelo 303, 349, 347** — декларации: 303 — IVA за месяц или квартал, 349 — операции с фирмами ЕС, 347 — контрагенты с суммой за год больше 3 005,06 €. Программа считает их на экране «Налоги» и даёт XLSX для gestor: Документы и финансы.
- **NIF, NIE, CIF** — налоговые номера: NIF — у всех (у человека — номер DNI), NIE — у иностранца (X, Y или Z, 7 цифр и буква), CIF — прежнее название NIF фирмы. Программа проверяет контрольный символ: Клиенты.
- **OSS** — «одно окно» ЕС для продаж частным лицам в другие страны ЕС. Выше порога 10 000 € в год — налог страны покупателя, декларация modelo 369: Документы и финансы.
- **presupuesto** — смета; **resguardo de depósito** — квитанция о приёме автомобиля в мастерскую: Заказ-наряд, Подпись клиента на планшете.
- **recargo de equivalencia** — особый режим IVA для розничных торговцев. Запчасти и аксессуары к автомобилям в него не входят (art. 59.2 RIVA); в налоговом профиле на экране «Налоги» программа об этом предупреждает: Документы и финансы.
- **SII** — Suministro Inmediato de Información: книги IVA в AEAT почти сразу после счёта; обязателен при обороте больше 6 010 121,04 € в год и в REDEME. Программа в SII не

отправляет; налоговый профиль учитывает, что 390 и 347 тогда не подаются: Документы и финансы.

- **TPV** — терминал оплаты картой. В программе — касса вида «Банк / терминал»: Организации.
- **Verifactu** — требования к программам выставления счетов (RD 1007/2023): каждый счёт — запись в регистре с цепочкой хешей, QR-код на счёте, отправка в AEAT. Отправка в программе включается к обязательной дате: Подключения.
- **VIES** — проверка номера НДС фирмы ЕС; полный счёт без IVA — только на действующий номер: Карточка клиента.

Польша

- **biała lista** — wykaz podatników VAT: банковские счета фирм-плательщиков VAT. Оплата больше 15 000 zł на счёт не из списка лишает права на вычет расхода; счёт проверяет «Проверить по białej liście»: Карточка клиента.
- **BLIK** — мобильный платёж в Польше; покупатель платит им на странице оплаты Stripe: Интернет-магазин.
- **ewidencja oczywistych pomyłek** — учёт явно ошибочных чеков кассы, отдельно от ewidencji zwrotów i reklamacji; программа ведёт её сама: Чеки кассы (Польша).
- **ewidencja zwrotów i reklamacji** — учёт возвратов и рекламаций по чекам кассы. Продажу на кассе не отменяют — её уменьшает запись в ewidencji; программа ведёт её сама: Чеки кассы (Польша).
- **faktura do paragonu (FP)** — фактура к уже напечатанному чеку по просьбе покупателя, не позже 3 месяцев от конца месяца продажи; фирме — только если её NIP был на чеке: Чеки кассы (Польша).
- **JPK_V7M** — ежемесячный файл ewidencji и deklaracji VAT. У польской организации — на экране «Налоги», «Файл JPK (XML)»; по каждой кассе — строки RO, ZW и PB: Чеки кассы (Польша).
- **kasa fiskalna** — фискальная касса; в программе — drukarka fiskalna POSNET по USB и страница «Чеки кассы»: Чеки кассы (Польша).
- **KSeF** — Krajowy System e-Faktur. Счёт фирме существует только после приёма KSeF: у него номер KSeF и QR-код; исправляют его исправительным счётом: Документы и финансы.
- **NIP** — налоговый номер в Польше; на чеке — по просьбе фирмы, до печати: Чеки кассы (Польша).
- **paragon** — кассовый чек частному лицу. Чек с NIP до 450 zł — это уже faktura uproszczona: Чеки кассы (Польша).
- **raport dobowy, raport miesięczny** — отчёты кассы за день и за месяц: Чеки кассы (Польша).

Термины программы

- **заказ-наряд** — ремонт одной машины: осмотр, смета, детали, время механиков, счёт и оплата: Заказ-наряд.
- **смета, редакция** — что и за сколько сделают; клиент согласует редакцию, изменили смету — новая редакция: Заказ-наряд.
- **резерв** — товар закреплён за заказом или заказ-нарядом и не уйдёт другому клиенту; «доступно» — остаток без резерва: Склад.
- **заказ клиента** — продажа товара: резерв, выдача (можно частями), счёт, оплата, возврат:

Действия с заказом.

- **счёт на аванс** — счёт на оплату до выдачи; итоговый счёт вычитает его строкой «A deducir»: Заказ-наряд, Действия с заказом.
- **исправительный счёт, аннулирование** — как исправляют выставленный счёт: обычной отменой его не отменить: Документы и финансы.
- **под заказ, без возврата** — деталь, заказанная для клиента вне прайсов: по желанию её не возвращают, гарантия остаётся: Запчасти: продажа с прилавка.
- **поступление** — приём товара от поставщика на склад: Склад.
- **залог за старую деталь** — добавлен к цене детали; его возвращают, когда клиент сдаст старую деталь: Залоги за старые детали.
- **гарантийное обращение, рекламация** — жалоба клиента на деталь или работу и претензия поставщику: Гарантия и рекламации.
- **канал продаж** — клиент, которому уходит прайс и от которого приходят заказы, или площадка (посредник или покупатель): Маркетплейсы и каналы продаж.
- **выплата площадки** — деньги, которые площадка перевела за заказы, за вычетом удержаний (комиссия, доставка, возвраты): Расчёты с площадкой.
- **ценовая политика** — правила, по которым из закупки получается цена продажи: Наценки.
- **блокировка, обезличивание** — что делается с данными клиента по его запросу и по сроку хранения: Сроки хранения.

Что требует закон

Что программа делает сама, чтобы работа шла по законам Испании и Польши, и на какие нормы она опирается. Это описание программы, а не юридическая консультация: окончательные решения по налогам, документам и данным клиентов принимайте с gestor (Испания) или księgową (Польша). Нормы указаны на дату версии программы и могут меняться.

Испания: счета

- **Номер и неизменность.** Счёт получает номер серии при проведении, без пропусков; у полных, упрощённых и исправительных счетов — свои серии (RD 1619/2012). Выставленный счёт не правят и не удаляют: исправляют только исправительным счётом (factura rectificativa, art. 15 RD 1619/2012) или «Аннулировать» — Документы и финансы.
- **Упрощённый счёт** (чек) — программа выдаёт его до 400 € с IVA (RD 1619/2012, art. 4); выше нужен покупатель с реквизитами для полного счёта. Для части розничных продаж закон разрешает до 3 000 € — уточните у gestor — Запчасти: продажа с прилавка.
- **Аванс.** Частному лицу счёт на аванс выставляется сразу при оплате; фирме, если товар не выдан в том же месяце, — до 15-го числа следующего месяца (art. 11 RD 1619/2012) — Заказ-наряд, Действия с заказом.
- **Verifactu** (RD 1007/2023, Orden HAC/1177/2024). Каждый счёт и каждое аннулирование — запись в регистре программы с цепочкой хешей. Отправку записей в AEAT и QR-код на счёте включают на сервере к обязательной дате; до этого счёт печатается с номером серии, без QR. Даты по RDL 15/2025 — 1 января 2027 года для плательщиков Impuesto sobre Sociedades и 1 июля 2027 года для остальных; о переносе объявлено, проверяйте у gestor. Сертификат организации можно загрузить и проверить заранее — Подключения.

- **SII.** Если организация обязана вести книги IVA в SII (art. 62.6 и 71.3 RIVA), программа их туда не отправляет: как вести SII, решают с gestor — Документы и финансы.
- **Налог по покупателю.** Товар фирме из другой страны ЕС с действующим по VIES номером — без IVA (art. 25 LIVA); ремонт и услуги такой фирме — без IVA с пометкой «Inversión del sujeto pasivo» (art. 69 LIVA) — Карточка клиента.
- **Декларации.** Modelo 303, 349, 347 и 369 программа считает и выгружает в XLSX, подаёт их gestor — Документы и финансы.
- **Наличные.** По одной операции — меньше 1 000 €, в том числе с частным лицом; с частным лицом без налогового домицилия в Испании — меньше 10 000 € (Ley 7/2012, art. 7). Сверх лимита программа наличные не примет: остаток — переводом или картой. Лимит действует и для оплат клиентов — Документы и финансы, Фактура поставщика.

Испания: мастерская

- **Право на смету** (RD 1457/1986). Клиент получает письменную смету и может отказаться от неё только явно: выбор он делает при подписи квитанции о приёме — Подпись клиента на планшете.
- **Срок сметы** — не меньше 12 рабочих дней; программа ставит 12, после — новая редакция. Работы и детали вне согласованной сметы требуют новой редакции и согласия клиента — Заказ-наряд.
- **Квитанция о приёме** (resguardo de depósito) — состояние машины, вещи, топливо и подпись клиента — Осмотр при приёмке.
- **Б/у и восстановленные детали** — только с письменным согласием клиента: программа спросит, как оно получено — Заказ-наряд.
- **Гарантия на ремонт** — 3 месяца или 2 000 км (RD 1457/1986), печатается в счёте за ремонт; у филиала с мастерской в реквизитах — «Nº Registro Especial» — Гарантия и рекламации, Организации.
- **Деталь под заказ без возврата.** В магазине нет права отказа за 14 дней (art. 102 TRLGDCU), но законная гарантия при браке остаётся (art. 114–124 TRLGDCU); текст печатается в заказе — Запчасти: продажа с прилавка.

Испания: данные клиентов (RGPD, LOPDGDD)

- **Документы** — 6 лет от конца года последнего документа клиента (Código de Comercio art. 30; RD 1619/2012 art. 19; Ley 58/2003 art. 66), потом данные клиента обезличиваются — Сроки хранения.
- **Удаление по запросу** (RGPD art. 17): документов на хранении нет — обезличивание сразу; есть — блокировка до конца срока (LOPDGDD art. 32), карточку видит только администратор всей установки — Карточка клиента.
- **Выгрузка данных по запросу** (RGPD art. 15 и 20) — «Выгрузить данные (RGPD)» — Карточка клиента.
- **Журнал доступа к персональным данным и входов** — 3 года (LOPDGDD art. 72–74); клиент без документов — 2 года: срок выбран программой по принципу ограничения хранения (RGPD art. 5.1.e), закон его не задаёт; резервные копии — 35 дней ротации — Журнал, Сроки хранения.

Польша: счета и KSeF

- **KSeF** (ustawa o VAT, art. 106na). Счёт фирме существует только после приёма KSeF: программа отдаёт и печатает его после приёма, с номером KSeF и QR-кодом. Принятый счёт исправляют исправительным счётом (faktura korygująca); «Аннулировать» — только у счёта, отклонённого KSeF — Документы и финансы.
- **Сроки KSeF** — крупные плательщики с 1 февраля 2026 года, остальные с 1 апреля 2026 года, самые малые — с 1 января 2027 года; уточняйте у księgowej.
- **Частному лицу** — paragon с кассы, а не счёт KSeF. Фактура к чеку — по просьбе, не позже 3 месяцев от конца месяца продажи (art. 106b ust. 3); фирме — только если её NIP был на чеке (art. 106b ust. 5) — Чеки кассы (Польша).
- **Разделённый платёж.** В счёте фирме больше 15 000 zł с запчастями — пометка «mechanizm podzielonej płatności» (art. 106e ust. 1 pkt 18a ustawy o VAT).
- **Наличные** между предпринимателями — не больше 15 000 zł по одной операции (Prawo przedsiębiorców, art. 19).
- **Biała lista.** Банковский счёт поставщика проверяется по wykazowi podatników VAT; оплата больше 15 000 zł на счёт не из списка лишает права на вычет расхода — Карточка клиента.
- **JPK_V7M** — программа собирает ewidencję и deklarację VAT за месяц из счетов, принятых KSeF, фактур поставщиков и чеков кассы — Чеки кассы (Польша).

Польша: касса и paragon

- **Kasa fiskalna** (art. 111 ust. 1 ustawy o VAT) — продажа частному лицу регистрируется не позже дня оплаты; для запчастей и ремонта машин — с первой продажи (rozporządzenie MF z 17.12.2024). Программа сама ставит чек в очередь, а посылка без напечатанного чека не уходит — Чеки кассы (Польша).
- **Возвраты и ошибочные чеки** — продажу на кассе не отменяют; программа ведёт две отдельные ewidencje: возвраты и рекламации — ewidencję zwrotów i reklamacji, явно ошибочные чеки — ewidencję oczywistych pomyłek (rozporządzenie MF w sprawie kas rejestrujących) — Чеки кассы (Польша).
- **Raport dobowy** станция печатает сама перед первым чеком нового дня; raport miesięczny делают на устройстве — Чеки кассы (Польша).

Польша: данные клиентов (RODO)

- **Документы** — 6 лет от конца года документа (Ordynacja podatkowa art. 70 § 1 i art. 86 § 1; ustawa o VAT art. 112 i 112a). Более длинные сроки (например, при zawieszeniu biegu przedawnienia) программа не знает — их держат вручную — Сроки хранения.
- **Удаление по запросу**, пока документы на хранении, — отказ по art. 17 ust. 3 RODO: данные закрыты до конца срока, потом обезличиваются — Сроки хранения.
- **Журнал доступа** — 5 лет (Kpa art. 189g § 1) — Журнал.

Автосервис

Автосервис: машины в работе

Коротко

Доска заказ-нарядов: каждая машина в мастерской — карточка в колонке своего этапа: «Приняты», «Ждут согласования», «Детали и пауза», «В работе», «Готовы к выдаче». На карточке — номер заказ-наряда, госномер, машина, клиент, обращение, сколько дней машина у вас и **что её держит**: нет сметы, клиент не ответил, какой детали не хватает, кто из механиков работает и укладывается ли в норму, сообщили ли клиенту, что машина готова. Машины, где пора вмешаться, отмечены полоской слева — красной или оранжевой — и стоят в колонке первыми.

Зачем

- Видеть всю мастерскую сразу: что ждёт клиента, что ждёт детали, что можно выдавать, — и почему машина стоит.
- Сверху — сколько машин требуют внимания, сколько приедет по записи, сколько выдать сегодня и сколько готово, но не оплачено.
- Быстро принять новую машину и сразу открыть на неё заказ-наряд.

Кто может

Принимать машины и вести заказ-наряды — приёмщик (мастер-консультант) и руководитель филиала. Механик видит заказ-наряды, записывает время и устанавливает детали; на доске он видит строки «что держит», но без сумм, имён и кнопок для клиента. Суммы — у тех, кто видит счета клиентов. Кнопки «Напомнить в WhatsApp» и «Сообщить, что готово» — у тех, кто видит данные клиентов и ведёт ссылку для клиента. Пороги доски меняет руководитель филиала. Нет кнопки «Новая приёмка» — нет права: обратитесь к администратору.

Как сделать

1. **Принять машину.** «Новая приёмка» → госномер (если подключён поиск по номеру — «Найти», затем «Принять данные») → клиент (выберите или впишите нового) → пробег и обращение клиента → «Принять автомобиль». Заказ-наряд откроется сразу.
2. **Найти заказ-наряд.** Поле поиска: номер заказ-наряда, госномер или имя клиента.
3. **Открыть машину.** Нажмите на карточку — откроется заказ-наряд: осмотр, смета, детали, работы, счёт.
4. **Посмотреть выданные и закрытые.** Переключатель «Все» — список всех заказ-нарядов, в том числе выданных.
5. **Отобрать нужное.** Нажмите счётчик сверху: «Требуют внимания» — только красные и оранжевые, «Приедут по записи» — записи на сегодня без заказ-наряда, «Выдать сегодня» — готовые, «Готово, не оплачено» — готовые с долгом. Повторное нажатие снимает отбор. Поле «Все механики» оставляет машины одного механика.
6. **Напомнить клиенту о смете.** У сметы без ответа — «Напомнить в WhatsApp»: откроется чат с готовым текстом и ссылкой для клиента (на языке документов вашей страны). Ссылки ещё нет — программа создаст её сама.

7. **Сообщить, что машина готова.** У готовой машины — «Сообщить, что готово»: откроется WhatsApp с готовым текстом, а программа запишет, кто и когда сообщил. Сообщили звонком — «…» → «Сообщили по телефону». Оранжевая отметка «Клиенту не сообщили» после этого гаснет.
8. **На телефоне.** Вместо пяти колонок — переключатель сверху с числом машин; сразу открыта «Внимание» — только красные и оранжевые.

Частые сообщения

- **«Напомнить можно только о смете, которая ждёт ответа клиента.»** — клиент уже ответил или действующей сметы нет: обновите доску.
- **«У клиента нет телефона для WhatsApp.»** — впишите телефон в карточке клиента или сообщите иначе.
- **«Сообщить клиенту можно только о готовой машине.»** — машина уже не в «Готов»: обновите доску.
- **«Машин в работе нет»** — на доске только незакрытые заказ-наряды; выданные — в виде «Все».
- **«Показаны последние 300 — уточните поиск»** — в списке «Все» видны только последние; найдите нужный поиском.
- **«Данные не найдены — введите вручную.»** при приёмке — по госномеру ничего не нашлось: примите машину по номеру, марку и модель допишите потом в карточке автомобиля.
- **«Лимит поиска по номеру … исчерпан»** — у сотрудника кончились платные поиски на сутки (30): введите марку и модель вручную; уже найденные номера по-прежнему подставляются из кэша.

Вопросы и ответы

Где на доске приостановленные и на контроле качества? «Приостановлен» — в колонке «Детали и пауза» с жёлтой пометкой и причиной паузы, «Контроль качества» — в «В работе», «Новый», «Принят» и «Диагностика» — в «Приняты». Выданные, закрытые и отменённые на доске не показываются — они в «Все». В каждой колонке сначала красные, потом оранжевые, потом остальные, внутри — от самых давних.

Почему карточка красная или оранжевая? Причина — в строке под машиной тем же цветом. По умолчанию: сметы нет 4 рабочих часа — оранжевая, со вчерашнего дня — красная; смета без ответа клиента 24 часа — оранжевая; срок сметы кончается завтра или уже кончился — красная; ожидаемая дата детали прошла — красная; время механиков больше нормы сметы на 30 % — оранжевая; машина готова, а клиенту не сообщили, или стоит готовой 2 дня — оранжевая.

Где менять пороги доски? «Запись» → «Посты и часы работы» → вкладка «Доска: пороги». Пороги — свои у каждого филиала; «Как по умолчанию» возвращает 24 часа, 2 дня и 30 %.

Машина уже была у нас — нужно заводить её заново? Нет. Если номер в «Новая приёмка» совпадает с автомобилем в программе (пробелы, дефисы и точки не важны), заказ-наряд откроется на этот автомобиль, а без выбранного клиента — на его владельца из карточки. Другой выбранный клиент владельца в карточке автомобиля не меняет: это делают в карточке автомобиля → «Изменить».

Почему не нажимается «Принять автомобиль»? Нужны номер автомобиля и обращение

клиента. Клиент — выбранный, новый («…или новый клиент») или владелец уже известного автомобиля; иначе программа ответит «Выберите или впишите клиента.»

Почему на карточке нет имени клиента и поиск по имени ничего не находит? Имя клиента и поиск по нему — только у сотрудников с правом просмотра клиентов; у механика его нет. Клиент, заблокировавший данные по запросу, не показывается и не ищется по имени: ищите по номеру заказ-наряда или госномеру.

Что показывает «Табло»? Табло для телевизора в мастерской: открывается в новой вкладке, её разворачивают на весь экран. На нём машины филиала по этапам — госномер, марка и дни в сервисе, без имён клиентов, обращений и пробега: экран видят посетители.

Куда дальше

- Заказ-наряд → осмотр при приёмке, смета для клиента, детали и время механиков.
- «Запись» — машины, которые приедут, по постам и времени.
- «Клиенты» — карточка клиента, его машины и история ремонтов.

Гарантия и рекламации

Коротко

Две вкладки: **«Гарантийные обращения»** — клиент вернулся с жалобой на деталь или работу, и **«Рекламации поставщикам»** — претензия поставщику по бракованной детали. Каждый шаг — кнопкой следующего статуса.

Зачем

- Не потерять ни одну жалобу клиента и довести её до решения: замена, ремонт, возврат денег.
- Вернуть поставщику брак или получить компенсацию и видеть, где поставщик просрочил ответ.

Кто может

Открывать и вести обращения — приёмщик, продавец и руководитель филиала; одобрять и отклонять гарантию — только руководитель. Рекламации ведут также закупщик и кладовщик; возврат поставщику оформляют закупщик и руководитель.

Как сделать

1. **Открыть обращение.** «Гарантийные обращения» → «Новое обращение» → введите номер заказа или заказ-наряда → «Найти» → выберите деталь (или «Работа (без детали)»), напишите, что не так, пробег → «Открыть обращение». Программа сама покажет, действует ли ещё гарантия.
2. **Диагностика.** На карточке обращения «На диагностику», в комментарии — что нашли.
3. **Решение.** Руководитель нажимает «Одобрить» или «Отклонить» (причина обязательна). После одобрения — «Решено»: выберите решение (замена, ремонт, возврат денег, без действий). Затем «Закрыть».
4. **Рекламация поставщику по обращению.** На диагностике — «Рекламация поставщику»:

выберите поставщика и, если брак уже принят на склад возвратом покупателя, этот возврат. Без возврата рекламацию потом закрывают компенсацией.

5. **Рекламация без обращения.** «Рекламации поставщикам» → «Новая рекламация»: поставщик, деталь, количество, причина.
6. **Ход рекламации.** «Отправлена» (номер RMA у поставщика и срок ответа) → «На экспертизе» → «Одобрена» или «Отклонена». После одобрения — «Оформить возврат поставщику» (брак уходит со склада) или «Закрыть: компенсация», если товар не возвращается.

Частые сообщения

- **«вне гарантии»** — срок или пробег гарантии вышел; обращение можно открыть, решение принимает руководитель.
- **«срок ответа прошёл»** — поставщик не ответил до указанной даты: напомните ему.
- **«Без возврата брака рекламацию закрывают записью о компенсации поставщика…»** — деталь осталась у клиента, со склада ничего не уйдёт.

Вопросы и ответы

Как программа считает срок гарантии? На деталь — от первой выдачи по заказу или установки по заказ-наряду, на столько месяцев, сколько указано в карточке товара («Гарантия»), а если не указано — 3 года. На работу по заказ-наряду — от выдачи автомобиля, 3 месяца или 2 000 км от пробега при приёмке (если пробег при приёмке не записан — только 3 месяца). Вне срока или пробега обращение всё равно открывается, с пометкой «вне гарантии».

Почему не открывается гарантийное обращение? Например, деталь по этому заказу ещё не выдана клиенту — «Товар по этому документу ещё не выдан клиенту: гарантии пока нет.»; по работе — «Автомобиль ещё не выдан клиенту: гарантии на работу пока нет.» Для «Работа (без детали)» нужен пробег: «Укажите пробег: гарантия на работу — 3 месяца или 2 000 км.» Кнопка «Открыть обращение» неактивна, пока не найден заказ, не выбрана деталь и не описано, что не так.

Почему нет кнопки «Рекламация поставщику»? Она есть только у обращения в статусе «диагностика» и только по детали — у обращения «Работа (без детали)» её нет. Нужны права и на обращения, и на рекламации (приёмщик, продавец, руководитель филиала). После создания рекламации обращение переходит в «у поставщика», и кнопки больше нет.

Программа сама вернёт деньги или заменит деталь после «Решено»? Нет. Решение — замена, ремонт, возврат денег или без действий — только записывается в обращение. Возврат денег, замену или ремонт оформляют отдельно обычными документами, например возвратом по заказу клиента.

Почему нет кнопки «Оформить возврат поставщику»? Она есть у одобренной рекламации, если брак принят на склад возвратом покупателя, и только у закупщика и руководителя филиала. Если деталь осталась у клиента, вместо неё — «Закрыть: компенсация»: запишите, как поставщик компенсировал брак (кредит, замена); со склада ничего не уходит.

Куда дальше

- «Документы» — возврат покупателя и возврат поставщику.
- Карточка заказ-наряда или продажи — откуда пришла деталь.

Заказ-наряд

Коротко

Всё о ремонте одной машины на одной странице. Сверху — машина, номер, дата приёмки, пробег, статус и путь ремонта из восьми этапов (Приёмка автомобиля → Смета → Согласование → Детали → Ремонт → Контроль → Готов → Выдача автомобиля; «Приостановлен» и «Отменён» — пометкой на пути). Под ним — «Следующий шаг»: подсказка, что осталось сделать, и одна кнопка; остальные действия (приостановить, отменить, квитанция о приёме, ссылка для клиента) — в меню «Ещё». Ниже — блоки «Смета», «Детали», «Работы и время», «Счёт и оплата», «Осмотр при приёмке», «Результат и история»: свёрнутый блок показывает итог одной строкой, нажатие раскрывает его (можно раскрыть несколько), блок текущего этапа раскрыт сразу. Справа (на телефоне — под шапкой) — деньги: по смете, оплачено, осталось к оплате; клиент и его условие оплаты, ссылка для клиента, жалоба при приёмке, техническая линия.

Зачем

- Вести ремонт по шагам: приёмка → диагностика → согласование → детали → работа → контроль качества → выдача.
- Получить согласие клиента на смету письменно — в программе или по ссылке на телефоне клиента.
- Попросить клиента оплатить по ссылке (Stripe): аванс по смете или остаток — блок «Оплата по ссылке» под ссылкой. Деньги записываются на счёт «Stripe» по заказ-наряду: касса вида «Банк / терминал» с отметкой «Платёжный сервис: Stripe» (в «Организациях»).
- Выставить счёт ровно по согласованным работам и фактически установленным деталям.

Кто может

Смету, статусы, счёт и оплату ведут приёмщик и руководитель филиала. Механик устанавливает детали и записывает время. Финансист видит заказ-наряд и результат. Нет кнопки — нет права: обратитесь к администратору.

Как сделать

1. **Осмотр при приёмке.** «Провести осмотр»: повреждения на схеме, фото, подпись клиента. Квитанция о приёме печатается с этой схемой.
2. **Смета.** «Составить смету» → строки «Работа» и «Деталь» с количеством (часы) и ценой без IVA → «Сохранить редакцию». Изменили смету — «Новая редакция»: клиент согласует её заново. Детали подбираются по машине заказ-наряда: в поиске детали — только подходящие к ней («подходит» по KType, «проверьте» по марке, модели и годам); с текстом поиска — весь каталог, подходящие первыми; крестик рядом с машиной — обычный поиск. **Масло.** «Подобрать масло» → вязкость (5W-30), спецификация или допуск (ACEA C3, VW 504 00), JASO и сколько литров → «Найти»: масла каталога с наличием («светофор») и ценой, на нужные литры — самый дешёвый набор канистр того же масла («Поставить набор»). «Масло этой машины» — что и сколько ставили в прошлый раз: «Поставить то же» или «Подобрать похожее». **Масло по коду двигателя.** Если в машине указан код двигателя, после установки масла программа предложит «Запомнить масло для двигателя …» (приёмщик или руководитель). Запись общая для всех машин с этим двигателем: в подборе масла появится «По двигателю … обычно …» и «Подобрать по нему»; поправить — «Изменить». **Шины.**

Поиск детали понимает размер шины: «205/55 R16», «205 55 16 91V» — шины этого размера по характеристикам «Шин» или маркировке в названии. «Шины этой машины» над сметой — размеры, которые ей ставили (заказ-наряды) и что лежит у нас на хранении: нажатие добавляет строку детали с поиском этого размера. «Монтаж шин» — работы за каждое колесо: монтаж с балансировкой, вентиль, утилизация (NEU-MONTAJ, NEU-VALVUL, NEU-RECICLAJE, модуль «Шины»); колёс — сколько шин в смете, иначе 4.

3. **Согласие клиента.** «Клиент согласовал» (в «Следующем шаге» или у редакции сметы) — в окне выберите, как получено решение («За стойкой», «По телефону», «Письмом»), и впишите, кто согласовал; при б/у деталях — ещё и как получено письменное согласие (устное не подходит). Первую смету клиент подписывает: при согласии по телефону или письмом отправьте «Ссылку для клиента» или возьмите подпись на смете. «Клиент отказался» — тем же окном, с комментарием клиента. Или создайте «Ссылку для клиента» (или покажите QR-код): клиент сам откроет смету и согласует её. Прежние редакции сметы свёрнуты: «Прежние редакции».
4. **Детали.** «Зарезервировать со склада» — детали откладываются под этот заказ-наряд. Когда машина «В работе», механик нажимает «Установить» — деталь уходит со склада в заказ-наряд.
5. **Время.** В блоке «Работы и время» механик выбирает работу и записывает часы.
6. **Счёт и оплата.** После контроля качества — «Выставить счёт», затем «Принять оплату». Счёт сразу официальный — с номером серии (например, F2026-000001); исправить его можно только исправительным счётом. **Аванс.** Оплату можно принять и до счёта. Частному лицу на неё сразу выставляется «Счёт на аванс» (налог — в день оплаты), итоговый счёт его вычитает строкой «A deducir». Фирме счёт на аванс не нужен, если итоговый счёт — в том же месяце; оплата прошлого месяца попадает в список «Оплачено фирмами, не выдано» на экране «Налоги» и выставляется до 15-го. Не выставился счёт на аванс сразу (например, нет реквизитов) — кнопка «Счёт на аванс» в блоке «Счёт и оплата». Отменить оплату со счётом на аванс нельзя: сначала исправительный счёт к счёту на аванс. Покупатель-частное лицо просит полный счёт (factura completa) вместо чека — отметьте «Полный счёт»: нужен покупатель с DNI/NIE в карточке.

Деталь вне прайсов. «Найти вручную» рядом со сметой: деталь, поставщик, закупка и цена — и она встаёт строкой новой редакции сметы (клиент её согласует), а заказ поставщику — под заказ-наряд. Деталь под заказ помечена «без возврата»; этот текст — в печати сметы и на странице клиента по ссылке. В редакторе сметы отметку можно снять или поставить флажком у детали.

Частые сообщения

- **«…новые работы и детали в заказ-наряд не добавляются — только по уже согласованной смете»** — клиент заблокировал данные (RGPD): заказ-наряд доделывается по согласованной смете, новая смета или согласие на неё — нет.
- **«Укажите вязкость, спецификацию ACEA / API, допуск производителя или JASO»** — в подборе масла заполните хотя бы одно из полей.
- **«Объём — число литров больше нуля, не больше 60»** — литры числом, например 4,5.
- **«Укажите вязкость, например 5W-30»** — в записи масла для двигателя вязкость обязательна.
- **«На эту оплату выставлен счёт на аванс: отменить её нельзя»** — сначала

исправительный счёт к счёту на аванс (кнопки у счёта), потом отмена оплаты.

- **«Детали устанавливаются, когда заказ-наряд «В работе»»** — сначала переведите заказ-наряд в работу.
- **«Время записывается, когда заказ-наряд «В работе» или на контроле качества»** — то же для часов механиков.
- **«Выдать с долгом»** — машину выдают без полной оплаты: окно покажет неоплаченную сумму; «Сначала принять оплату» или впишите причину выдачи с долгом — она попадёт в журнал. Без причины кнопка не нажимается.
- **«Приостановить ремонт» / «Отменить заказ-наряд»** — выберите готовую причину или впишите пояснение: без причины кнопка не нажимается.
- **Б/у детали** — программа спросит, как получено письменное согласие клиента на б/у или восстановленную деталь.

Вопросы и ответы

Как отменить заказ-наряд? «Ещё» → «Отменить заказ-наряд» есть только в статусах «Новый» и «Принят», причина обязательна. Когда смета уже составлена (статус «Ожидает согласования»), отменить нельзя: если клиент отказался, нажмите «Клиент отказался», затем «Закрыть заказ-наряд» (или «Ещё» → «Закрыть без ремонта»). Без записанного отказа программа ответит «Закрыть без ремонта можно только после зафиксированного отказа клиента от сметы.»; при отмене и закрытии неиспользованный резерв деталей снимается, а закрытый заказ-наряд дальше не меняется. В «Диагностика» ни отменить, ни закрыть нельзя: сначала «Составить смету» (или «Новая редакция»), затем отказ клиента и «Закрыть заказ-наряд». Принятый аванс при отмене и закрытии сам не возвращается — верните его отдельно.

Почему заказ-наряд не переводится в «В работе»? Из «Ожидает согласования» в «Ожидает детали» или «В работе» — только после согласия клиента на редакцию сметы, иначе «Нет согласованной клиентом редакции сметы.» Нажмите «Клиент согласовал» или дождитесь согласия клиента по ссылке. Из «Принят» и «Диагностика» прямого перехода в работу нет: сначала смета. Из «Приостановлен» в работу — тоже только при согласованной смете.

Почему не получается выдать машину? Если согласованная смета не нулевая, сначала нужен итоговый счёт — «Перед выдачей автомобиля выставьте счёт.» (счёт на аванс не считается). Долг проверяется по «Условия оплаты» в карточке клиента: по умолчанию — «Долг …: автомобиль выдаётся после оплаты…»; при «С долгом — только с указанием причины» программа спросит причину; при отсрочке с лимитом общий долг клиента не может превысить лимит. Условия меняют руководитель филиала и финансист.

Почему не выставляется счёт? «Выставить счёт» активна на контроле качества и в статусах «Готов» и «Выдан». Например: «Нет согласованной сметы.»; «Установлена деталь, которой нет в согласованной смете: нужна новая редакция.» — составьте новую редакцию и согласуйте её с клиентом; при смете на ноль — «Согласованная работа бесплатна: счёт на ноль не выставляется, автомобиль выдаётся без счёта.»

Что делать, если срок действия сметы истёк? Согласовать редакцию можно до даты «действует до …»: в Испании срок — не меньше 12 рабочих дней (пн–пт), программа ставит 12 со дня составления редакции. В других странах, где закон срок не задаёт, программа тоже ставит 12 рабочих дней. Позже программа ответит «Срок действия сметы истёк. Подготовьте новую редакцию.»: нажмите «Новая редакция» и согласуйте её с клиентом заново.

Как вернуть оплату, принятую по ссылке через Stripe? В «Документах» откройте эту оплату →

«Отменить документ» с причиной: при отмене Stripe сам возвращает клиенту деньги на карту. Это может руководитель филиала или финансист (право «возврат оплат»); если Stripe не принял возврат, оплата не отменяется — программа покажет ответ Stripe. Возвращается вся оплата (программа спросит подтверждение и покажет сумму); что уже вернули в кабинете Stripe, второй раз не возвращается. Если Stripe потом не смог вернуть деньги, в блоке «Оплата по ссылке» будет красная строка — верните их другим способом (например, из кассы). Подключение Stripe должно быть включено. Если к оплате выставлен счёт на аванс, сначала исправительный счёт к нему. Если к заказ-наряду уже выставлен итоговый счёт, вернуть можно, только если после возврата оплачено не меньше, чем выставлено по счетам с исправлениями; иначе программа ответит «По заказ-наряду выставлен итоговый счёт: по счетам …, после возврата оплачено будет …» — сначала исправительный счёт на возвращаемую сумму (иначе у клиента остался бы счёт на возвращённые деньги). Двойную оплату (оплачено больше счёта) можно вернуть сразу. Вернуть часть оплаты так нельзя: отмените оплату и попросите клиента оплатить нужную сумму заново.

Куда дальше

- Карточка клиента и автомобиля — история ремонтов и ITV.
- «Склад» — остатки и поступления деталей под заказ.
- «Документы» — счета и оплаты.

Запись в мастерскую

Коротко

Календарь мастерской: неделя, «Сейчас на постах» и лента дня по постам (подъёмники, развал-схождение, шиномонтаж). Каждая запись — машина клиента на посту в своё время.

Зачем

- Записывать клиентов так, чтобы посты не простаивали и не было накладок.
- Видеть, кто сейчас на каком посту и какой пост свободен.

Кто может

Видеть календарь — право просмотра записи; записывать и переносить — право изменения (приёмщик, руководитель). Настраивать посты и часы — руководитель филиала. Нет кнопки — нет права.

Как сделать

1. **Записать клиента.** Щёлкните по свободному месту в ленте дня (или «Новая запись») → клиент и машина, работа, пост и время → сохранить.
2. **Перенести запись.** Перетащите запись на другое время или другой пост.
3. **Листать дни.** «Сегодня», предыдущий и следующий день, неделя.
4. **Настроить посты.** «Посты и часы работы» — добавьте посты филиала и часы работы; запись идёт только в рабочие часы. Вкладка «Доска: пороги» — когда машина на доске «Заказ-наряды» становится оранжевой или красной.
5. **Клиент приехал.** Откройте запись → «Приехал» → «Оформить заказ-наряд»: заказ-наряд

откроется на эту машину и будет связан с записью. Механик начинает работу кнопкой «В работу».

6. **Найти время.** «Найти время» → работы из справочника, механик (или «Любой свободный») и когда удобно клиенту → «Найти». Длительность считается по нормам работ; предлагаются только посты, где эти работы делают, и часы, когда механик на работе. Щёлчок по варианту открывает новую запись с уже выбранными постом, временем и работами.
7. **Работы на посту и график механиков.** В «Посты и часы работы» у поста укажите «Какие работы здесь делают» (пусто — любые). Вкладка «Механики» — свой график по дням недели и отсутствия (отпуск, больничный, отгул); это график для записи клиентов, а не учёт рабочего времени (registro de jornada). Записать вручную можно и на неподходящий пост или время — с предупреждением.

Частые сообщения

- **«В филиале ещё нет постов»** — нажмите «Добавить посты»: подъёмники, развал-схождение, шиномонтаж.
- Нельзя записать на время — пост занят или время вне часов работы филиала.
- **«Ни на одном посту не делают все выбранные работы»** — проверьте «Какие работы здесь делают» у постов.
- **«Свободного времени в ближайшие две недели нет»** — выберите другого механика или другое пожелание.

Вопросы и ответы

Почему у меня нет кнопки «Новая запись»? Записывать, переносить и отменять записи могут приёмщик и руководитель филиала. Механик видит календарь и в записи сам отмечает «В работу» и «Готово». Кнопки нет и тогда, когда в филиале ещё нет постов: руководитель филиала добавляет их кнопкой «Добавить посты».

Можно ли записать клиента, которого нет в программе? Да: для записи достаточно номера автомобиля или имени; телефон можно добавить, но одного телефона мало. Но «Оформить заказ-наряд» из записи доступна, только когда в ней есть клиент из справочника и автомобиль из справочника; автомобиль подставляется сам, если его номер уже есть в программе. Иначе в записи написано «Нужны клиент и автомобиль из справочника.»

Что делать, если клиент не приехал? После начала записи откройте её → «Не приехал»: пост освобождается, запись остаётся в истории. Раньше времени записи эту отметку не поставить. Если клиент всё же приехал, пока время записи не прошло, — «Вернуть запись»; если прошло — запишите его заново.

Как отменить запись и можно ли её вернуть? Откройте запись → «Отменить» → причина → «Отменить запись»: время на посту освободится, запись останется в истории как отменённая. У записи «В работе» этой кнопки нет. Отменённую запись возвращают кнопкой «Вернуть запись», пока её время не прошло и пост в это время свободен.

Почему не нажимается «В работу»? В записи не выбран механик: выберите его в поле «Механик», до этого в записи подсказка «Чтобы начать работу, выберите механика.» Если на этом посту уже идёт другая работа, программа ответит «На посту уже идёт работа: … Сначала завершите её или перенесите.»

Куда дальше

- «Автосервис» — машины в работе и приёмка.
- Карточка клиента — его машины и история визитов.

Карточка автомобиля

Коротко

Всё об одном автомобиле: марка, модель, год, двигатель, VIN, госномер, следующий ITV, владелец. Вкладки: «Повреждения», «Ремонты», «Пробег», «Номера и владельцы». Карточка открывается из карточки клиента или из заказ-наряда — отдельного пункта в меню нет.

Зачем

- Видеть историю ремонтов машины, даже если сменился владелец или номер.
- Заметить скрученный пробег и повреждения, которые были до приёма.

Кто может

Видеть карточку — все, кто работает с заказ-нарядами или с клиентами; менять данные и отмечать повреждения — приёмщик, продавец и руководитель филиала; повреждения осмотра при приёмке — только тот, кто видит заказ-наряд. Владельца видят только сотрудники с правом просмотра клиентов.

Как сделать

1. **Изменить данные.** «Изменить» → поля (VIN — 17 знаков: цифры и латинские буквы, кроме I, O и Q; если вместо 0 и 1 вписаны буквы O или I — «Заменить» под полем) → «Сохранить».
2. **Сменить номер или владельца.** В том же окне укажите новый номер или владельца и «Изменение действует с» — дату. Прежний номер и владелец останутся в истории.
3. **История ремонтов.** Вкладка «Ремонты»: номер заказ-наряда, дата, причина и работы, статус, счёт.
4. **Пробег.** Вкладка «Пробег»: показания из заказ-нарядов; «меньше прежнего» отмечает уменьшение показаний.
5. **Повреждения.** Вкладка «Повреждения»: «Отметить повреждение» → нажмите на место на схеме. Повреждения из осмотров при приёме видны здесь же; «Устранённые» — те, что больше нет.

Частые сообщения

- **«В истории пробега есть уменьшение показаний…»** — проверьте одометр и запись в заказ-наряде.
- **«Владелец скрыт: нет права просмотра клиентов»** — данных владельца вам не видно по роли.
- **«Данные клиента заблокированы по запросу»** — клиент попросил удалить свои данные (RGPD), а документы по нему ещё хранятся по закону: имя и телефон сотрудникам не показываются (и прежние владельцы в истории — тоже); карточку клиента открывает только администратор.

Вопросы и ответы

Откуда берётся дата следующего ITV? Её вписывают вручную: «Изменить» → «Следующий ITV» → «Сохранить». За 30 дней до этой даты метка — «ITV скоро: …», после неё — «ITV просрочен с …»; та же метка видна в заказ-наряде.

Можно ли исправить ошибочный пробег? Нет: пробег записывается при приёмке в заказ-наряд и в карточке не правится. Ошибочное показание остаётся во вкладке «Пробег»; показание меньше прежнего помечено «меньше прежнего», а в шапке карточки — наибольший записанный пробег.

Как удалить ошибочную отметку повреждения в карточке? Удалить её нельзя: удаляется только отметка незавершённого осмотра при приёмке. У отметки, сделанной в карточке автомобиля, можно исправить заметку (у отметки завершённого осмотра — нет). Можно открыть отметку → «Повреждения больше нет» с причиной: она уйдёт со схемы в «Устранённые» вместе с фото.

Что значит «Такой VIN уже есть у другого автомобиля — проверьте, не дубль ли это.»? Автомобиль сохранён, но тот же VIN записан в другой карточке — возможно, машину завели дважды. Проверьте VIN и, если это одна машина, работайте с одной карточкой.

Почему во вкладке «Ремонты» видны не все ремонты? Там только заказ-наряды тех филиалов, где у вас есть право видеть заказ-наряды. У продавца такого права нет: карточку автомобиля он видит, но во вкладке написано «Ремонтов нет.»

Куда дальше

- Карточка клиента — все его машины.
- Заказ-наряд — новый ремонт этой машины.

Осмотр при приёмке

Коротко

Осмотр автомобиля при приёме в ремонт — с телефона или планшета прямо во дворе. Схема машины, на которой отмечают повреждения с фото, общие фото, топливо, вещи в салоне и замечания по состоянию.

Зачем

- Зафиксировать состояние автомобиля до ремонта вместе с клиентом — чтобы потом не было спора о царапине.
- Получить подпись клиента под квитанцией о приёме (Resguardo de depósito).

Кто может

Проводить осмотр и брать подпись — приёмщик и руководитель филиала. Остальные видят осмотр в заказ-наряде без изменения.

Как сделать

1. **Сверить старые повреждения.** Жёлтые отметки — отмечены раньше: сверьте с машиной. Если повреждения больше нет — откройте его → «Повреждения больше нет» → почему (отремонтировано у нас, в другом месте, деталь заменена).
2. **Отметить новое.** Нажмите на место повреждения на схеме → «Что с этим местом?» — вид, заметка, фото → «Готово». Схему можно увеличить и уменьшить. Ошибочную отметку до завершения осмотра можно удалить.
3. **Общие фото.** Четыре стороны, одометр, салон — всё, что может понадобиться при споре.
4. **Топливо, вещи, замечания.** Уровень топлива, «Вещи в салоне» (детское кресло, документы, зарядка…), «Замечания по состоянию».
5. **Завершить.** «Завершить осмотр» → подтвердите. После этого отметки и фото нельзя удалить или передвинуть.
6. **Подпись.** «Подпись клиента» — передайте планшет клиенту: он читает квитанцию и расписывается пальцем. «Квитанция о приёме» — распечатать квитанцию.

Частые сообщения

- **«Отметки осмотра зафиксированы. Новое повреждение отмечается в карточке автомобиля.»** — осмотр уже завершён.
- **«Нет подписи клиента»** — осмотр завершён, но клиент не расписался: дайте подписать квитанцию.

Вопросы и ответы

Что можно изменить после «Завершить осмотр»? Отметки и их заметки, топливо, вещи и замечания — уже нет, и вернуть осмотр в работу нельзя. Можно добавить фото — общие и к повреждению, которое ещё не устранено. Повреждение, которого больше нет, отмечают «Повреждения больше нет» — в квитанции о приёме оно останется; новое повреждение отмечают в карточке автомобиля.

Почему нет кнопки «Удалить отметку»? Удалить можно только отметку незавершённого осмотра. Прежние (жёлтые) отметки, отметки из карточки автомобиля и отметки завершённого осмотра не удаляются: если повреждения больше нет — «Повреждения больше нет» с причиной; оно уйдёт со схемы и останется в истории автомобиля вместе с фото.

Почему фото не удаляется? Фото, сделанное до завершения осмотра, — подтверждённое состояние автомобиля: вместо корзины написано «Фото осмотра при приёмке удалить нельзя». Удалить можно фото незавершённого осмотра или добавленное после завершения.

Как открыть осмотр на телефоне? В заказ-наряде, в блоке «Осмотр при приёмке», — «На телефоне»: наведите камеру телефона или планшета на QR-код и войдите под своим пользователем. Откроется этот же осмотр.

Почему нет кнопки «Подпись клиента»? На экране осмотра она появляется после «Завершить осмотр», пока клиент не подписал квитанцию, и только у приёмщика и руководителя филиала. В блоке «Осмотр при приёмке» заказ-наряда кнопку видят все, но без этого права «Firmar» на экране подписи не нажимается. После подписи кнопки нет: вверху написано «Подписано: …».

Куда дальше

- Заказ-наряд — работы и детали по этой машине.
- Карточка автомобиля → «Повреждения» — все повреждения машины.

Подпись клиента на планшете

Коротко

Квитанция о приёме автомобиля (resguardo de depósito) для клиента: что просили сделать, состояние машины со схемой повреждений, топливо, вещи в салоне. Клиент выбирает, нужна ли ему предварительная смета, и расписывается пальцем. Всё, что читает клиент, — на языке документов страны; меню программы закрыто.

Зачем

- Зафиксировать состояние автомобиля при приёме: потом не будет спора о царапинах.
- Получить согласие клиента на работы и его выбор по смете, как требует закон о мастерских.

Кто может

Открыть экран и передать планшет — приёмщик и руководитель филиала. Подписывает клиент. Кнопки «Для сотрудника» вверху — «Закрыть» и «К заказ-наряду».

Как сделать

1. Сначала закончите осмотр на экране «Осмотр при приёмке» и нажмите «Подпись клиента».
2. Передайте планшет клиенту. Он читает квитанцию, проверяет имя, выбирает «Solicito presupuesto previo por escrito» (хочу смету заранее) или «Renuncio expresamente al presupuesto previo» (отказываюсь от сметы).
3. Клиент отмечает, что проверил состояние автомобиля, расписывается в рамке («Borrar» — стереть) и нажимает «Firmar».
4. Клиент увидит благодарность и попросит вернуть планшет. Подписанная квитанция — в

заказ-наряде, её можно напечатать или отправить клиенту.

Частые сообщения

- **«Сначала завершите осмотр…»** — клиент подписывает только зафиксированное состояние автомобиля.
- Кнопка «Firmar» не нажимается — нет подписи, имени, выбора по смете или отметки согласия.

Вопросы и ответы

Можно ли подписать квитанцию ещё раз или исправить её после подписи? Нет: подписанную квитанцию второй раз не подписать — «Квитанция уже подписана клиентом.» Печатается ровно тот PDF, который подписал клиент, даже если данные заказ-наряда потом изменились.

Что значит «Данные квитанции изменились, пока клиент её читал. Откройте подпись заново.»? Пока клиент читал, в квитанции что-то поменялось — например, данные клиента или автомобиля, — и подпись не сохранилась. Нажмите «Закрыть» и снова «Подпись клиента»: клиент подпишет то, что видит сейчас.

Почему подпись не принимается? «Подпись слишком короткая или пустая — распишитесь ещё раз.» — росчерк слишком маленький, например точка или короткая черта. Нажмите «Borrar» и распишитесь в рамке ещё раз.

Что меняет выбор клиента по смете? Выбор — «Solicito presupuesto previo por escrito» или «Renuncio expresamente al presupuesto previo» — сохраняется в подписанной квитанции и виден в заказ-наряде в блоке «Осмотр при приёмке» («просит смету» или «от сметы отказался»). Смету заказ-наряда он не создаёт и не отменяет: её составляют и согласуют как обычно.

Можно ли взять подпись клиента позже? Да: в любой момент после завершения осмотра, пока квитанция не подписана, — кнопкой «Подпись клиента» в блоке «Осмотр при приёмке» заказ-наряда. До подписи там написано «Клиент ещё не подписал квитанцию».

Куда дальше

- «Осмотр при приёмке» — повреждения, фото, топливо.
- Карточка заказ-наряда — квитанция о приёме и смета.

Хранение шин

Коротко

Шины клиентов на хранении: поиск комплекта, приём на хранение, карточка комплекта со счетами за сезон и выдача.

Зачем

- За секунды найти, где лежат шины клиента, по номеру автомобиля, имени, месту или номеру приёма.
- Выдать комплект целиком или частично, выставить счёт за следующий сезон и распечатать квитанцию.

Кто может

Видят хранение приёмщик, механик, финансист и руководитель филиала. Принимают и выдают шины приёмщик и руководитель филиала.

Как сделать

1. **Найти шины.** Поле поиска: номер автомобиля, клиент, место или номер приёма. «Включая выданные» — показать и уже выданные комплекты. «К выдаче до конца месяца» — кого ждать в ближайшие недели.
2. **Принять на хранение.** «Принять шины» → номер автомобиля (если автомобиль уже есть в программе, клиент подставится сам), место хранения (стеллаж, ячейка), сезон, с дисками или без, примерная дата выдачи и тариф за сезон (пусто — из настроек модуля «Шины»). Добавьте до 8 шин: положение, марка, размер, DOT, протектор; «Как у первой» копирует данные первой шины. Затем «Принять на хранение».
3. **Квитанция.** В карточке комплекта «Квитанция» — печать для клиента.
4. **Счёт и оплата.** В карточке — «Счёт за следующий сезон» и «Оплатить». Счёт за сезон выставляется при приёме, до оплаты. Частное лицо заплатило больше выставленного (за следующий сезон) — на разницу сразу «Счёт на аванс»; счёт за следующий сезон его вычтет.
5. **Выдать.** В карточке отметьте шины (или «Выбрать все») → кнопка «Выдать шины». Шину, которую клиент не забирает, можно отметить «Утилизировать (с согласия клиента)» — нужно основание.

Частые сообщения

- **«Модуль «Шины» не включён…»** — принимать шины нельзя, история видна. Модуль включает администратор на странице «Модули».
- **«Выберите клиента.»** — автомобиль не найден в программе: выберите клиента вручную.

Вопросы и ответы

Можно ли выдать шины, если хранение не оплачено? Программа выдачу не останавливает: долг за хранение при выдаче не проверяется. Долг виден в карточке комплекта, в блоке «Счета за хранение» («к оплате …»); примите оплату кнопкой «Оплатить» до выдачи.

Почему нет кнопки «Счёт за следующий сезон»? Она есть, когда модуль «Шины» включён, в

комплекте ещё есть шины на хранении, в приёме указан тариф и у вас есть право выставлять счета клиентам. Без тарифа написано «Счетов нет: в приёме не указан тариф.»; тариф принятого комплекта не меняется.

Какой тариф берётся, если поле «Тариф за сезон без налога» пустое? Из настроек модуля «Шины»: для комплекта с дисками — «Тариф хранения за сезон с дисками, €», если он задан, иначе «Тариф хранения за сезон, €». Если пусто и там, комплект принимается без счёта.

Почему нет кнопки «Квитанция» и не виден телефон клиента? В квитанции — NIF, адрес и телефон клиента и VIN автомобиля, поэтому кнопка и телефон — только у сотрудников с правом просмотра клиентов в этом филиале. Механик видит место и шины без контактов.

Почему комплекта нет в списке? По умолчанию в списке только комплекты, в которых ещё есть шины на хранении; полностью выданные — с «Включая выданные». «К выдаче до конца месяца» показывает только комплекты с датой «Выдать примерно» до конца месяца (и просроченные). Клиент, заблокировавший данные, не ищется по имени — ищите по номеру автомобиля, месту или номеру приёма.

Куда дальше

- Карточка автомобиля — история приёмов и выдач.
- Карточка клиента — счета и долг.

Продажи

Действия с заказом

Коротко

Карточка заказа клиента, где с ним работают: резерв со склада, выдача (можно частями), счёт на выданное, оплата (аванс или остаток), отмена и возврат покупателя. Сверху — суммы: заказано, выставлено счетов, оплачено, долг клиента.

Зачем

- Выдать клиенту товар, выставить счёт и принять деньги без отдельного похода в документы.
- Принять возврат так, чтобы склад и деньги сошлись.

Кто может

Резерв — продавец, приёмщик и руководитель филиала; выдачу и отмену — продавец и руководитель; счёт и оплату — также приёмщик и финансист; возврат покупателя — продавец и руководитель (без этого права кнопки «Возврат» нет). Остальные кнопки видны всем, но без права программа откажет.

Как сделать

1. **Резерв.** «Зарезервировать со склада» — товар закрепляется за заказом и не уйдёт другому клиенту.
2. **Выдать.** «Выдать» → количества (можно часть: остаток останется к выдаче). Для заказа площадки — «Перевозчик» и «Номер отправления»: номер уйдёт на площадку вместе со статусом «отправлен».
3. **Счёт.** «Счёт на выданное» — счёт выставляется только на выданное и сразу официальный, с номером серии; исправить его можно только исправительным счётом. Покупатель-частное лицо просит полный счёт (factura completa) вместо чека — отметьте «Полный счёт»: нужен покупатель с DNI/NIE в карточке.
4. **Оплата.** «Принять оплату»: оплата до выдачи — аванс, после — остаток долга. Частное лицо оплатило заказ целиком до выдачи — счёт на весь заказ выставляется сам, сразу при оплате (так требует закон), с днём оплаты; при выдаче второго счёта не будет. Оплатило часть (задаток) — сразу выставляется счёт на предоплату на внесённую сумму, разложенную по ставкам налога заказа; итоговый счёт (при выдаче или когда заказ оплачен целиком) — на товар за вычетом предоплаты строкой «A deducir: anticipo, factura …», налог — только на остаток. Если выданное целиком покрыто предоплатой, итоговый счёт будет на ноль. Если счёт не выставился (например, сумма выше порога чека, а заказ на покупателя с прилавка), появится «Счёт на оплаченное»: выберите «Покупатель для счёта» (с DNI/NIE в карточке), при необходимости отметьте «Полный счёт» и нажмите её. Часть заказа уже выдана без счёта — сначала «Счёт на выданное». Отменить оплату, по которой выставлен счёт на невыданный товар, нельзя: сначала аннулируйте счёт или выставьте исправительный. Фирме счёт — как раньше, на выданное.
5. **Возврат.** «Возврат» → количество, «Состояние» («Можно продавать» или «Брак»), «Склад возврата», «Причина возврата» и «Деньги клиенту». Если товар сначала нужно проверить —

включите «Сначала проверить товар: деньги — после проверки», потом в «Возвратах с проверкой» нажмите «Одобрить» или «Отклонить».

6. **Отменить заказ.** «Отменить» — резерв снимется, заказ останется в списке как отменённый.
7. **Отменить с возвратом.** Заказ оплачен, но ничего не выдано (например, поставщик не привёз или клиент передумал) — «Отменить с возвратом»: к каждому счёту заказа выставляется исправительный счёт на весь остаток, клиенту возвращаются все деньги («Деньги клиенту»; оплаченное через площадку возвращает площадка), заказ отменяется. Укажите «Причину отмены» — она печатается в исправительном счёте. Налог уменьшается в периоде исправительного счёта. Частично выданный заказ сначала оформите «Возвратом» выданного.
8. **Снять позицию с возвратом.** Одной позиции нет (поставщик не привёз), остальное отправляется — «Снять позицию с возвратом»: укажите, сколько не будет выдано, и причину. Программа уменьшит заказ, исправит счёт на снятое (в Польше — чек и запись в ewidencji zwrotów), снимет резерв и вернёт клиенту переплату тем способом, каким он платил (заказ площадки — через площадку). Остальное выдаётся как обычно.
9. **Заказ сайта, оплаченный через Stripe.** Возврат «через площадку» сам возвращает деньги покупателю через Stripe при проведении — нужно право «возврат оплат» (руководитель филиала, финансист). Stripe не принял — документ не проводится; Stripe не смог вернуть — видно в «Заказах → Оплаты Stripe без проводки».

Адрес доставки. Под номером заказа — «Доставка:» и адрес. При создании заказа после выбора клиента подставляется его адрес доставки по умолчанию; у клиента несколько адресов — выберите нужный, «Юридический» — без отдельного адреса, «Другой адрес…» — ввести новый и, по желанию, «Сохранить этот адрес в карточку клиента». В заказе адрес хранится снимком: правка адреса в карточке клиента заказ не меняет. «Изменить» рядом с адресом — выбрать другой; отправка берёт адрес заказа на момент выдачи, адрес печатается в PDF заказа. Страна для налога — отдельное поле «Страна доставки».

Отправление InPost (Польша). Блок есть, если у организации есть договор доставки с подключением «InPost (ShipX)» («Логистика» → «Доставка» → договор → «Подключение»). «Пачкомат:» — пункт получателя: покупатель выбрал его на сайте или «Выбрать» / «Изменить» — поиск по индексу, городу или коду (до создания отправления). «В пачкомат» — габарит A, B или C подставляется по весу и размерам упаковок товаров; «Курьером» — длина, ширина, высота (мм) и вес (кг), их можно поправить. «Создать отправление InPost» — получатель берётся только из адреса доставки заказа (или контакта покупателя сайта, карточки клиента), телефон и почта уходят только в InPost. Нажать ещё раз безопасно: второго отправления не будет; InPost не ответил — нажмите снова (через минуту), программа сначала найдёт отправление по номеру заказа. Если проверка не проходит — посмотрите отправление в панели InPost и нажмите «Привязать по номеру InPost» или «В панели InPost отправления нет — создать заново». «Ярлык A6» / «Ярлык A4» — PDF сохраняется в заказе, дальше «Открыть ярлык»; в ярлыке имя, адрес и телефон получателя, поэтому он удаляется через 360 дней после доставки (возврата, отмены), а не сданный — через 360 дней от создания. Номер отслеживания приходит от InPost через минуту-другую («Обновить» или сам, раз в 15 минут): он попадает в выдачу заказа (перевозчик «InPost»), на страницу заказа покупателя и на площадку, как номер, введённый вручную.

Печать заказа. «Заказ» рядом с номером — PDF для клиента: строки, внесено и остаток, ожидаемая дата. Деталь «под заказ, без возврата» помечена в строке, под таблицей — текст: исправную деталь по желанию не возвращаем, гарантия при браке или несоответствии остаётся; место для подписи клиента. При возврате такой строки окно напомнит об этом.

Цены без налога или с налогом. Над суммами заказа — переключатель «Цена без налога / Цена с налогом»: в каком виде видеть цены и суммы строк (выбор запоминается для вас); вторая цена — мелко под первой. Под таблицей — «База», налог по ставкам и «К оплате» — тем же расчётом, что в счёте. Переключатель ничего в заказе не меняет.

Частые сообщения

- **«Причина выдачи с долгом»** — у клиента долг сверх разрешённого: выдать можно, только указав причину.
- **«В филиале нет кассы.»** — вернуть наличными нельзя: выберите карту, перевод или уменьшение долга.
- **Деньги по заказу площадки** возвращает площадка и удерживает их из ближайшей выплаты — в кассе они не проходят.
- **«Для InPost в заказе не хватает: …»** — добавьте телефон, почту (для курьера — улицу, индекс, город) в адрес доставки заказа или в карточку клиента.
- **«Нет действующего договора с подключением InPost…»** — подключите InPost в договоре доставки организации.

Вопросы и ответы

Почему нет кнопки «Отменить»? «Отменить» есть, только пока по заказу ничего не выдано и не оплачено. Заказ оплачен, но не выдан — «Отменить с возвратом» (исправительный счёт и возврат денег); что-то уже выдано — сначала «Возврат» выданного.

Почему нельзя вернуть выданный товар? Вернуть можно только выданное и выставленное в счёт, за вычетом уже возвращённого и того, что на проверке; больше — «Возвращается больше, чем выдано и выставлено в счёт: можно не больше …». Если товар выдан без счёта, сначала «Счёт на выданное».

Куда попадает возврат с состоянием «Брак»? На «Склад возврата», но не в продажу: такой товар стоит в резерве под этим возвратом до претензии поставщику. «Можно продавать» — товар сразу снова свободен на складе.

Что выбрать в «Деньги клиенту», если клиент ещё не платил? Поле видно, когда выключено «Сначала проверить товар: деньги — после проверки» (по умолчанию включено), или при «Одобрить». Выберите «Не возвращать деньгами: уменьшить долг клиента» — сумма возврата уменьшит его долг. Если оплаченного по заказу после возврата больше, чем клиент должен, так нельзя: программа ответит «Клиент уже оплатил этот товар: верните … деньгами — наличными, на карту или переводом.» (у заказа площадки — через площадку).

Почему не получается вернуть деньги наличными? Наличными возвращают только из кассы с наличными и не больше, чем в ней сейчас: иначе «По кассе наличными …: выдать … нельзя.». Верните на карту или переводом.

Куда дальше

- Карточка заказа в разделе «Заказы» — статус исполнения и история.
- «Документы» — счета, выдачи, оплаты и возвраты.

Заказы канала

Коротко

Как клиент канала присылает заказы: файлом (CSV или XLSX) прямо здесь, в папку orders «Своего FTP», с его сервера по расписанию или по API с его сайта. Ниже — принятые файлы и заказы с итогом по каждой строке.

Зачем

- Превращать файл заказа клиента в заказ клиента с резервом без ручного ввода.
- Принимать заказы с сайта клиента или из его Engrana автоматически.
- Видеть, что принято, чего не хватило и почему строка не принята.

Кто может

Руководитель с правом на каналы продаж и администратор. Заказы по файлам и API оформляет служебный бот каналов.

Как сделать

1. **Принять файл заказа.** «Загрузить файл заказа»: строка заголовков и строки «бренд, артикул, количество». Номер заказа клиента — из колонки файла или из поля; один номер принимается один раз.
2. **Настройки заказов.** Что делать, если на складе меньше, чем заказано; менеджер клиента; названия колонок в файле клиента (пусто — узнаются распространённые: Brand / Marca, Reference / Referencia, Qty / Cantidad).
3. **Колонки покупателя** — если канал оформляет заказы на конечного покупателя: из них находится или заводится его карточка.
4. **С сервера клиента.** «Забирать заказы с сервера клиента»: адрес, папка, доступ, маска имени, как часто проверять. «Забрать сейчас» — не ждать расписания.
5. **По API.** «Включить» — программа выдаст ключ для сайта; ниже пример тела запроса. Клиент со своей Engrana подключает вас как поставщика «Engrana» по адресу установки и этому ключу.

Частые сообщения

- **«нехватка: N»** — столько строк принято не полностью: на складах канала не хватило количества.
- **«Заказ не создан: ни одна позиция не принята»** — проверьте бренды и артикулы в файле.
- **«ждёт — создастся при следующей загрузке»** — товара нет сейчас, заказ создастся позже.
- **«Канал выключен: заказы по нему не принимаются»** — включите канал в «Каналах продаж».

Вопросы и ответы

Можно ли загрузить файл с тем же номером заказа ещё раз? Если по этому номеру заказ уже создан — нет: «Заказ клиента № … по этому каналу уже принят — повторно не принимается.». Если прошлый файл заказ не создал (ни одна позиция не принята), исправленный файл с тем же

номером принимается.

По какой цене создаётся заказ из файла? Цена из файла не читается: цена — как в прайсе канала. Есть свободный остаток — цена своего наличия; нет, а канал выгружает «под заказ», — от самого дешёвого предложения поставщика. У заказа по API со своего сайта — цена сайта, которую заплатил покупатель; без цены — тоже по политике канала.

Что будет, если на складе меньше, чем заказано? Как выбрано в «Если на складе меньше, чем заказано»: «резерв на сколько есть, строка помечена» (так по умолчанию) — позиция входит в заказ целиком, в резерве сколько есть, итог строки «нехватка — в резерве меньше»; «позиция не принимается» — этой строки в заказе не будет.

Почему строка не принята? Причина — в итоге строки: «товар не найден», «несколько товаров с таким артикулом — укажите бренд», «нет цены по политике канала», «цена ниже минимальной — товара нет в прайсе канала», «бренд заблокирован — не продаётся», «неверное количество» или «не принято — нет нужного количества» (при «позиция не принимается»).

Удаляются ли файлы заказа с сервера клиента? Нет: файлы остаются у клиента, программа запоминает уже забранные (имя, размер и время изменения) и второй раз их не берёт. Файл, который клиент изменил, заберётся как новый.

Куда дальше

- «Заказы» — созданные заказы канала: сборка, отгрузка, счета.
- «Прайс для канала» — что клиент видит в прайсе.

Заказы покупателей

Коротко

Все заказы покупателей организации в одном списке: с прилавка под заказ, вручную, из файлов и FTP клиентов, интернет-магазина и площадок (Allegro). Сверху — очередь «Ждут решения»: заказы, которые пришли, но не созданы.

Зачем

- Видеть, что ждёт выдачи и оплаты, чего не хватает в резерве, какие заказы застряли.
- Вести заказ по своим статусам (например, «Собран», «Отправлен») и менять статус сразу у многих заказов.

Кто может

Видеть заказы — у кого есть право на заказы покупателей; создавать и менять статусы — продавец и руководитель. Выдача и оплата требуют права на кассу. Нет кнопки — нет права.

Как сделать

1. **Новый заказ.** «Новый заказ» → клиент → товары → оформить. Товар, которого нет, программа поставит в «Что заказать» в «Закупках». Масло — «Подобрать масло»: по вязкости, спецификации и литрам, набор канистр — строками заказа.
2. **Разобрать «Ждут решения».** В каждой строке — причина: не сопоставлен товар, нет курса валюты и т. п. Исправьте (выберите карточку товара для каждой позиции) → «Создать заказ».

Не нужен — снимите с очереди. «Оплата сайта требует решения» — покупатель сайта заплатил, когда заказ уже отменился, заплатил второй раз или итог заказа изменился: оформите заказ заново и привяжите оплату (если товар есть), верните деньги документом «Возврат покупателю» через площадку или возьмите доплату, затем «Решено» с пояснением. «Оплаты Stripe без проводки» — Stripe принял деньги, а программа не провела оплату (например, у канала нет счёта площадки): исправьте и «Разобрать снова» или разберитесь вручную и «Решено». Руководитель филиала видит здесь только возвраты Stripe, которые не прошли, по документам своих филиалов — верните деньги клиенту другим способом (например, из кассы); «Решено» отмечает тот, кто вправе вести заказы всей организации.

3. **Найти заказ.** Отборы: источник, статус, выдача, оплата, нехватка резерва, даты, «Мои каналы».
4. **Выдать и принять оплату.** Откройте заказ → «Действия с заказом» → «Выдать» или «Принять оплату»: можно выдать часть и принять часть оплаты. Заказ из Allegro: выставленный счёт сам уходит в заказ на Allegro при следующей загрузке заказов (покупатель видит его в своём заказе). Заказ с витрины: выставленный счёт приходит покупателю письмом (PDF) и появляется на странице заказа по ссылке. Возврат по заказу из Allegro «через площадку»: у возврата — «Вернуть деньги через Allegro». Программа показывает, за какие позиции и доставку Allegro вернёт деньги и примерную сумму; после подтверждения деньги уходят покупателю сразу. Состояние («Allegro возвращает», «деньги возвращены») обновляется при загрузке заказов. Покупатель оформил возврат на Allegro — в заказе видно, что и почему он возвращает, и номер посылки. Когда деньги вернулись, заявка на возврат комиссии Allegro подаётся сама; её состояние — у возврата. Сообщения покупателей и споры Allegro — канал Allegro → «Сообщения и споры»: беседы (с номером заказа и VIN, если покупатель его указал) и споры / рекламации со сроком ответа. Программа читает их у Allegro и не хранит; ответ пишет сотрудник. Принять или отклонить рекламацию — в кабинете Allegro.
5. **Свои статусы.** Вкладка «Статусы»: заведите статусы и группы под свой процесс; в списке отметьте заказы, выберите новый статус → «Сменить статус».
6. **Много заказов сразу.** Отметьте заказы в списке:

- **«Лист сборки»** — что собрать и с какого склада, сколько не хватает в резерве и для каких заказов; «Печать».
- **«Выдать»** — заказы, у которых всё невыданное в резерве, выдаются целиком; перевозчик общий, номер отправления — у каждого заказа свой (у заказа площадки он уйдёт на площадку). Что не выдано — в списке с причиной: выдайте часть в карточке заказа или примите оплату.
- **«Счета»** — каждому заказу счёт на выданное и ещё не выставленное.

1. **Автоматизация.** Вкладка «Автоматизация» → «Новое правило»: событие («заказ получен», «оплачен», «статус установлен», «своя кнопка»), условия (источник, страна, сумма, оплата, всё в резерве) и действия (сменить статус, выдать целиком, счёт). Правило выполняется в течение минуты после события, от имени того, кто его сохранил; что сработало и что нет — в «Журнале срабатываний». «Своя кнопка» появляется в панели выбранных заказов.
2. **Откуда заказ.** Вкладка «Источники»: «Телефон», «В магазине», «WhatsApp», «Email» и свои. В окне «Новый заказ» — «Откуда заказ»: источник виден в списке, по нему — отбор и условия автоматических действий. Нужного нет — «+ Новый источник» прямо в окне заказа

(руководитель); без права — попросите руководителя.

Частые сообщения

- **«Заказ пока не создан: …»** — причина в строке очереди; после исправления — «Создать заказ».
- **«Нехватка резерва»** — товара на складе меньше, чем в заказе: дождитесь поступления или закажите поставщику.
- **«Заказов нет»** — сбросьте отборы, если ищете конкретный заказ.

Вопросы и ответы

Почему у меня нет вкладок «Статусы», «Источники» и «Автоматизация»? Их видит только тот, кто настраивает заказы организации: руководитель с ролью на всю организацию и администратор. Продавец меняет статус у заказов, кладовщик — только у заказов в группах «В работе» и «Отправлены».

Как удалить свой статус? Удалить можно только статус, которого нет ни у одного заказа; иначе программа ответит «Статус есть у заказов — удалить нельзя, его можно выключить.». В группе «Новые» должен остаться хотя бы один действующий статус — его получают новые заказы.

От чьего имени работает правило автоматизации? От имени сотрудника, который последним сохранил правило, и с его правами в филиале заказа. Нет у него права — действие не выполнится (например, «У автора правила нет права выдавать этот заказ.»); первое неудавшееся действие останавливает правило, причина — в «Журнале срабатываний».

Срабатывает ли «Заказ оплачен» при частичной оплате? Нет: только когда заказ оплачен полностью. «Заказ получен» и «Заказ оплачен» срабатывают у заказа один раз; правило не может ставить тот же статус, на который срабатывает.

Сколько заказов можно обработать за раз? «Сменить статус» — до 500 заказов, «Лист сборки» — до 200, «Выдать», «Счета» и правило «Своя кнопка» — до 100. Больше — программа ответит «За раз — не больше … заказов.».

Куда дальше

- «Закупки» → «Что заказать» — детали под заказы клиентов.
- Карточка клиента → «Каналы продаж» — откуда приходят заказы файлом или по FTP.

Запчасти: продажа с прилавка

Коротко

Быстрая продажа покупателю у прилавка: поиск товара → корзина → оплата → выдача. Заказы клиентов (под заказ, с частичной выдачей) — в разделе «Заказы».

Зачем

- Продать деталь за несколько секунд: сканер штрихкода, корзина, оплата наличными или картой — и сразу счёт.
- Видеть, есть ли товар на складе, прямо в поиске.

Кто может

Продавать с прилавка — продавец и руководитель филиала. Нет кнопки оплаты — нет права.

Как сделать

1. **Найти товар.** Отсканируйте штрихкод или введите артикул, EAN или название (от двух символов). Рядом — сколько на складе. **По номеру машины.** «Номер автомобиля» → «Подобрать»: программа найдёт машину в базе (по нынешнему или прежнему номеру) и покажет детали, к которым она подходит: «подходит» — совпал тип TecDoc (KType), «проверьте» — совпали марка, модель и годы, сверьте условие в карточке товара. Подбор — по применимости, заполненной в карточках товаров; с текстом поиска видно весь каталог, подходящие к машине — первыми. Машины нет в базе — её добавляют в карточке клиента; поиск по номеру у провайдера (платный) подключает администратор, спрашивают приёмщик и продавец. **Масло.** «Подобрать масло» → вязкость, спецификация или допуск, JASO, литры → масла с наличием и ценой; «Поставить набор» кладёт в корзину самый дешёвый набор канистр на нужные литры — только из того, что есть на полке.
2. **Положить в корзину.** «В корзину»; количество — кнопками «Больше» / «Меньше», лишнее — «Убрать».
3. **Покупатель.** «Клиент (необязательно)» — выберите клиента, если нужен счёт на него или его цены.
4. **Оплатить.** Выберите «Наличные» или «Карта» → «Оплатить и выдать». Продажа проведена: номер продажи и счёта появятся в сообщении. Покупатель-частное лицо просит полный счёт (factura completa) вместо чека — отметьте «Полный счёт»: нужен покупатель с DNI/NIE в карточке.

Цена без налога или с налогом. Над корзиной — переключатель «Цена без налога / Цена с налогом»: в каком виде видеть и вводить цены (выбор запоминается для вас). Покупатель всё равно платит цену с налогом, как на ценнике: введённая без налога цена превращается в цену с налогом до цента, под полем мелко видна вторая. «База», налог по ставкам и «Итого» считает программа тем же расчётом, что при оплате; пока она считает, кнопка оплаты ждёт.

Нет нигде — «Найти вручную». Номера нет ни в каталоге, ни у подключённых поставщиков — кнопка «Нет у поставщиков? Найти вручную» под результатами (или «Найти вручную» у строки без наличия). В форме: деталь (новая карточка — с брендом и номером), где берём (поставщик из списка или новый — с налоговым статусом), закупка с доставкой и сроком, цена клиенту по правилам наценки, клиент и предоплата. Отметка «Под заказ, без возврата по желанию»

включена: она печатается в заказе на подпись клиенту. «Оформить» создаст заказ клиента и заказ поставщику под него. Потом в поиске у такой детали — подсказка «В прошлый раз брали у…».

Пополнить витрину. Если у филиала назначены основной склад и «Витрина», прилавок продаёт с «Витрины». Продали — над поиском появится «Пополнить витрину»: что продано и есть на основном складе. «Переложить на витрину» проведёт одно перемещение (резервы основного склада не трогаются). Тот же список — на складе во вкладке «Перемещения».

Частые сообщения

- **«В филиале нет кассы.»** — без кассы оплату не принять: кассу заводит администратор в «Организациях».
- **«нет на складе»** — товара нет в наличии; оформите заказ клиента в «Заказах».
- **Залог за старую деталь** — к цене добавлен залог; вернём, когда клиент сдаст старую деталь и поставщик её примет.

Вопросы и ответы

Можно ли продать с прилавка в долг? Нет: «Оплатить и выдать» одной операцией проводит заказ, выдачу, счёт и оплату — наличными или картой, на всю сумму. Отдать товар с долгом можно только через заказ в «Заказах», по условиям оплаты клиента.

Почему продажа без клиента не проходит на большую сумму? В Испании чек (упрощённый счёт) выставляется только до 400 € с налогом; выше программа ответит «Сумма … выше порога упрощённого счёта (…): укажите покупателя с реквизитами для полного счёта.». Выберите в «Клиент (необязательно)» покупателя с налоговым номером в карточке.

Почему цены в корзине изменились, когда я выбрал клиента? Цены пересчитываются по его ценовой политике. Цену, которую вы изменили вручную, программа не трогает.

Как вернуть товар, проданный с прилавка? Продажа с прилавка — обычный заказ клиента: найдите его в «Заказах» (источник «Прилавок / вручную», номер — из сообщения о продаже), откройте «Действия с заказом» → «Возврат». Возврат оформляют продавец и руководитель филиала.

Куда дальше

- «Заказы» — заказ клиента под поставку, частичная выдача и оплата.
- «Склад» — остатки и поступления.
- «Залоги» — возврат залогов за старые детали.

Заявки: обращение клиента до заказа

Коротко

Заявка — быстрая запись обращения клиента: кто, какая машина и что нужно. Товары пишутся текстом (бренд, артикул, название) — без поиска в каталоге. В строке цена считается в обе стороны: от закупки и наценки или от названной клиенту цены. Видно, сколько заработаете на заявке.

Зачем

- Ответить звонящему клиенту за минуту и не потерять обращение.
- Видеть, что висит без ответа, что отправлено клиенту и почему были отказы.
- Назвать цену с нужным заработком, не считая наценку вручную.

Кто может

Видеть и вести заявки — приёмщик, продавец и руководитель филиала (своего филиала). Закупку, наценку и заработок видит и меняет только сотрудник с правом видеть себестоимость; без него в строке — только цена клиенту.

Как сделать

1. **Новая заявка.** «Заявки» → «Новая заявка».
2. **Машина.** Клиент уже выбран — коснитесь поля «Госномер»: откроется список его машин (номер, марка и модель, год); выберите нужную. При наборе номера ниже видны и другие машины справочника с пометкой «другой владелец» (имя — только с правом на клиентов). Номер (или VIN) можно вписать и целиком: машина из справочника подставится сама вместе с владельцем — он станет клиентом заявки. Машина записана на другого — жёлтое предупреждение; владелец в справочнике сам не меняется («Взять владельца машины» или «Другая машина»). Новая машина при сохранении попадёт в справочник; тот же номер второй раз не создаётся.
3. **Клиент.** Найдите по имени, телефону или налоговому номеру; нет — «Новый клиент». Клиента можно не указывать.
4. **Строки.** Бренд, артикул, название (нужен артикул или название), количество. В «Названии» со второй буквы подсказываются виды товара («фильтр» → «Фильтр масляный», «Фильтр топливный»…), сначала самые частые: выбор подставляет название и запоминает вид у строки, дописать можно; свой текст — без выбора. Цена — любым способом:

- **закупка и наценка %** → цена без налога и цена клиенту (по ценовой политике, с её округлением);
- **цена клиенту с налогом** или **цена без налога** → наценка считается обратно (названная цена не округляется);
- смена налога % сохраняет цену клиенту, пересчитывается цена без налога и наценка;
- только закупка → наценка по ценовой политике. Под наценкой видно, от чего посчитано: «по наценке» или «из цены»; ниже минимальной цены по политике — красным. **Варианты (до трёх).** У строки — «+ вариант»: та же позиция (название и количество общие) с другим брендом, артикулом и ценой; метка — «Оригинал», «Рекомендуем» или «Дешевле», поле «Срок / наличие». «Выбран» — что идёт в работу; итог заявки считается по выбранному

варианту, без выбора — по первому. **Подсказать варианты.** У строки с номером (OE или артикул) — «Подсказать варианты»: по номеру и его аналогам из каталога — «Оригинал» (бренд производителя автомобиля), «Рекомендуем» (первый бренд из списка «Рекомендуемые бренды» в реквизитах организации, у которого есть предложение) и «Дешевле» (самый дешёвый аналог, если он дешевле рекомендуемого). Предложение — со своего склада или из прайса поставщика, где хватает количества; цена клиенту — по его политике, срок — на языке документов. Отмеченные варианты заменяют варианты позиции, дальше всё правится как обычно. **Выбор клиента.** В предложении по ссылке клиент по каждой позиции отмечает один вариант или «Не нужно» и нажимает «Подтвердить выбор». В заявке видно «Клиент выбрал по ссылке» с датой, в списке — отметка «Клиент выбрал», в меню — счётчик, пока заявку не открыли. Клиент сказал по телефону — кнопка «Выбор клиента» в заявке. Выбор можно менять до оформления заказа; позиция «не нужно» в окне заказа не отмечена. **Что выбирают клиенты.** «Финансы» → «Выбор клиентов» (право на отчёты): за период по последнему выбору каждой заявки — сколько позиций выбрано как «Оригинал», «Рекомендуем», «Дешевле», без метки и «не нужно», доля и сумма (как клиент видел при выборе), по ссылке и со слов клиента; ниже — бренды выбранного. Пригодится для закупки. **Скриншоты и фото.** Под строками — «Скриншоты и фото»: скриншот переписки вставьте в карточку (Ctrl+V или Cmd+V), перетащите файл или нажмите «Камера» / «Файл». Координаты и данные телефона не сохраняются. Нажмите на миниатюру — фото во весь экран, «Деталь на фото» привязывает его к строке. Клиенту фото не уходят. До 20 фото на заявку. **Надиктовать.** Кнопка-микрофон у названия строки и у комментария: речь распознаёт браузер (Chrome, Safari), в программе сохраняется только текст. Язык — рядом с кнопкой (ES, RU, EN, PL). В браузере без распознавания кнопки нет. **Голосовое.** Кнопка «Голосовое» под строками: запишите, что нужно клиенту (до 2 минут), «Стоп». Запись сохраняется в заявке (в «Скриншоты и фото», клиенту не уходит), модель ИИ из «Подключения» → «Распознавание документов» (ChatGPT со звуком или Gemini; Claude звук не принимает) даёт расшифровку и черновые строки — отметьте нужные и «Добавить строки». Само в заявку ничего не попадает. Разбор работает, только если в организации включено «Разбирать голосовые ИИ» («Настройки → Организации» → организация): звук уходит поставщику ИИ. Расход — в общий месячный лимит ИИ. **Строки из файла:** клиент прислал список таблицей (XLSX, CSV) — «Строки из файла» добавит строки в заявку (колонки как в таблице строк, заголовки по-русски, по-испански или по-английски; «Образец файла» — рядом). Строка с ошибкой не добавляется — номер и причина видны над кнопками. Строки сохраняются кнопкой «Сохранить». Без права видеть закупку колонка закупки не загружается.

1. **Сохранить.** Новая заявка получает номер ZAY-…; с первыми строками она переходит в «В работе». Пока не нажали «Сохранить», программа сама держит черновик правки на сервере. Если вкладку закрыли, пропала связь или страница упала, при следующем открытии заявки (новой — в том же филиале) появится «Восстановить несохранённое?»: «Восстановить» вернёт правку на экран, «Удалить черновик» её выбросит. Черновик виден только вам. Он удаляется при «Сохранить», при закрытии заявки (заказ оформлен, отказ), по «Не сохранять» при уходе и через 30 дней без правок.
2. **Статус.** «Предложение отправлено» — когда назвали клиенту цену. «Отказ» — только с причиной; заявка закрывается, «Вернуть в работу» открывает её снова. «Заказ оформлен» ставится сам при «Оформить заказ».
3. **Оформить заказ.** Сохранённая заявка → «Оформить заказ». Товар каталога ищется по бренду и артикулу строки (как при загрузке файлов): найден — «найден», несколько — выбрать из них, не найден — причина и поиск товара. Цена в заказе — названная клиенту;

налог — по товару (ставка товара другая или клиент — фирма из ЕС без налога — берётся цена без налога из заявки). Залог за старую деталь, если он у товара есть, — отдельной строкой. Заказ откроется сам; у заявки — «Заказ оформлен» и ссылка на заказ, в заказе — «По заявке ZAY-…». В окне у каждой строки — галочка «в заказ»: по умолчанию отмечены выбранный вариант и позиции с одним вариантом; по позиции — не больше одного. Неотмеченное остаётся в заявке, она становится «Частично оформлена», и остальное оформляется вторым заказом. Заказ отменили — его варианты снова свободны. Нужны клиент и право оформлять заказы клиентов. В окне — «Адрес доставки»: подставляется адрес доставки клиента по умолчанию, можно выбрать другой из его адресов, «Юридический адрес клиента» (без отдельного адреса) или ввести новый; сохранить новый клиенту — с правом менять справочник контрагентов. В заказ адрес уходит снимком.

4. **Сделать смету.** Нужны машина и клиент. «Сделать смету» открывает приёмку машины с номером, клиентом и обращением клиента из заявки: машину принимают как обычно (квитанция о приёме — значит, машина у вас; приёмка — в филиале заявки). Машина уже принята без сметы — кнопка «Сделать смету в RO-…» кладёт смету в этот заказ-наряд. После приёмки строки заявки становятся сметой заказ-наряда: товар, найденный по бренду и артикулу, — деталью каталога, остальное — строкой текстом; цена — без налога из заявки. У заявки — «Заказ оформлен» и ссылка на заказ-наряд, в заказ-наряде — «По заявке ZAY-…». Заказ-наряд отменили или клиент отказался от сметы — заявка снова «В работе».
5. **Комментарии.** Внизу — кто звонил, что ответил поставщик. Сохраняются сразу, в любом статусе.

На телефоне строки — карточками: касание открывает строку снизу, «Готово» возвращает к заявке, «Сохранить» — внизу экрана.

Предложение клиенту

Над строками сохранённой заявки — полоса «Предложение клиенту».

- **«Печать»** — бланк «OFERTA» на языке документов страны: наименование, количество, цена и сумма с налогом, «Итого к оплате» и срок действия. Строка — «Название — БРЕНД»; артикул — только с галочкой «Показывать артикул» рядом с «Печатью» (выбор запоминается, по умолчанию выключено; так же у сметы, заказа и счёта и в окнах отправки на e-mail и в WhatsApp). Закупки, наценки и комментариев в бланке нет. Названия строк печатаются как введены — пишите их на языке клиента. Фирме и предпринимателю (autónomo) под итогом — база и налог по ставкам.
- **«Для клиента»** — то же самое на экране, крупно: можно повернуть монитор или телефон к клиенту. Править в этом виде нельзя; «Для оператора» возвращает обычный вид, после перезагрузки страницы всегда открывается он.
- Срок действия — 3 календарных дня с даты предложения; другой срок задаёт администратор в реквизитах организации («Срок действия предложения по заявке, дней»).
- Несохранённые правки — сначала «Сохранить»: в бланк и вид для клиента попадает сохранённая заявка.
- **«На e-mail»** — письмо клиенту с бланком в PDF во вложении. Адрес — из карточки клиента (можно указать другой, один); текст письма готов на языке документов, его можно поправить (до 2000 знаков). Нужна настроенная «Почта (SMTP)» в «Подключениях».
- **«В WhatsApp»** — открывает WhatsApp с готовым сообщением и ссылкой на предложение. По ссылке клиент без входа видит, от кого предложение, итог и срок и скачивает PDF. Ссылка

действует до конца срока предложения и ещё 30 дней; новая ссылка заменяет прежнюю, отозвать — кнопкой в истории.

- Отправить можно, когда у заявки выбран клиент, во всех строках есть цена и название, а заявка не закрыта («Заказ оформлен», «Отказ»). Нужны право вести заявки и право на данные клиентов. После отправки статус сам становится «Предложение отправлено».
- Под полосой — история отправок: когда, как, кому, сумма и кто отправил; «PDF» открывает ровно то, что ушло клиенту (цены на момент отправки). Клиенту, заблокировавшему свои данные, предложение не отправляется, а его ссылки не открываются; при удалении данных клиента снимки PDF и адреса стираются.

Заработок по заявке

Справа (с правом видеть себестоимость): закупка и продажа без налога, «Зарабатываем», наценка на закупку, маржа (доля заработка в цене без налога), налог и «Клиент платит с налогом». Проценты считаются по строкам с закупкой; строки без закупки входят в сумму клиенту, но не в заработок — их число видно под плашкой.

Список

Поиск по номеру заявки, клиенту, телефону, госномеру, VIN, бренду, артикулу и названию строки; отбор по статусу и периоду. По умолчанию — «Открытые»: новые, в работе и с отправленным предложением.

Частые сообщения

- **«Заявка закрыта: предложение больше не отправляется.»** — заявка в отказе или по ней оформлен заказ; верните её в работу, если предложение ещё нужно.
- **«Сначала выберите клиента заявки.»** — предложение уходит конкретному клиенту — выберите его в заявке и сохраните.
- **«Укажите один адрес почты.»** — в поле «Кому» — один адрес, без запятых и «;».
- **«Номер WhatsApp не похож на номер телефона: укажите его с кодом страны.»** — впишите номер с кодом страны, например 34600111222.
- **«Слишком много отправок предложения подряд. Попробуйте позже.»** — больше 5 отправок в час по одной заявке (или 20 от сотрудника, 200 в сутки по организации); подождите.
- **«Строка N: укажите название или артикул.»** — в строке только бренд или цена; впишите артикул или название.
- **«Заявка закрыта — сначала верните её в работу.»** — заявка в отказе или по ней оформлен заказ.
- **«Укажите причину отказа.»** — отказ без причины не ставится.
- **«VIN — 17 знаков: цифры и латинские буквы, кроме I, O и Q»** — чаще всего вместо цифр 0 и 1 вписаны буквы O или I: нажмите «Заменить» под полем — подставится исправленный VIN. Или оставьте поле пустым.

Вопросы и ответы

Как посчитать цену от закупки и наценки? Впишите закупку без налога и наценку %: цена без налога и цена клиенту посчитаются сами. Назвали клиенту другую цену — впишите её, наценка

пересчитается.

Почему я не вижу закупку и заработок? Их видит только сотрудник с правом видеть себестоимость. Сохранение заявки без этого права закупку и наценку не стирает.

Как закрыть заявку, если клиент отказался? «Отказ» → причина → «Отметить отказ». Причина видна в истории и в отборе «Отказ».

Куда дальше

- «Подбор» — найти товар в каталоге и у поставщиков.
- «Заказы» — оформить заказ клиента.

Интернет-магазин

Коротко

Витрины организации: сайт, где товары, цены, остатки и заказы — из Engrana. Для каждой витрины — настройки (адрес, домен, языки, бренд сайта, доставка и самовывоз), категории, подборки, публикация товаров, ссылки предпросмотра и отчёт готовности к запуску.

Зачем

- Продавать запчасти на своём сайте без отдельной программы магазина.
- Решать, какие товары видны покупателям, и не показывать неготовые.
- Дать юристу или gestor посмотреть закрытую витрину до запуска.

Кто может

Руководитель филиала с правом «Интернет-магазин» и администратор.

Как сделать

1. **Новая витрина.** Канал продаж «площадка-посредник», название, адрес (/shop/<адрес>), при желании свой домен, основной язык и языки витрины.
2. **Бренд сайта.** Название в шапке, шрифт, цвета, логотип (после сохранения витрины). У логотипа укажите, как он получен: «Фото или рисунок без ИИ», «Обработано ИИ», «Создано ИИ — похоже на фото» или «Создано ИИ — рисунок». Картинки ИИ на сайте — только для оформления (баннеры, фон, разделы, логотип): без чужих логотипов и узнаваемых людей, от генератора с правом коммерческого использования. «Создано ИИ — похоже на фото» сайт сам подписывает под картинкой («Imagen generada con IA» на испанском). «Создано ИИ — рисунок» (иллюстрация, логотип, значок) — без подписи под картинкой, но с пометкой в описании картинки и одной фразой внизу сайта («Algunas ilustraciones de esta web se han creado con IA.»). В файле отмечаются оба вида — так рекомендуют правила ЕС об ИИ. «Рисунок» выбирайте, только если картинку явно нельзя принять за настоящий снимок; сомневаетесь — «похоже на фото». Так же — у фото разделов витрины (окно раздела, «Как получено фото»). Фото товара ИИ не рисует — только обработка настоящего фото. **Главная страница.** Заголовок и подзаголовок главной — на каждом языке витрины (до 80 и 160 знаков); пусто — «Recambios para tu vehículo» и «Elige una sección para empezar» на языке сайта. Если у витрины есть разделы, на главной — плитки разделов, подбор выбранного раздела (марка → модель → год, шины по размеру или масла по параметрам), его категории,

способы получения (только включённые), новинки и «¿Te lo montamos?», если включена установка в мастерской.

3. **Продажа и доставка.** Неприкосновенный запас, обработка заказа и отсечка, продажа под заказ у поставщика, прямая поставка, самовывоз, установка в мастерской, почта, телефон и WhatsApp для покупателей, условия продажи и политика конфиденциальности. В подвале каждой страницы — «Aviso legal»: название, NIF, адрес и реестр из карточки организации, почта и телефон витрины. Проверьте их в карточке организации до открытия продаж.
4. **Категории и подборки.** На витрине — только опубликованные категории; подборки — пункты верхнего меню.
5. **Товары витрины.** Отметьте товары → «Опубликовать», «В черновик» или «Снять с витрины». Красные замечания запрещают публикацию, жёлтые — подсказки. «Импорт публикации» — списком из файла.
6. **Ссылки предпросмотра** — для проверяющего без входа в Engrana: действует до срока, отзывается в любой момент.
7. **Оплата на сайте (Stripe).** Подключите Stripe в «Подключениях», у канала витрины должен быть счёт площадки, затем включите «Оплата на сайте». Покупатель платит на странице Stripe; заказ засчитывается оплаченным только по уведомлению Stripe. Тестовые заказы — тестовым ключом (тестовая карта, без денег).
8. **Отчёт готовности** — что нужно для боевых продаж. Боевые продажи включает владелец после подключения оплаты.
9. **Шины на сайте.** Покупатель пишет размер как на боковине («205/55 R16») или выбирает его в форме «Шины по размеру». Над найденными шинами — фильтры: сезон, производитель, модель, тип авто, цена за штуку, индексы скорости и нагрузки, классы этикетки ЕС, допуск производителя авто, XL, Run-flat, 3PMSF, M+S, шипы, защита диска, Seal, Silent, для EV, наличие на своём складе и «4 шт. и больше». У каждого варианта — сколько шин останется, если его отметить; на кнопке — сколько найдено, число меняется сразу при каждой галочке. Фильтры берут характеристики категории «Шины»: заполните их «Маркировкой шин» в каталоге. Карточка шины: полная маркировка («235/65 R16 115/113R C»), сезон, значки 3PMSF, XL, Run-flat и др., модель; в корзину по умолчанию 4 шт.; «Другие размеры этой модели» — та же модель того же бренда в других размерах на витрине. **Шины «С монтажом».** Если включена «Установка в мастерской» и модуль «Шины», при «Montaje en nuestro taller» к шинам в оформлении показываются работы за каждую: монтаж с балансировкой, вентиль, утилизация старой шины — с ценами из справочника видов работ (NEU-MONTAJ, NEU-VALVUL, NEU-RECICLAJE; в стартовом наборе их нет — загрузите файлом «Виды работ» или заведите с этими кодами) с налогом, справочно: работа оплачивается в мастерской. Покупатель может отметить «оставить старые шины на хранение»: тогда без утилизации, цена — тариф сезона из настроек модуля «Шины»; хранение оформляется и выставляется в модуле «Шины», когда машина приедет, в смету оно не идёт. В записи мастерской работы перечислены, и первая смета заказ-наряда по записи начинается с них. На карточке шины — блок «Монтаж в сервисе» с суммой работ за колесо.

Частые сообщения

- **«Модуль «Интернет-магазин» не включён…»** — его включает администратор на странице «Модули».
- **«Нет свободного канала «площадка-посредник»»** — заведите такой канал в «Каналах продаж».

- **«черновик Engrana»** — у витрины нет своих условий продажи и политики: черновики только для тестовых заказов.
- **«Ссылка показывается один раз»** — скопируйте её сразу; потом можно только отозвать и создать новую.

Вопросы и ответы

Почему товар нельзя опубликовать? Мешает красное замечание у товара, например: «нет категории», «категория не опубликована в витрине», «нет цены по политике канала», «нет веса и размеров упаковки — доставку не посчитать», «бренд заблокирован». Жёлтые («нет фото», «нет описания» и другие) публикацию не запрещают.

Почему на сайте товара меньше, чем на складе? Витрина показывает свободный остаток складов канала — без зарезервированного под другие заказы — и ещё вычитает «Неприкосновенный запас, шт.» из настроек витрины.

Можно ли продавать на сайте товар, которого нет на складе? Да, если включено «Продавать под заказ у поставщика»: товар показывается с ценой по политике канала от закупки и сроком поставщика, сам поставщик покупателю не виден. Берутся только новые детали с остатком и сроком из прайсов не старше «Прайс поставщика не старше, часов» (по умолчанию 48).

На сколько дней можно дать ссылку предпросмотра? От 1 до 30 дней; отозвать её можно в любой момент. Действующих ссылок у витрины — не больше 50. Ссылка даёт только просмотр закрытой витрины и не открывает её для поисковиков.

Куда дальше

- «Каналы продаж» — канал витрины, его цены и склады.
- «Заказы» — заказы с сайта.
- «Справочники» — подборки витрины.

Карточка заказа

Коротко

Один заказ покупателя целиком: откуда он пришёл и его номер у источника, покупатель, позиции с резервом и выдачей, суммы (у заказа площадки — ещё сумма у площадки и курс ЕЦБ), документы по заказу и история изменений.

Зачем

- Видеть, в каком состоянии заказ: что зарезервировано, что выдано, что оплачено.
- Вести заказ по своим статусам исполнения и не пропустить срок оплаты.

Кто может

Видеть заказ — у кого есть право на заказы; менять статус и срок оплаты — продавец и руководитель филиала; кладовщик — только статусы групп «В работе» и «Отправлены». Оформить возврат покупателя может сотрудник с правом «возврат покупателя» (продавец, руководитель).

Как сделать

1. **Сменить статус.** Поле «Статус заказа» → выберите новый статус. Смена попадает в «Историю».
2. **Выдать, выставить счёт, принять оплату, вернуть.** Кнопка «Действия с заказом» открывает карточку заказа клиента со всеми действиями (см. статью о ней).
3. **Срок оплаты.** У заказа интернет-магазина есть «Срок оплаты»: неоплаченный и невыданный заказ после него отменяется, резерв снимается. Кнопка «Срок оплаты» → «Оплатить до» и «Причина» → «Сохранить», или «Снять срок».
4. **Письмо покупателю.** Строка «Письмо покупателю» показывает, отправлено ли подтверждение и почему нет; «Отправить письмо» или «Отправить ещё раз».
5. **Запрос покупателя на возврат.** В блоке «Запросы покупателя на возврат» — «Принять» или «Отклонить» (комментарий покупатель увидит на странице заказа). Принятие само ничего не возвращает: затем «Оформить возврат».

Частые сообщения

- **«нехватка резерва»** — на складе меньше, чем в заказе: дождитесь поступления или закажите поставщику.
- **«не отправлено: почта сервера не настроена»** — письма не уходят, пока администратор не настроит почту.
- **«лимит писем на этот адрес за сутки — отправьте вручную»** — покупателю уже отправляли много писем сегодня.
- **«По запросу … вернуть нечего…»** — товар ещё не выдан и не выставлен в счёт или уже возвращён.

Вопросы и ответы

Почему заказ отменился сам? У заказа истёк «Срок оплаты», а он не был оплачен и ничего не выдано: такой заказ отменяет программа, резерв снимается, товар снова доступен другим покупателям. В «Истории» видна причина «Срок оплаты истёк».

Отменится ли по сроку заказ, по которому есть оплата или выдача? Нет. Срок у такого заказа снимается сам, в «Истории» — «Срок оплаты снят: по заказу есть оплата или выдача»; что делать дальше (например, возврат), решает сотрудник.

На сколько можно продлить срок оплаты? Не дальше 30 дней от текущего момента, и «Причина» обязательна — она видна в «Истории». Срок ставится только неоплаченному и невыданному заказу.

Почему не ушло письмо покупателю? Причина — в строке «Письмо покупателю»: «почта сервера не настроена», «не задан адрес сайта для ссылок», «лимит писем на этот адрес за сутки — отправьте вручную», «почтовый сервер отклонил адрес», «ошибка почтового сервера» или «ошибка при подготовке письма». Лимит — 10 писем с витрины на один адрес в сутки; «Отправить письмо» или «Отправить ещё раз» сотрудником под этот лимит не попадает.

Куда дальше

- «Действия с заказом» — резерв, выдача, счёт, оплата, возврат.
- «Документы по заказу» — номер, дата и статус каждого документа.
- «Заказы» — список всех заказов.

Карточка клиента

Коротко

Всё о клиенте: контакты, его машины, ремонты, покупки, долг или аванс, условия оплаты, ценовая политика, каналы продаж. У поставщика здесь же — прямая поставка.

Шапка — общие данные (название, форма собственности, налоговый номер, адрес), долг или аванс, кнопки связи («Позвонить», WhatsApp, «Написать») и быстрые действия по роли; редкое — в «Ещё». Справа — машины, итоги, заметка, согласия и условия оплаты. Ниже — вкладки по ролям: «Как клиент» (наши условия для него, история), «Как поставщик» (его условия для нас, банковские счета, прямая поставка), «Расчёты» (сальдо, документы за период, акт сверки) и «Контакты и адреса». У контрагента с обеими ролями видны обе вкладки — условия не путаются, кто кому даёт.

Зачем

- Видеть историю клиента: когда приезжал, что ремонтировали, что покупал, сколько должен.
- Задать особые условия: срок оплаты и лимит долга, свою ценовую политику (например, опт для другой мастерской).
- Выполнить запросы клиента по RGPD: выгрузить или удалить его данные.

Кто может

Смотреть — право просмотра контрагентов; изменять — право изменения. Условия оплаты меняют руководитель или финансист, ценовую политику — тот, у кого есть право на наценки.

RGPD-выгрузку — администратор и руководитель филиала, удаление данных — только администратор. Нет кнопки — нет права.

Как сделать

1. **Изменить данные.** «Ещё» → «Изменить» → поправьте контакты, адрес или страну → «Сохранить».
2. **Посмотреть историю.** Вкладки «Ремонты» и «Покупки». Справа — автомобили клиента, визиты, последний визит, выставленные счета, долг и аванс клиента.
3. **Условия оплаты.** В блоке «Условия оплаты» — «Изменить» и выберите: «Без отсрочки» (по умолчанию: с долгом машину или товар не отдают), «С долгом — с причиной» или «Отсрочка платежа» — для неё срок оплаты в днях и лимит долга.
4. **Ценовая политика.** В «Ценовая политика клиента» выберите политику — цена для этого клиента в смете, на прилавке и в заказе считается по ней. «Обычные цены (розница)» — как для всех.
5. **Каналы продаж.** Выгрузка прайса клиенту (файл, FTP, ссылка) и приём его заказов — в блоке «Каналы продаж». У сервера клиента (FTP, FTPS, SFTP) в «Прайсе канала» есть «Проверить подключение»: вход и список папки, ничего не пишется; при сохранении изменённого сервера проверка идёт сама, не прошла — причина и «Сохранить без проверки». Сменили сервер или выключили FTPS — пароль нужно ввести заново.
6. **RGPD.** В «Ещё»: «Выгрузить данные (RGPD)» — архив со всеми данными клиента для ответа на его запрос. «Удалить данные (RGPD)» — данные обезличиваются или блокируются на срок, который требует закон.
7. **Фирма из другой страны ЕС.** В «Налоговый номер» — её номер НДС (VAT ID, например PL5260001246), страна — её страна. После сохранения номер проверяется в VIES: под номером видно «VIES: номер действует» или «не действует». «Проверить в VIES» — проверить сейчас. Полный счёт выставляется только на действующий номер. В заказе клиента товар такой фирме продаётся без IVA (0 %, поставка в другую страну ЕС, art. 25 LIVA): цены — без налога, в счёте — пометка об освобождении. Ремонт и хранение шин такой фирме — тоже без IVA: услуга облагается в её стране, налог начисляет она сама (art. 69 LIVA, в счёте — пометка «Inversión del sujeto pasivo»); смета показывается с IVA, счёт — без. Фирме вне ЕС (с налоговым номером своей страны; Северная Ирландия для услуг — Великобритания) ремонт и хранение шин тоже без IVA (art. 69 LIVA). На прилавке (товар забирают здесь) и в заказах каналов — с IVA, как раньше.
8. **Форма собственности и полное название.** В «Изменить» — «Форма собственности» из справочника страны клиента (S.L., GmbH, sp. z o.o.…): она сама ставит тип (частное лицо или организация) и налоговый статус. У фирмы — «Полное юридическое название» для документов (в списках остаётся краткое) и, если форма требует, «Регистрационный номер».
9. **Условия поставщика для нас.** У поставщика в «Изменить» — «Условия поставщика для нас»: отсрочка (срок оплаты его фактуры ставится сам), кредитный лимит у него (в заказе поставщику — предупреждение, когда долг подходит к лимиту), способ оплаты по умолчанию, валюта расчётов (справочно), почта для заказов (на неё уходит заказ) и бухгалтерии.
10. **Банковские счета поставщика.** Блок «Банковские счета» → «Добавить счёт»: IBAN (проверяется), BIC, банк, владелец, валюта, «Основной». Новый или изменённый счёт — «не подтверждён»: перевод на него можно провести после «Подтвердить» руководителем или финансистом — не тем, кто его вводил. Проверьте новый счёт у поставщика по известному телефону: письма «у нас новый счёт» — частый обман. Польский счёт поставщика с NIP

проверяется по białej liście podatników VAT (в окне оплаты — сам, в карточке — «Проверить по białej liście»): счёта нет в списке — оплата от 15 000 zł лишает права на вычет расхода.

11. **Контакты.** Вкладка «Контакты и адреса» → «Добавить контакт»: имя, должность, телефоны, почта, язык общения и «Для чего» (заказы от нас, заказы нам, фактуры и сверка, напоминания об оплате, рекламации). Заказ поставщику уходит контакту «Заказы от нас», в заказе и фактуре виден менеджер поставщика с телефоном. Человек ушёл — выключите «Работает»: такой контакт удаляется сам через срок хранения.

1. **Расчёты и акт сверки.** Вкладка «Расчёты» (с правом на счета клиентов или фактуры поставщиков): период «С — По» (по умолчанию — с начала года), организация — текущая. Сальдо на начало, документы по дням со ссылками («Нам должны +» — счёт, начальный долг; «Оплачено −» — оплата, возврат), остаток после каждой строки, сальдо на конец и «Просрочено» — неоплаченные документы со сроком и днями просрочки. Контрагент и клиент, и поставщик — два раздела и общий итог «нам должны / мы должны»; взаимозачёт программа сама не делает. Итог сходится с «Долгом клиента» и «Долгами поставщикам». «Акт сверки (PDF)» — на языке документов страны с местами для подписи; «XLSX» — выписка таблицей; «Отправить акт» — письмо контакту «Фактуры и сверка» (или на e-mail карточки), ответ придёт на почту организации. Ответ контрагента отметьте «Отметить ответ»: «Подтверждён» или «Есть расхождения» с комментарием. Для Испании ниже видно, попадёт ли контрагент в модель 347 за год.

1. **Адреса.** Вкладка «Контакты и адреса» → «Добавить адрес»: вид (доставка, для счетов, другой), название («Taller Elche»), адрес, индекс, город, провинция, страна, получатель и телефон на месте. «По умолчанию» — один адрес на вид. Юридический адрес — из карточки («Изменить»): его печатает счёт. Адрес, который больше не нужен, выключите («Используется»): удаления нет, документы, где он уже стоит, не меняются, а сам адрес удаляется по сроку хранения. Много адресов сразу — «Запуск: начальные данные», шаг 7 «Адреса клиентов» (по коду клиента или налоговому номеру).

1. **Источник обращения.** У нового клиента (в заявке, приёмке, заказе, на прилавке и в «Новый клиент») — «Источник обращения»: откуда он узнал о вас. Нет нужного — «+ Новый источник» прямо в поле. У «Рекомендации» обязательно «Кто привёл»: сотрудник, другой клиент или партнёр (таксопарк, автошкола — «+ Новый партнёр»); у других источников — по кнопке «+ Кто привёл». Справочник свой у каждой организации. Позже источник видно в карточке и в заявке — «Указать» или «Изменить»; изменение попадает в журнал действий с прежним значением. Отчёт — «Финансы» → «Клиенты по источникам» (право на отчёты): по источнику и по тому, кто привёл, — новые клиенты (карточка создана за период), сколько покупали, заявки, заказ-наряды, заказы, выручка, себестоимость и валовая прибыль за период, XLSX; короткий блок — под P&L. Там же «Источники прежних клиентов» — загрузка файлом (по коду прежней программы или налоговому номеру) и «Справочник источников» (переименовать, «Нужен «кто привёл»», выключить).

1. **Заметка и согласия.** Справа — «Заметка» (например: «предпочитает WhatsApp, звонить после 17:00»): её видят сотрудники с доступом к карточке; клиенту она не показывается, но входит в выгрузку его данных по запросу (RGPD). «Согласия» — отдельно по каждой организации: «Напоминания: ITV, ТО, обслуживание» и «Реклама и акции» — да (с каналами), нет или «не спрашивали»; «Изменить» → «Согласен» (подпись квитанции с номером документа или устно, разрешённые каналы) или «Отказался». Клиент ответил «BAJA» — нажмите «Клиент отказался от напоминаний и рекламы (BAJA)». Согласие с сайта

(галочка «Quiero recibir ofertas por correo electrónico» в заказе вошедшей фирмы) записывается само — только для email. Сообщения о текущем ремонте, заказе и записи отправляются всегда, без согласия.

1. **Быстрые действия.** В шапке — то, что делают с этим контрагентом чаще всего, сразу с ним: клиенту — «Новая приёмка», «Записать в сервис» (запись открывается на этого клиента), «Продажа» (прилавок с этим покупателем) и «Заказ»; поставщику — «Заказ поставщику», «Фактура поставщика», «Оплата поставщику» и «Возврат поставщику». Кнопка видна, если есть право и блок подключён. На заблокированного, обезличенного или выключенного контрагента новые документы не оформляются — кнопок нет. Возврат поставщику не заменяет его исправительную фактуру: налог поправляется по ней. Долг или аванс в шапке — по каждой организации отдельно; «клиент с» — дата первого документа в ваших филиалах. На телефоне — три большие кнопки (клиенту: позвонить, WhatsApp, приёмка; поставщику: позвонить, почта, заказ), остальное — в «Ещё». WhatsApp открывает чат с номером клиента: местный номер — с кодом страны клиента (страна не указана — страны организации); у клиента из страны, правил которой в программе нет, номер нужен с «+».

1. **Список контрагентов.** Меню «Продажи» → «Контрагенты»: поиск по имени, налоговому номеру, телефону, почте или номеру машины и отбор «Все · Клиенты · Поставщики · Перевозчики».

1. **«Сейчас» и история.** Над вкладками — «Сейчас»: клиенту — заказ-наряды в работе, открытые заказы, ближайшая запись и ITV скоро; поставщику — заказы, которых ждём, фактуры к оплате (просроченные — красным) и открытые рекламации. Ниже — «История»: документы, записи и сообщения клиенту по дате; чипы отбирают виды, «Показать ещё» добавляет записи. Видно только то, что в ваших филиалах и на что есть право. «Напомнить про ITV в WhatsApp» работает только с согласием клиента на напоминания именно в WhatsApp от вашей организации: текст готов (с названием мастерской и «BAJA» для отказа), отметка попадает в историю и журнал.

Подсказки при вводе. В адресе (улица, индекс, город), должности контакта, марке и модели машины, перевозчике и обращении клиента с первых букв появляются значения, которые уже есть в базе, — частые выше, регистр и ударения не важны («mala» → «Málaga»). Ввели индекс целиком, а город пуст — город подставится сам. Имена, телефоны, почта и номера домов из чужих карточек не подсказываются.

Частые сообщения

- **«У контрагента нет e-mail: добавьте контакт «Фактуры и сверка» или укажите адрес.»** — добавьте на вкладке «Контакты и адреса» контакт с назначением «Фактуры и сверка» или впишите адрес в окне отправки.
- **«Опишите расхождения в комментарии.»** — при отметке «Есть расхождения» напишите, с чем контрагент не согласен.
- **«Нет права видеть расчёты с этим контрагентом в организации.»** — нужно право на счета клиентов или фактуры поставщиков в этой организации.
- **«Период выписки — не больше трёх лет.»** — выберите период короче: акт и выписка — не больше чем за три года.
- **«Акт сверки — с правом на счета или фактуры во всей организации: по части филиалов сальдо неполное.»** — у вас права только в части филиалов; акт отправляет сотрудник с правом во всей организации.

- **«Данные заблокированы по запросу клиента до …»** — карточку видит только администратор, новые документы на клиента не оформляются; после этой даты данные обезличатся сами.
- **«Данные клиента обезличены»** — остались только суммы и документы без имени.
- **«Номер НДС … не действует по данным VIES»** — проверьте номер с клиентом; полный счёт на такой номер не выставляется.
- **«VIES не отвечает…»** — сервис Еврокомиссии временно недоступен; повторите позже. Если номер уже проверялся успешно за последние 30 дней, счёт выставится и так (кроме фирмы с заблокированными данными: её номер проверяется при каждом счёте).

Вопросы и ответы

Что будет, если клиент с отсрочкой превысит лимит долга? Выдача не пройдёт: «Долг клиента станет … — больше лимита отсрочки …». Сравнивается весь долг клиента в организации после выдачи; если лимит не задан, отсрочка без ограничения суммы. Продажа с прилавка оплачивается сразу и не проверяется.

Что значит «С долгом — с причиной»? Машину или товар можно отдать с долгом, но программа попросит причину: «Долг …: укажите причину выдачи с долгом.». Причина записывается в журнал вместе с суммой долга.

Почему не получается изменить данные клиента? Если данные заблокированы или обезличены по запросу клиента, пункта «Изменить» в «Ещё» нет: менять их нельзя. Если пункта нет у обычного клиента, у вас нет права изменения контрагентов.

Можно ли сделать одного контрагента и клиентом, и поставщиком? Да: «Изменить» → включите «Поставщик» → «Сохранить». Появится вкладка «Как поставщик» с его условиями для нас; наши условия для него остаются во вкладке «Как клиент». Поставщику перевозки включите ещё «Перевозка»: его договоры, зоны, тарифы и надбавки — в «Логистике» → «Доставка», ссылка «Договоры перевозчика» — во вкладке «Как поставщик».

Почему не включается «Удерживаем IRPF»? Эту отметку поставщика меняет бухгалтерия — нужно право «export.gestor» (финансист, администратор); у остальных переключатель недоступен. Отметка влияет на modelo 347 и модели 180/190.

Куда дальше

- Карточка автомобиля — ремонты этой машины, ITV, повреждения с осмотров.
- «Автосервис» → «Новая приёмка» для этого клиента.

Клиенты

Коротко

Список клиентов и поставщиков: частные лица и организации. Поиск находит клиента по имени, налоговому номеру, телефону, почте или госномеру его машины.

Зачем

- Быстро найти клиента, когда он звонит или приезжает.
- Завести нового клиента до приёмки машины или продажи.

Кто может

Видеть клиентов — у кого есть право просмотра контрагентов (приёмщик, продавец, руководитель). Заводить и изменять — право изменения контрагентов. Нет кнопки «Новый клиент» — нет права: обратитесь к администратору.

Как сделать

1. **Найти клиента.** Начните вводить имя, NIF/CIF, телефон, почту или госномер — список сузится сразу.
2. **Завести клиента.** «Новый клиент» → частное лицо или организация → имя, налоговый номер, контакты, адрес и страна → «Сохранить».
3. **Открыть карточку.** Нажмите на клиента — откроются его машины, ремонты, покупки и расчёты.
4. **Заполнить по номеру.** В форме фирмы введите налоговый номер → «Заполнить по номеру»: польский NIP — из białej listy (название, адрес, KRS, статус VAT; поставщику — его счета, отметьте, какие добавить), номер НДС фирмы из другой страны ЕС — из VIES (название и адрес, если страна их сообщает; Германия и Испания — нет), испанский NIF — только проверка номера. Пустые поля заполняются сразу, заполненное вручную — только по «Заменить». Частных лиц по реестрам не ищем. Польский NIP без «PL» — сначала выберите страну «Польша». Добавленные счета, как всегда, ждут подтверждения вторым человеком и сразу проверяются по białej liście.
5. **Завести клиента прямо из окна.** В заказе, счёте на услуги, на прилавке, в записи, приёмке и хранении шин в поле «Клиент» нет нужного — «+ Новый клиент «введённое»» в списке или кнопка «+» у поля: форма откроется поверх окна, введённое (имя, телефон или налоговый номер) уже подставлено, после «Сохранить» клиент сразу выбран. Если клиент с тем же телефоном или налоговым номером уже есть, программа предложит «Выбрать его»; с тем же телефоном можно и «Это другой клиент — создать». Поставщика так же заводят в приёмке и закупках.

Частые сообщения

- **«Ничего не найдено.»** — проверьте написание; госномер можно вводить без пробелов и дефисов.
- **«Дневной лимит запросов к białej liście исчерпан…»** — у польского реестра дневной лимит; на тот же день ответ берётся из памяти, новый номер — завтра или вручную.
- **«Заполнить по номеру можно для Польши…»** — для других стран открытого источника

нет, заполните вручную.

- Клиента нет в списке, хотя он был, — возможно, его данные обезличены по сроку хранения или по запросу (RGPD).
- **«Этот контрагент не отмечен поставщиком…»** — при создании поставщика из закупок нашёлся контрагент с тем же телефоном или номером, но без отметки «Поставщик»: откройте его карточку, включите «Поставщик» и выберите его.

Вопросы и ответы

Можно ли найти клиента по VIN или по телефону без кода страны? Да. Поиск ищет и по VIN его машины (подходит часть номера), а телефон — по цифрам, пробелы не мешают. Вводите номер без «+34» и хотя бы 4 цифры: найдутся номера, записанные и с кодом страны, и без него.

Почему клиента нет в списке? Например: в его карточке выключено «Действует» — такой клиент пропадает из списка, поиска и выбора клиента в документах. Включите «Показать выключенных» над списком: клиент найдётся с пометкой «не действует»; вернуть его — карточка → «Изменить» → «Действует» → «Сохранить». Или данные заблокированы по его запросу — тогда клиента видит только администратор, и тоже с «Показать выключенных».

Почему не сохраняется клиент с налоговым номером? Например, номер уже у другого действующего клиента: «Клиент с налоговым номером … уже есть: «…».» — найдите его и работайте с ним. Дубли проверяются только среди действующих клиентов: с номером выключенного клиента новый сохранится. Испанский номер с опечаткой тоже не сохранится: «… не похож на NIF, NIE или CIF…» или «В NIF … не сходится контрольный символ…».

Можно ли завести клиента без налогового номера? Да: обязательно только имя или название. Налоговый номер нужен для полного счёта, а частному лицу — DNI/NIE, если он просит полный счёт вместо чека.

Как удалить клиента? Обычного удаления нет: выключите клиента — «Изменить» → «Действует» → «Сохранить». Выключенный клиент пропадает из списка, поиска и выбора клиента в документах. Найти его — переключатель «Показать выключенных» над списком (у такого клиента пометка «не действует»); вернуть — открыть карточку → «Изменить» → «Действует» → «Сохранить». Если у клиента есть каналы продаж, сначала выключите их: у выключенного клиента каналы продолжают работать, а изменить их нельзя («Клиент не действует или его данные заблокированы.»). Удалить данные по запросу клиента (RGPD) может только администратор в карточке клиента.

Куда дальше

- Карточка клиента — машины, ремонты, покупки, условия оплаты и каналы продаж.
- «Автосервис» → «Новая приёмка» — клиента можно выбрать или завести прямо при приёмке.

Маркетплейсы и каналы продаж

Коротко

Все каналы продаж организации списком. «Маркетплейсы» — площадки (Allegro, Amazon, eBay), через которые идут продажи: посредник (покупатель — конечный клиент, деньги собирает площадка) или площадка, которая покупает у нас. «Каналы продаж» — прямые клиенты (СТО, магазины), которым выгружается прайс и от которых приходят заказы.

Зачем

- Видеть все площадки и прайсы клиентов в одном месте, не открывая карточку каждого клиента.
- Быстро перейти к прайсу канала, его заказам, подключению Allegro и выплатам площадки.

Кто может

Руководитель на всю организацию с правом на каналы продаж и администратор.

Как сделать

1. **Найти канал.** Вкладки «Маркетплейсы» и «Каналы продаж»; под названием канала — клиент, его карточка открывается по ссылке.
2. **Действия у канала.** Значки справа: «Прайс канала» (колонки, формат, отправка), «Заказы канала», «Подключение Allegro» (у площадки-посредника), «Выплаты площадки», «Изменить» (цены, склады, под заказ). «Цена от закупки с доставкой поставщика» (при «под заказ») — к цене поставщика прибавляется его доставка до нас по правилу доставки или доле доставки за 90 дней; у новых каналов включено, у прежних — выключено, пока не включите. «Только товары с весом» — можно продавать, только когда есть вес для расчёта доставки: товары без веса (своё наличие — вес карточки, под заказ — вес из прайса поставщика) в прайс канала не идут, в просмотре прайса видно, сколько таких пропущено. По умолчанию выключено — как раньше.
3. **Новый канал.** Заводится в карточке клиента: «Продажи → Контрагенты» → клиент → «Каналы продаж» → «Добавить канал».
4. **Склады канала.** Пусто — все склады организации: продаётся всё свободное, не в резерве. Если у филиала есть склад «Интернет-магазин», заказ канала оформляется на него, и зарезервированный товар сам переезжает туда (внутри филиала — сразу). Заказ сайта, ждущий оплаты, не перекладывается: после оплаты — «Переложить на склад заказа» в карточке заказа.

Частые сообщения

- **«Площадок пока нет»** — у клиентов-площадок ещё нет канала в режиме «Площадка-посредник» или «Площадка-покупатель».

Вопросы и ответы

Можно ли удалить канал? Нет, удаления канала нет. В «Изменить» выключите «Канал действует»: у канала появится отметка «выключен», заказы по нему не принимаются, прайс не уходит по расписанию и не отдаётся по ссылке. Включить снова можно, пока клиент канала

действует; у выключенного клиента канал не сохраняется («Клиент не действует или его данные заблокированы.»).

Почему не меняется режим площадки-посредника? У такого канала есть счёт площадки — деньги, которые покупатели заплатили площадке, а она ещё не перевела нам. Пока остаток не ноль, программа ответит «На счёте площадки …: пока площадка не рассчиталась, режим канала менять нельзя.» — сначала внесите её выплаты.

По каким ценам продаёт канал? По политике, выбранной в «Цены для канала». Не выбрана (или выключена) — по политике клиента канала. Если нет и её, своё наличие идёт по розничной цене товара (нет розничной — по политике организации), а товар под заказ — по политике организации от цены поставщика.

Почему срок под заказ в прайсе больше, чем у поставщика? Клиент видит срок поставщика плюс «Запас к сроку поставщика, дней» из настроек канала — время на приёмку и отправку. Поставьте 0, если запас не нужен.

Куда дальше

- «Клиенты» — карточка клиента с его каналами.
- «Подключения» — состояние подключений площадок.

Подбор: товар и у кого взять

Коротко

Один экран, чтобы найти товар и решить, откуда его взять. Сначала — товар (артикул, EAN, OE, название или характеристики раздела). Потом по выбранному товару — свои склады и поставщики: срок, количество и цена для клиента по его ценовой политике. Ниже — аналоги и замены.

Зачем

- Ответить клиенту сразу: есть ли, когда будет и сколько стоит.
- Выбрать поставщика по сроку или по цене, не открывая прайсы по одному.

Кто может

Открывать подбор — все, кто видит каталог товаров. Предложения поставщиков видит сотрудник с правом на прайсы. Закупку, доставку и маржу — с правом видеть себестоимость. Оценку поставщика — с правом на оценку поставщиков.

Как сделать

1. **Найти товар.** Введите артикул, EAN, номер OE или название (от двух символов). «Отбор» — раздел каталога, бренд и характеристики раздела (вязкость, размер шины…). Один артикул разных брендов — разные строки.
2. **Выбрать клиента и количество.** «Клиент» — цена считается по его ценовой политике; без клиента — как для розничного покупателя. «Сколько» — сколько нужно: поставщики, у которых меньше, скрыты (снимите «Только в наличии», чтобы увидеть всех).
3. **Выбрать строку товара.** Справа:

- **Наши склады** — сколько свободно (остаток минус резервы) и срок до вашего склада по маршруту;
- **Поставщики** — склад поставщика, срок, количество и цена клиенту (с налогом). С правом видеть себестоимость — ещё закупка, доставка и маржа.

1. **Сортировка.** «Лучший» — цена с доставкой с поправкой на оценку поставщика: оценка 80 и выше — без поправки, 60–79 или «мало данных» — как будто на 5 % дороже, ниже 60 — на 15 %; при равенстве — кто быстрее. «Быстрее» — по сроку. «Дешевле» — по цене клиенту. Выбор запоминается.
2. **Проверить у поставщика сейчас.** После открытия программа сама уточняет цену и остаток у первых пяти лучших поставщиков с подключённым API (ответ хранится 10 минут); «сейчас» — проверено. «Проверить сейчас» (если у поставщиков есть API) — ещё раз, без хранения.
3. **Аналоги и замены.** Ниже предложений — аналоги с цветом наличия (зелёный — есть здесь, жёлтый — можно получить, красный — нигде). Щелчок по аналогу делает его выбранным.
4. **Добавить в документ.** В смете заказ-наряда, в новом заказе клиента и на прилавке — кнопка «Подобрать товар»: в окне у строки предложения «В заказ-наряд», «В заказ» или «На прилавок» — строка уходит в документ с ценой этого предложения (в смете — без налога). На прилавок — только то, что есть на полке витрины. Из меню «Подбор» — «Добавить в…» → «Прилавок» (только с полки витрины) или «Новый заказ клиента»; там же «Заказать у поставщика» — окно заказа поставщику с этой строкой и выбранным складом прайса (нужно право оформлять заказы поставщику).
5. **Под заказ у поставщика.** Строка из предложения поставщика помнит его и склад его прайса: под строкой — «Под заказ у …» («Убрать» — заказать можно у кого угодно). В «Закупки» → «Что заказать» у такой детали видно «Под заказ у …», а «Заказать отмеченное» открывает заказ этому поставщику с ценой со склада, выбранного в «Подборе». Поставщика потом отключили — пометка снимается сама, документ сохраняется.

Частые сообщения

- **«Предложения поставщиков видит сотрудник с правом на прайсы.»** — у вас нет права на прайсы; видны только свои склады.
- **«Цены нет»** — нет ценовой политики для этой закупки; цену укажите в документе.
- **«… не ответил — цена по прайсу»** — API поставщика не ответил; показана цена из последнего прайса.
- **«На полке нет — оформите заказ клиента.»** — на прилавке выдаётся только то, что есть на витрине.

Вопросы и ответы

Как выбрать, у кого заказать — быстрее или дешевле? «Быстрее» ставит первым того, кто привезёт раньше, «Дешевле» — с меньшей ценой клиенту. «Лучший» учитывает цену с доставкой и надёжность поставщика по его оценке.

Почему цена клиенту отличается от цены в прайсе? В прайсе — закупка поставщика. Цена клиенту — закупка с доставкой плюс наценка по ценовой политике клиента, филиала или организации, с налогом.

Почему я не вижу закупку и маржу? Их видит только сотрудник с правом видеть себестоимость.

Куда дальше

- «Прилавок» и «Заказы» — продать или оформить заказ клиента.
- «Что заказать» в «Закупках» — заказать у поставщика.

Прайс для канала

Коротко

Выгрузки прайса клиенту канала: какие товары и цены попадают в файл, какие колонки и в каком виде, когда и куда файл уходит — на почту, на сервер клиента (FTP, FTPS, SFTP), по постоянной ссылке или в «Свой FTP» установки. Внизу — журнал отправок.

Зачем

- Регулярно отдавать клиенту свежие цены и наличие без ручной работы.
- Подстроить файл под программу клиента: свои колонки, разделитель, формат чисел.
- Видеть, что и когда ушло, и вовремя заметить резкие скачки цен.

Кто может

Руководитель с правом на каналы продаж и администратор.

Как сделать

1. **Новая выгрузка.** Название, формат файла, разделитель, первая строка — заголовки.
2. **Что в прайсе.** Бренды и поставщики профиля клиента («Все», «Только эти», «Все, кроме этих»; бренды можно загрузить файлом), страховой запас, «Показывать не больше, шт.», «Не выгружать, если меньше, шт.», позиции «под запрос» с количеством 0.
3. **Колонки.** «Начать с шаблона» или «Добавить колонку»: заголовок, что в колонке или постоянное значение, оформление (знаки после запятой, десятичный разделитель, обрезка, «Если пусто», ЗАГЛАВНЫМИ). «Как будет выглядеть файл» показывает первые строки.
4. **Куда отправлять.** Почта (ZIP во вложении, больше 10 МБ — ссылкой на 7 дней), FTP / FTPS, SFTP, ссылка или «Свой FTP». «Проверить подключение» — до сохранения.
5. **Когда.** Только вручную, в заданное время или каждые N часов (время — по Мадриду). Для сервера клиента можно между полными файлами слать только изменения.
6. **Отправить сейчас** или **Скачать файл** — проверить вручную.

Частые сообщения

- **«Проверить цены»** — у многих строк цена изменилась больше чем на 20 %; прайс всё равно отправлен.
- **«Почта для писем не настроена»** — отправить на почту нельзя: обратитесь к администратору установки.
- **«Подключение не прошло проверку»** — проверьте адрес, порт, пользователя и пароль или сохраните без проверки.
- **«Ключ сервера…»** — запоминается при первой отправке; если сервер сменил ключ, отправка остановится — «Сбросить» и введите пароль заново.

- **«Строк нет…»** — проверьте наличие, правила количества и цены канала.

Вопросы и ответы

Увидит ли клиент в прайсе нашу закупочную цену или поставщика? Нет. Колонки заполняются только нашими данными — бренд, артикул, наименование, EAN, цена с налогом и без, количество, срок, наличие и т. п.; закупочной цены и поставщика среди них нет. Поставщики в профиле клиента только ограничивают, какой товар под заказ попадёт в файл.

Почему товара нет в прайсе, хотя он есть на складе? Например: склад не входит в склады канала, весь остаток в резерве, бренд не входит в профиль клиента, после страхового запаса остаётся меньше «Не выгружать, если меньше, шт.», у товара нет цены канала или цена ниже минимально допустимой по правилу наценки. Сколько строк пропущено из-за количества и цены, видно в «Как будет выглядеть файл».

Клиент забирает прайс по ссылке, а цены в нём старые — почему? Файл по ссылке обновляется только при отправке выгрузки — «Отправить сейчас» или по расписанию; сама ссылка файл не собирает. Когда файл обновлён и сколько раз его забирали, видно под ссылкой.

Как закрыть доступ по старой ссылке? «Новая ссылка» — прежняя сразу перестаёт работать; новую ссылку сообщите получателю.

Что будет, если сервер клиента не ответил при отправке по расписанию? Если ничего не ушло, отправка сама повторится ещё до двух раз — через 5 минут, затем ещё через 10. Если файл уже ушёл хотя бы одному получателю или причина в настройке (например, пароль, папка или ключ сервера), повтора нет: причина — в блоке «Отправки».

Куда дальше

- «Каналы продаж» — настройки канала, его цены и склады.
- «Заказы канала» — приём заказов по этому прайсу.

Расчёты с площадкой

Коротко

Выплаты площадки (например, Allegro) за проданные заказы: сколько пришло на банк, что удержано (комиссия, доставка, возвраты) и какие заказы выплата закрывает. Вверху — сколько площадка должна нам или мы ей.

Зачем

- Закрыть оплаты заказов, полученные через площадку, и свести их с банком.
- Учесть комиссию площадки: удержания в расходы по статьям или в счёт её месячной фактуры.
- Пересчитать долг площадки в другой валюте на конец года.

Кто может

Финансист, руководитель филиала и администратор.

Как сделать

1. **Внести выплату.** Номер выплаты у площадки, дата поступления, период, сумма на банк и банковский счёт.
2. **Удержания.** «Добавить удержание»: статья, сумма, при необходимости заказ. Если комиссия идёт по фактуре площадки — выберите её фактуру.
3. **Заказы.** Отметьте заказы, которые закрывает выплата. Итог внизу: на банк + удержано.
4. **Курсовая разница** — если заказы в другой валюте: плюс — получили больше учтённого, минус — меньше.
5. **Провести выплату.** Если сумма посчитана по курсу ЕЦБ, впишите сумму из банковской выписки — разница уйдёт в курсовую.
6. **Переоценка на дату** (обычно 31 декабря): незакрытые заказы в валюте пересчитываются по курсу ЕЦБ; на следующий день переоценка сторнируется сама.

Частые сообщения

- **«По отмеченным заказам оплачено …, в выплате …: проверьте отчёт площадки»** — суммы не сходятся.
- **«Мы должны площадке…»** — возвраты покупателям она удержит из следующей выплаты.
- **«Нет банковского счёта: заведите его в «Организации»»**.
- **«Нет открытых фактур площадки…»** — внесите её фактуру за период во входящих фактурах.

Вопросы и ответы

Почему у руководителя филиала нет доступа к выплатам? Счёт площадки общий для всей организации, поэтому выплаты смотрят и вносят только с ролью на всю организацию (финансист, руководитель, администратор). Сотруднику, у которого роль только на один филиал, программа ответит «Нет права …».

Нужно ли вносить выплаты Allegro вручную? Если в «Подключении Allegro» включено

«Загружать комиссии и выплаты Allegro», по каждому выводу денег на банк программа сама оформляет и проводит выплату: на банк, сборы Allegro и оплаченные заказы. Сама она не оформится, например, без «Банковского счёта для выплат Allegro» или если комиссия канала идёт по фактуре площадки — тогда внесите выплату здесь. Сумма посчитана по курсу ЕЦБ: впишите сумму из выписки.

Можно ли закрыть один заказ двумя выплатами? Нет: заказ закрывает только одна проведённая выплата. При повторе программа ответит «Заказ … уже закрыт выплатой …».

Как исправить ошибку в проведённой выплате? «Финансы» → «Документы» → откройте выплату → «Отменить документ» и укажите причину, затем внесите выплату заново: её заказы снова можно отметить.

Как отменить переоценку на дату? Сначала отмените её сторно — такой же документ на следующий день, — затем саму переоценку. Иначе программа ответит «Сначала отмените сторно переоценки …».

Куда дальше

- «Документы» — оплаты и входящие фактуры площадки.
- «Заказы» — заказы канала и их оплата.

Закупка

Заказ поставщику

Коротко

Один заказ поставщику: что заказано, что уже принято и что нет — по каждой строке; поступления и фактуры по заказу; отметка, отправлен ли заказ поставщику.

Зачем

- Видеть, что ещё едет и что поставщик недовёз.
- Принять поставку по заказу так, чтобы детали сразу встали в резерв заказов клиентов.

Кто может

Вести и отправлять заказ — закупщик и руководитель филиала; принимать поставку — кладовщик и руководитель; вносить фактуру — закупщик, финансист и руководитель. Нет кнопки — нет права.

Как сделать

1. **Отправить поставщику.** «Печать» — PDF заказа; «Отправить поставщику» — письмо с PDF во вложении (ответ придёт на почту организации). Если заказ отправили иначе — отметьте «Отправлен поставщику». У поставщика с подключённым API заказа (E-MOTO) — «Отправить через API»: строки уходят по одной, по каждой видно, сколько принято; не принятое снова попадает в «Что заказать». «Неизвестно» — связь прервалась: сначала проверьте у поставщика, потом «Отправить „неизвестно“ ещё раз» (повтор у поставщика — второй заказ).
2. **Принять поставку.** «Принять поставку» → номер документа поставщика, количество и цена по строкам → «К приёмке»: поступление ждёт приёмки сканом на вкладке «Склад» → «Приёмка», в заказе это количество — «в приёмке». После «Завершить приёмку» принятое встаёт на склад, а по строке под заказ — сразу в резерв этого заказа; не принятое — с причиной. Без сканера (если организация разрешает) — «Принять сразу вручную».
3. **Фактура.** «Внести фактуру» (после первой приёмки) — фактура поставщика по этому заказу.
4. **Закрыть недопоставку.** Если остаток больше не ждёте — «Закрыть недопоставку» с причиной. Детали под заказы клиентов снова появятся в «Что заказать».

Отправки, доставка и оплата до счёта. «Отметить отправку» — дата и номер отправления: от даты отправки зависит дата налога у покупки из ЕС, а по отправке можно внести счёт, пока товар в пути. Блок «Доставка до нас» — сколько доставки в заказе, по счетам и в себестоимости. «Оплачено поставщику» — оплата до счёта (картой в интернете, переводом, из кассы): сначала гасит уже проведённые счета по заказу, затем ложится авансом на заказ, сверх ожидаемой суммы — авансом поставщику; счёт по заказу заберёт аванс сам.

Доставка по правилу поставщика. Если в карточке поставщика («Как поставщик» → «Доставка до нас») есть правило — в цене, сумма за отправку, за килограмм или по ступеням веса, — окно нового заказа само посчитает доставку и подскажет, сколько осталось до бесплатной. Доставка сразу ложится в себестоимость при приёмке; за килограмм и по ступеням веса она делится между товарами по весу, иначе — по сумме. Счёт поставщика уточняет оценку без объяснений, если

расхождение не больше четверти оценки (и не меньше 5 €); больше — с объяснением. До первой приёмки доставку можно изменить кнопкой «Изменить доставку». Если поставщик доставку в счёте не берёт — добавьте строку доставки 0 к заказу (в окне счёта — кнопка «Доставки нет по …»), иначе оценка останется в себестоимости. Если счёт уточнил оценку, окно счёта покажет справку «оценка …, по счёту …».

Предложение из прайса. Если у поставщика заказа есть прайс, в окне заказа у строки — столбец «Из прайса поставщика»: его склады с остатком, цена, срок и доставка на штуку. Выбор подставляет цену, а склад прайса выбирает правило доставки этого склада (в карточке поставщика правило можно задать для прайса и склада); вес штуки берётся из прайса. Строка без цены сама берёт самое выгодное с доставкой предложение; уже вписанная цена не меняется.

Прямая поставка через API Auto Partner

Заказ клиента витрины со строкой «прямая поставка» (поставщик отправляет покупателю сам) после оплаты: в карточке заказа клиента, блок «Прямая поставка» → **«Заказать у поставщика (прямая поставка)»** — программа создаёт заказ поставщику на склад «Прямая поставка» филиала. Неоплаченный заказ — нельзя: отправленную посылку не отозвать.

В карточке такого заказа поставщику — блок «Прямая поставка через API Auto Partner» и кнопка **«Отправить через API Auto Partner»**. В окне — перевозчик (по умолчанию первый из условий поставщика) и, если покупатель выбрал пункт выдачи или пачкомат, его код. Программа сначала проверяет наличие всех строк у Auto Partner: если чего-то нет, заказ не уходит. Получатель — адрес доставки из заказа клиента (без него — адрес клиента); индекс проверяется до отправки (Польша — 00-000). Номер заказа у поставщика — номер нашего заказа поставщику, комментарий — тоже только он.

Кнопки нет и блок пишет причину, если: у поставщика нет даты «Условия обработки данных подписаны» (RGPD art. 28), заказ клиента не оплачен, страна покупателя не в «Странах отправки», индекс не в формате страны, в прайсе нет кода Auto Partner или заказ уже отправлен.

Дальше программа сама, не чаще раза в 15 минут, спрашивает у Auto Partner статус: «зарегистрирован», «в работе», «ждёт курьера», «погружен» — видно в заказе клиента. **«Отправлен» с номером посылки** — программа сама проводит «Отправлено поставщиком»: поступление на склад «Прямая поставка» и выдачу покупателю с перевозчиком и номером; номер появляется на странице заказа покупателя и уходит на Allegro (несколько посылок — все). **«Отменён»** — заказ поставщику закрывается с недопоставкой, заказ клиента попадает в «Заказы» → «Ждут решения».

Проверки остановлены. Если «Отправлено поставщиком» не провелось (посылка уже у покупателя), поставщик больше 30 дней не сообщает об отправке или под нашим номером у него другие строки, программа перестаёт спрашивать статус, заказ клиента попадает в «Ждут решения» со своим текстом, а заказ поставщику и заказ клиента нельзя закрыть или отменить. В заказе поставщику — «Проверить снова» (проверки возобновляются) и, если запись не провелась, «Провести снова» — после того как причина исправлена. Если под нашим номером у поставщика чужой заказ, а нашего нет, заказ поставщику можно закрыть (недопоставка) и заказать строку снова.

Почта покупателя уходит поставщику, только если она нужна перевозчику: InPost или пункт выдачи (уведомление о пачкомате); иначе — без почты.

Не отвечает поставщик — программа сначала ищет заказ по номеру и, если его нет, повторяет один раз (тот же номер второго заказа не создаёт; найденный заказ сверяется со строками); не

ответил и тогда — «ответа нет», программа находит заказ по номеру сама. Поставщик отказал — причина с кодом (например, «07/07: не всё в наличии»), заказ можно отправить снова. Адрес и телефон покупателя уходят только поставщику: в журнале действий и в ошибках их нет. Включена ли прямая поставка у учётки, показывает «Проверить подключение» в источнике прайса Auto Partner.

Частые сообщения

- **«В карточке поставщика почты нет: укажите адрес.»** — введите адрес в окне письма или в карточке поставщика.
- **«Принято сверх заказа»** — пришло больше, чем заказано: проверьте накладную.
- **«расхождений: N»** у поступления — что-то не принято или цена другая.

Вопросы и ответы

Можно ли принять поставку частями? Да. «Принять поставку» доступна, пока хотя бы по одной строке что-то ждём; каждая приёмка — отдельное поступление в блоке «Поступления», а колонка «Ждём» уменьшается. Непринятое с причиной остаётся в «Ждём», пока его не довезут или не закроют недопоставку.

Почему у меня нет кнопки «Принять поставку»? Приёмку проводят кладовщик и руководитель филиала: у закупщика этого права нет. Кнопки нет и тогда, когда всё уже принято или заказ закрыт с недопоставкой.

Как отменить заказ поставщику? «Финансы» → «Документы» → откройте заказ → «Отменить документ» и укажите причину. Если по заказу уже есть поступления, программа ответит «По заказу уже есть поступления: отмените их или закройте недопоставку.»; если внесён аванс — сначала отмените оплату или перенесите аванс в счёт.

Как убрать ошибочно отмеченную отправку? В блоке «Отправки поставщика» у строки — кнопка «Отменить отправку» (корзина). Она есть, пока по отправке ничего не пришло и нет счёта; иначе сначала отмените приёмку или счёт.

Что значит «Долг поставщику подходит к его кредитному лимиту»? Наш долг этому поставщику вместе с суммой заказа достиг 90 % лимита из карточки поставщика («Кредитный лимит у поставщика»); «Долг поставщику больше его кредитного лимита» — лимит превышен. Это только предупреждение: заказ отправляют и принимают как обычно.

Куда дальше

- «Закупки» → «Что заказать» — детали, которых ждут клиенты.
- Фактура поставщика — сверка цен и оплата.

Закупки

Коротко

Всё, что связано с поставщиками: что нужно заказать, заказы поставщикам, их фактуры, долги поставщикам и расходы, возвраты поставщикам.

Зачем

- Не забыть заказать детали, которых ждут заказ-наряды и заказы клиентов.
- Сверить фактуру поставщика с тем, что заказали и получили, и оплатить вовремя.

Кто может

Заказы поставщикам и фактуры ведут закупщик и руководитель филиала; оплату — финансист. Нет вкладки — нет права на этот вид документов.

Как сделать

1. **Что заказать.** Вкладка «Что заказать»: детали, которых ждут заказ-наряды и заказы клиентов и которые ещё не заказаны. Отметьте нужное → «Заказать отмеченное» — получится заказ поставщику. Колонка «Выгоднее с доставкой» — до трёх поставщиков из прайсов с ценой и доставкой на штуку: по правилу доставки поставщика или по его доле доставки за 90 дней; «≈» — оценка.
2. **Заказ поставщику.** «Заказы поставщикам»: статусы заказов; «Ждём поставку» — что ещё не пришло. Заказ можно распечатать или отправить поставщику по почте из его карточки.
3. **Фактура поставщика.** «Фактуры поставщиков» → «Внести фактуру» — или проверьте присланные электронные и отсканированные фактуры во вкладке «Фактуры к проверке». Расхождения с поступлением программа покажет сама.
4. **Оплатить.** «Долги и расходы» → кнопка «Оплатить» в строке поставщика. В «Фактурах поставщиков» отборы «К оплате» и «Спорные» показывают, что платить и что в споре; фактуру с расхождением можно отметить спорной.
5. **Вернуть поставщику.** «Возвраты поставщикам» — брак или ошибочная поставка.

Ожидаем от внешних. Вкладка «Ожидаем от внешних» — заказы, оформленные «Найти вручную» (поставщики без прайса и подключения сами не сообщат о задержке): под какой заказ клиента, когда ждём, отправлено ли, сколько уже заплачено. Просроченные — сверху: им звонить первым.

Частые сообщения

- **«Всё, чего ждут заказы, уже заказано или есть на складе.»** — заказывать нечего.
- **«с расхождением»** у фактуры — цена или количество не совпали с поступлением: проверьте строки.
- **«Просрочено»** — срок оплаты фактуры прошёл.

Вопросы и ответы

Как заказать деталь на склад, без заказа клиента? Во вкладке «Что заказать» — кнопка «Заказ на склад»: откроется пустой заказ поставщику, строки добавьте кнопкой «Строка на склад». В

заказе такие строки помечены «на склад».

Почему деталь из заказ-наряда не попала в «Что заказать»? В список попадают детали согласованной сметы заказ-наряда и проведённых заказов клиентов — за вычетом того, что уже в резерве под этот заказ и уже заказано у поставщика. Пока смета не согласована, деталь в резерве или заказ-наряд уже выдан, закрыт или отменён, её в списке нет.

Можно ли заказать отмеченные детали у разных поставщиков? Один заказ — один поставщик. «Заказать отмеченное» сам подставит поставщика, если у отмеченных строк один «Под заказ у …» (выбран в «Подборе»; цена — со склада его прайса), а если таких нет — один «Последний поставщик» (строки без него не мешают); иначе выберите его в окне заказа. Детали для другого поставщика отметьте и закажите отдельным заказом.

Куда пропал заказ из «Заказов поставщикам»? Отбор «Ждём поставку» показывает только то, что ещё не пришло: полностью принятые, закрытые с недопоставкой и отменённые заказы в нём не видны. Переключите на «Все».

Что значит «выгоднее последнего» в колонке «Выгоднее с доставкой»? Самое выгодное предложение с доставкой — у другого поставщика, а не у того, у кого товар брали в последний раз (колонка «Последний поставщик»). Последний поставщик тоже есть в списке — ниже, со своей ценой.

Куда дальше

- «Склад» → «Поступление» — приём товара по заказу.
- «Прайсы» — где деталь дешевле и у кого она есть.
- «Документы и финансы» — касса, банк и расходы.

Наценки

Коротко

Политики цен: от какой закупки считать розничную цену, правила наценки (по поставщику, бренду, виду товара, диапазону закупки), округление и что делать, когда товар пришёл по новой цене. Ниже — правило «Доставка»: цена доставки для покупателя. Внизу — где действует каждая политика.

Зачем

- Получать розничную цену у товаров без своей цены — по наценке от закупки.
- Держать разную наценку на дешёвые и дорогие детали, на бренды и поставщиков.
- Давать отдельную политику пункту продаж или клиенту.

Кто может

Руководитель филиала с правом «Наценки» на уровне организации и администратор.

Как сделать

1. **Создать политику.** «Новая политика» → название (например, «Розница») → «От какой закупки считать»: от последней закупки, от средней себестоимости, от большей из двух или от цены в прайсе поставщика.
2. **Правила.** «Правило» — условия (поставщик, бренд, вид товара, закупка от/до без IVA), наценка в процентах и «Не меньше» — минимальная наценка в деньгах. Правила идут сверху вниз, действует первое подходящее; «Выше» и «Ниже» меняют порядок. Пустое условие подходит любому товару.
3. **Округление** цены с IVA: до 0,05 €, до 0,10 €, на ,95, на ,99, до целого евро или без округления.
4. **Новая закупочная цена.** «Пришёл товар по новой цене»: предлагать новую цену (решаете на экране «Цены к пересмотру»), менять автоматически или «подорожало — менять сразу, подешевело — предлагать». Порог «Не беспокоить, если цена меняется меньше чем на, %» убирает мелкие колебания.
5. **Назначить.** «Где действует политика»: по умолчанию для организации, для пункта продаж; клиенту — в карточке клиента. Действует самое конкретное: клиент → пункт продаж → организация. Политику канала продаж выбирают в настройках канала.
6. **Доставка для покупателя.** Отметьте класс доставки («стандарт», «экспресс», «пункт выдачи») и выберите «Цена»: по себестоимости (тариф и надбавки перевозчика по договору), «себестоимость + наценка» (проценты и «+ сумма без налога») или «фиксированная цена» с налогом; «Округление» цены с налогом — вверх; «Бесплатно от суммы товаров» — сумма товаров с налогом. Правило класса берётся из первой политики, где оно есть: клиента → канала продаж (без неё — клиента канала, например площадки) → организации; нет нигде — по себестоимости. Политика пункта продаж на цену доставки не влияет. Проверить цену — «Логистика» → «Доставка» → «Доставка для покупателя» → «Проверить выбор».

Частые сообщения

- **«Нет правил: политика не посчитает ни одной цены»** — добавьте хотя бы одно правило.
- **«нет в справочнике — правило сравнит бренд текстом»** — бренда нет в справочнике брендов, синонимы не учтутся.
- **«Менять политики может руководитель организации или администратор»** — у вас только просмотр.

Вопросы и ответы

Закупка ровно на границе — какое правило сработает? «Закупка от» входит в правило, «Закупка до» — нет: правило «от 10 до 50» подходит закупке от 10 € до 49,99 €, а закупка 50 € уйдёт в следующее подходящее правило.

Действует ли политика клиента или пункта продаж на товар со своей розничной ценой? Да: назначенная клиенту или пункту продаж политика считает цену и тогда, когда у товара есть розничная цена; не подошло ни одно её правило — остаётся розничная. Политика организации считает цену только товарам без розничной цены.

Что будет, если ни одно правило не подошло товару? Политика ему цену не посчитает: у товара с розничной ценой остаётся она, у товара без неё цены по наценке не будет. Чтобы так не было, оставьте последним правило без условий — оно подходит любому товару.

Может ли округление снизить цену? Нет: цена с IVA округляется только вверх — до шага 0,05 € или 0,10 €, до ближайшего окончания ,95 или ,99 не ниже расчётной цены, до целого евро. Без округления цена только приводится к центам.

Где задать цену доставки для покупателя? Здесь, в правиле «Доставка» нужной политики: организации — для всех покупателей, канала продаж — для его покупателей, клиента — для этого клиента. Что видит покупатель (классы, их названия, перевозчик) — в «Логистике» → «Доставка» → «Доставка для покупателя».

Что будет, если выключить политику? Назначения с выключенной политикой пропускаются: действует следующее по порядку клиент → пункт продаж → организация. В списке политик вверху страницы такая политика помечена «выключена».

Куда дальше

- «Цены к пересмотру» — новые цены после прихода товара.
- Карточка товара — розничная цена товара.
- Карточка клиента — своя политика клиента.

Оценка поставщиков

Коротко

Оценка каждого поставщика от 0 до 100 за выбранный период — по своей фирме или по всей группе. Рядом — «за что снижено» и главные показатели: закупки, полная стоимость, вовремя, полнота, брак, рекламации, свежесть прайса. Сначала идут проблемные поставщики.

Зачем

- Видеть, кто обходится дороже, чем кажется по цене прайса: доставка, брак и разница по счетам.
- Замечать, кто опаздывает, привозит не всё, что было «в наличии», и у кого прайс устарел.
- Решать, у кого заказывать, по фактам, а не по ощущениям.

Кто может

Закупщик, финансист, руководитель филиала и администратор. Сотрудник с ролью на один филиал видит только документы своего филиала. Суммы видны только с правом видеть себестоимость.

Как сделать

1. **Период и область.** Вверху — 30, 90, 180 или 365 дней и «Эта фирма / Вся группа» (если у вас несколько организаций).
2. **Оценка.** Зелёная — от 80, жёлтая — 60–79, красная — ниже 60. «Мало данных» — меньше 20 полученных строк за период.
3. **За что снижено.** Под оценкой — 2–3 группы, которые сильнее всего её снизили, с цифрами.
4. **Подробно.** Нажмите на поставщика — откроется вкладка «Оценка» в его карточке: шесть групп (деньги, цена, «В срок», полнота, качество, прайс), подсказка о сроке склада и оценка по месяцам.
5. **Срок склада.** Если на деле товар со склада поставщика едет дольше, чем указано в прайсе, во вкладке появится подсказка «Поправить срок» — она ведёт в настройку прайса.

Вкладка «Доставка»

Видна тем, кто видит себестоимость. По каждому поставщику за период: сколько заказов было с доставкой по правилу, вручную и без доставки; сколько доставки было в заказах и сколько выставили счетами (только заказы, где счёт с доставкой уже есть); разница и доля доставки от товара. «Правило ошиблось» — заказы по правилу доставки, где счёт отличается от оценки больше чем на четверть (и не меньше 5) или поставщик доставку не взял; по номеру заказа можно открыть его. Если ошибок много — поправьте правило в карточке поставщика («Как поставщик» → «Доставка до нас»).

Сигналы «требуют внимания»

Раз в сутки программа проверяет поставщиков и показывает вверху экрана и во вкладке «Оценка» карточки, кто стал хуже: опоздания за 30 дней, устаревший прайс, рекламация без ответа или с прошедшим сроком, падение оценки, полнота, брак. Число открытых сигналов — значок у пункта «Поставщики» в меню. «Принять к сведению» убирает сигнал из счётчика; он вернётся, если

станет хуже или пройдёт 14 дней. Когда показатель исправится, сигнал снимется сам; снятый не появится снова раньше чем через 7 дней. Пороги меняет руководитель филиала или администратор — кнопка «Пороги сигналов». Там же — недельная сводка на почту: по понедельникам в 08:40 письмо с сигналами и пятью худшими оценками, получатели (по умолчанию — почта организации) и язык письма.

Частые сообщения

- **«мало данных»** — за период от поставщика пришло меньше 20 строк: возьмите период длиннее.
- **«Данные о сроке и наличии — с …»** — переплату и «в наличии» программа знает только по заказам, проведённым после обновления.
- **«Без курса валюты на дату — не вошло строк»** — нет курса ЕЦБ на дату документа в другой валюте.

Вопросы и ответы

Почему у поставщика «мало данных», хотя строк больше 20? Оценка показывается, только если данные есть хотя бы в трёх группах и их общий вес не меньше 50 из 100. Группа без данных не считается: например, группам «В срок» и «Полнота» нужно не меньше 10 строк, цене — не меньше 5.

Как из групп складывается оценка? Каждая группа даёт от 0 до 100 баллов, итог — среднее с весами: цена, «В срок» и полнота — по 20, деньги и качество — по 15, прайс — 10. Группы без данных не участвуют, веса остальных пересчитываются.

Что считается опозданием? Строка пришла позже обещанного больше чем на 1 день. Обещанное — срок склада из прайса, считая от отправки заказа поставщику, а если его нет — ожидаемая дата заказа; строки без того и другого в группу «В срок» не входят.

За что снижаются баллы группы «Прайс»? Прайс не обновлялся дольше 3 дней — минус 10 баллов за каждый лишний день; каждая загрузка в карантине за период — минус 10; ошибка при последнем получении — минус 20. Если у поставщика нет подключённого прайса, группа не считается.

Почему оценка за прошлые месяцы может отличаться от сегодняшней? В оценке по месяцам у прошлых месяцев нет группы «Прайс» и просроченных рекламаций: их состояние известно только на сегодня. Прошлый месяц считается по остальным показателям.

Куда дальше

- Карточка поставщика → «Оценка» — подробности, динамика и товары, которые берём только у этого поставщика.
- «Рекламации» — открытые и просроченные рекламации поставщикам.
- «Прайсы» — сроки складов поставщика.

Прайсы поставщиков

Коротко

Здесь собираются прайсы оптовиков: цены, наличие на их складах и сроки доставки. Программа читает файлы поставщиков, узнаёт бренд и артикул и показывает все предложения по одному товару рядом — дешёвые первыми.

Зачем

- Быстро найти, у кого деталь есть и почём, не открывая сайты поставщиков.
- Видеть закупочную цену в евро, даже если прайс в злотых или кронах.
- Выгружать свои цены и наличие в каналы продаж и интернет-магазин.

Кто может

Смотреть предложения могут приёмщик, продавец, финансист, закупщик и руководитель филиала. Источники, загрузки, курсы и бренды — закупщик и руководитель филиала. Нет кнопки — нет права: обратитесь к администратору.

Как сделать

1. **Найти деталь.** Вкладка «Поиск предложений» → введите артикул в любом написании (09864 94294, 0 986 494 294), EAN или код поставщика → предложения поставщиков с ценой за штуку и сроком.
2. **Подключить поставщика.** Вкладка «Источники» → «Новый источник» → код и название → формат прайса (готовый или «свой» — откроется конструктор по образцу файла) → способ получения (вручную, FTP, SFTP, ссылка) и расписание. «Проверить подключение» входит на сервер и показывает, какие файлы видны (ничего не скачивая); при сохранении нового сервера или пароля проверка идёт сама, не прошла — причина и «Сохранить без проверки». Так же — у API поставщика (Auto Partner).
3. **Загрузить прайс вручную.** Откройте источник → «Загрузить файлы» → выберите файлы → «Отправить на обработку».
4. **Проверить загрузку.** Вкладка «Загрузки»: сколько предложений, новых, изменилось, пропало, ошибок разбора.
5. **Задать курс валюты.** Во вкладке «Источники», блок «Курсы валют к евро»: выберите валюту, введите, сколько евро стоит единица, и сохраните — цены пересчитаются.
6. **Сопоставить бренды.** Вкладка «Бренды»: написания брендов, которых программа не узнала, — выберите существующий бренд или создайте новый. Решение применяется ко всем прайсам. Новый бренд сразу появляется и в справочнике брендов («Каталог товаров → Справочники → Бренды»), если у вас есть право вести справочник товаров. Бренды прайсов с номером TecDoc попадают туда сами, их другие написания — тоже; название бренда в справочнике склада прайс не меняет.
7. **Разобрать расхождения карточек.** Вкладка «Загрузки» → колонка «Карточки» → в окне — список «в карточке одно, в прайсе другое» (вес, размеры, EAN уже у другой карточки). У каждой строки: «Взять из прайса», «Перенести EAN сюда» или «Оставить как есть». Решение запоминается; «Найти в интернете» — проверить по бренду и артикулу или по EAN.
8. **Фото из прайса.** В конструкторе формата колонку со ссылками на фото («Foto», «Image»,

«Zdjęcie»…) программа сама ставит в поле «Фото (ссылка)»; до трёх колонок — «Фото 2», «Фото 3»; в ячейке может быть несколько ссылок через «;». Фото скачиваются в фоне у товаров, с которыми связано предложение; новая загрузка прайса добавляет только новые ссылки. Ход и ошибки — «Каталог товаров → Качество данных → Фото».

9. **Вид товара.** Колонку вида («Tipo pieza», «Familia», «Rodzaj towaru»…) программа ставит в поле «Вид товара». Вид заполняет пустой вид карточки из справочника видов (то же написание без учёта регистра — тот же вид), а правило наценки «по виду» действует и на товар под заказ.
10. **Назначить ответственных за прайс.** Откройте источник → «Основное» → «Ответственные за прайс». Если загрузка не прошла, ждёт проверки (карантин), наличие давно не обновлялось или в очереди появились новые бренды, у них появится значок у пункта «Прайсы», а наверху экрана — список «Требует внимания». «Принято к сведению» убирает значок; если станет хуже (например, новых брендов больше), сигнал вернётся. Никого не выбрали — сигнал видят все, кто ведёт прайсы. «Наличие устарело через, дней» — через сколько дней без нового наличия прислать сигнал; с этого момента предложения источника не продаются (не идут в подбор, «Что заказать» и выгрузки каналам), в списке источников — «Наличие устарело». Пришёл файл с наличием — продаются снова.
11. **Забирать наличие и цены в разное время.** Откройте источник → «Получение и расписание» → «Своё расписание для файлов набора». Например, наличие — каждые 60 минут, цены — в 06:00 и 14:00. Каждый файл забирается по своему расписанию, остальные файлы набора программа берёт из последней загрузки. «Как основное» — по общему расписанию.
12. **Связать позицию с карточкой вручную.** Откройте источник → «Сопоставление вручную»: здесь позиции, которые программа не узнала по бренду и номеру. «Связать с карточкой» → найдите товар → «Связать». Связь работает сразу и при каждой следующей загрузке. Много позиций — «Загрузить файлом»: скачайте шаблон, заполните код поставщика и EAN (или бренд и артикул), проверьте и примените.
13. **Не заказывать то, чего нет у поставщика.** Откройте источник → «Основное» → «Не заказывать позиции без остатка». Тогда строки, которых у поставщика нет в наличии, не уходят в заказ через API (программа покажет, какие не отправлены), а в «Что заказать» отметка «Под заказ у» этого поставщика становится «нет остатка» и в заказ не подставляется.
14. **Не загружать лишнее.** Откройте источник → «Правила загрузки» → «Не загружать»: бренды; «без оригинала» или «только оригинал»; снятые с производства (своё поле прайса и его значения, например «EOL»); минимальная цена; позиции, которые есть в другом источнике того же поставщика; отдельные позиции «бренд + номер» — по одной или файлом. Правила действуют со следующей загрузки, и при полной, и при частичной: позиция, отброшенная правилом, становится недоступной. В «Загрузках» под числом предложений — «не загружено: N», наведите — видно, по какому правилу. «Есть в другом источнике» — позиция есть там с остатком или «под запрос». Поля «снят с производства» и «группа скидок» — свои поля прайса: сопоставьте их колонкам в «Профиле разбора».
15. **Поправить количество и цену.** Там же — «Поправки к количеству и цене». «Коэффициент наличия» 0,5 — берётся половина остатка (вниз до целого); в предложениях количество показано «≈», в оценке поставщика — «Наличие не точное». «Коэффициент цены» — на весь прайс. «Группа скидок»: выберите своё поле прайса с группой и заполните таблицу групп (код → коэффициент, например A1 → 0,62) вручную или файлом; группа, которой нет в таблице,

— по «Коэффициенту для ненайденных групп». Цена прайса до поправок видна в предложении. После смены коэффициента цены или групп следующая загрузка может попасть на проверку (скачок цен) — проверьте и нажмите «Всё равно применить».

16. **Сроки по дню недели и часу заказа.** Источник → «Склады поставщика» → «Сроки по дню недели и часу заказа»: час отсечки (например, 14:00) и по каждому дню — сколько рабочих дней добавить к сроку склада, если заказать до этого часа и после. По умолчанию после часа +1 рабочий день: пятница после 14:00 — сборка в понедельник; выходные и праздники страны пропускаются сами. Час — по часовому поясу филиала организации. Срок с поправкой виден в «Подборе», «Что заказать» и заказе поставщику («закажите до 14:00 — будет чт, 19.11»), в выгрузках каналам и на сайте. В файле выгрузки срок — на момент, когда файл сформирован.

Частые сообщения

- **«Карантин»** у загрузки — файл подозрительный (строк стало намного меньше, скачок цен, много ошибок). Старые цены не тронуты. Проверьте файл; если всё верно — «Всё равно применить».
- **Ошибка получения** под источником (например, «папка не найдена» или «неверный логин») — проверьте адрес, папку и доступы у поставщика, затем «Забрать сейчас».
- **Ошибки разбора** — нажмите на число в колонке «Ошибок»: видно строку файла и причину.
- **«Требует внимания»** наверху экрана — сигналы по источникам: загрузка не прошла, карантин, наличие устарело, новые бренды. Сбой и карантин снимаются, когда загрузка применится: следующий правильный файл или «Всё равно применить» во вкладке «Загрузки» (если файл проверен). Новые бренды — когда их сопоставят во вкладке «Бренды», устаревшее наличие — со свежим файлом наличия.

Вопросы и ответы

В каком формате принимается прайс? Таблица Excel (XLSX) или текстовый файл с разделителями (CSV, TXT); архивы ZIP и GZ программа распаковывает сама. Колонки сопоставляет формат прайса — готовый или свой, настроенный по образцу файла.

Что будет с позициями, которых нет в новом прайсе? Зависит от настройки источника «Прайс приходит»: «Полностью — пропавшие позиции снимаются с продажи» — их наличие обнуляется; «Только изменения» — позиции, которых нет в файле, остаются как были.

Можно ли изменить, когда прайс уходит в карантин? Да: вкладка «Источники» → нажмите на источник → блок «Защита от ошибочного прайса (карантин)»: «Строк стало меньше, %» (по умолчанию 30), «Ошибок разбора, %» (5) и пара «Скачок цены, %» (50) — «…у доли позиций, %» (20).

Почему у позиции прайса нет карточки товара? Так задано в настройке источника «Карточки товаров создаются»: «Когда товар понадобился», «Никогда — только вручную», «Для выбранных брендов» или «Сразу для всех опознанных». Два последних варианта может выбрать только сотрудник с правом вести справочник товаров.

Кто узнает, что прайс не загрузился? Ответственные за прайс из настройки источника — у них значок у «Прайсы». Ответственных нет — все, кто ведёт прайсы. Один и тот же сбой не повторяется сигналами: он один, пока не исправлен.

Как связать позицию прайса с карточкой, если программа её не узнала? Источник →

«Сопоставление вручную» → «Связать с карточкой». Связь запоминается: при следующих загрузках позиция сразу встаёт к этой карточке.

Куда дальше

- Карточка товара → вкладка «Поставщики»: предложения по этому товару.
- «Наценки» — как из закупочной цены получается цена продажи.
- Карточка клиента → «Каналы продаж»: выгрузка цен и наличия клиенту.

Проверка фактуры поставщика

Коротко

Присланная или отсканированная фактура поставщика: слева скан или файл, справа прочитанные поля и строки. Из неё программа создаёт поступление (товар, которого ещё нет на складе) и фактуру поставщика — после вашей проверки.

Зачем

- Не набирать фактуру вручную: поля читаются из электронной фактуры или распознаются по скану.
- Поймать ошибки до проведения: суммы, налог и дубли программа проверяет сама.

Кто может

Принять товар — кладовщик и руководитель филиала; создать фактуру — закупщик, финансист и руководитель; поступление и фактуру сразу — руководитель (нужны оба права). Распознавание скана платное (стоимость видна над полями); кнопки «Распознать» нет, пока администратор не включит модуль «Распознавание фактур (ИИ)» и не подключит модель ИИ в «Подключениях» (блок «Распознавание документов»). Источники фактур поставщиков настраивает и запускает тот, кто ведёт фактуры поставщиков: закупщик, финансист, руководитель филиала.

Как сделать

1. **Распознать.** Фото и PDF распознаются сами сразу после загрузки, по одной фактуре за раз (и пачкой); вручную — «Распознать», уже распознанный — «Распознать заново» (не чаще раза в минуту: повторный запрос не платится). Программа проверяет покупателя (фактура не на вашу организацию, ваша собственная фактура), номер НДС без кода страны, ставку 0 %, нераспечатанную скидку и сумму строки 0; доставка и аренда по описанию становятся расходом со статьёй. Черновик, который уже заполняли вручную, сам не перезаписывается. Страниц несколько — «Ещё страница». Электронная фактура (Facturae, UBL) читается из файла точно, без распознавания. Подключено несколько моделей — «Сравнить с моделью» → «Сравнить»: тот же скан другой моделью, черновик не меняется; видно, какие поля прочитаны иначе и сколько это стоило. Лучше — «Распознать этой моделью» (черновик заменится её ответом). Расход по скану копится: повтор и сравнение входят в месячный лимит.
2. **Проверить шапку.** Поставщик (нет в справочнике — «Создать поставщика»), «Номер фактуры поставщика», «Дата фактуры», «Оплатить до», «Итог в бумажной фактуре», «Склад приёмки».

3. **Проверить строки.** Для каждой строки — «Вид»: товар (найдите карточку; программа запоминает выбор для этого поставщика), доставка или расход со статьёй, «не учитывать». Нет строки — «Добавить строку». **Дилер марки.** В карточке поставщика («Условия поставщика для нас») укажите «Бренд в его фактурах» (например, Mercedes-Benz): строки его фактур без бренда ищутся среди деталей этого бренда. Номер дилера Mercedes-Benz со служебной буквой («MA211 832 85 94») читается как A2118328594, код дилерской системы перед описанием («036689/FILTRO ACEITE») снимается.
4. **Исправить замечания.** Блоки «Что заполнить» и «Что проверить» показывают, что не сходится.
5. **Создать документы.** «Создать поступление и фактуру» (или «Принять товар» / «Создать фактуру»). Товар, уже принятый без фактуры, свяжется с тем поступлением сам. Не та фактура — «Отклонить» → причина.

Abono — возврат поставщику

Исправительная фактура поставщика на возвращённый товар (abono, factura rectificativa, суммы с минусом) — это не поступление, а возврат поставщику. Распознавание само отмечает «Это abono — возврат поставщику» (можно переключить вручную); суммы в черновике — без минуса.

- **Товар уже вернули в программе** (раздел «Закупки» → «Возвраты поставщикам») — выберите его в «Возврат уже оформлен?»: abono даст тому возврату свой номер, склад не меняется.
- **Возврата ещё нет** — выберите товар в строках и «Склад возврата», затем «Создать возврат поставщику»: товар уйдёт со склада, долг поставщику уменьшится, номер abono попадёт в возврат и в выгрузку для гестора.
- Abono на скидку, доставку или услугу (без товара) пока вносится вручную.

Фактуры приходят сами

Фактуры поставщика не обязательно загружать вручную: программа может сама забирать их с сервера поставщика или из его API и класть в «Фактуры к проверке».

1. «Закупки» → «Фактуры к проверке» → блок «Источники фактур поставщиков» → «Добавить источник».
2. Выберите поставщика и откуда приходят фактуры:

- **«Файлы с сервера поставщика»** — FTP (с отметкой «FTPS (TLS)» — защищённый), SFTP или «Ссылка (HTTP)». Укажите «Сервер», «Порт», «Папка», «Пользователь», «Пароль» и «Шаблоны имён файлов» (например, *.xml, *.pdf; архивы zip и gz распаковываются). «Проверить подключение» покажет файлы в папке.
- **«API поставщика»** — фактуры через API (сейчас — Auto Partner). Доступы берутся из источника прайса этого поставщика в разделе «Прайсы» — отдельно вводить их не нужно.

1. «Расписание»: «В заданное время» или «Каждые N минут»; «Только вручную» — только кнопкой «Забрать сейчас».
2. «Сохранить». Новые фактуры появятся в очереди сами.

Дальше — как с загруженной фактурой: электронная фактура (Facturae, UBL, CII) читается сразу; PDF и фото распознаются, если включено «Распознавание фактур (ИИ)», иначе поля заполняются вручную рядом со сканом; фактура из API приходит со строками и, если поставщик

отдаёт, с PDF. Документы создаёте вы, как обычно.

- **Без повторов.** Уже забранный файл или фактура второй раз в очередь не попадает — даже если вы её отклонили. Фактура с номером, уже внесённым у этого поставщика, тоже не заводится.
- **Старые файлы.** Сразу после сохранения программа забирает папку первый раз: файлы, что лежали в ней до создания источника, только отмечаются забранными — в очередь приходят только новые. Нужны и старые — перед сохранением отметьте «Забрать и старые файлы». Сменили сервер, порт, папку или шаблоны — так же; смена защиты (FTPS), ключа сервера или пароля на это не влияет. Файл, который поставщик только что положил (моложе 3 минут), забирается следующим проходом; файл, перезаписанный под тем же именем с другим размером, — как новый. Слишком большой файл или повреждённый архив пропускается (в итоге — «не фактуры»), медленный — пробуется ещё до пяти раз, остальные файлы забираются. «Забрать сейчас» — не чаще раза в минуту.
- **Ошибки видны.** В строке источника — время последнего забора и ошибка, например «Сервер не принял пользователя или пароль». После неверного пароля или адреса или трёх неудач подряд источник останавливается («Сам больше не забирает…»): исправьте настройку и «Сохранить» или нажмите «Забрать сейчас».
- Пароль хранится зашифрованным и обратно не показывается («сохранён — ввести заново, чтобы изменить»). Сменили сервер — пароль нужно ввести заново.
- Подтверждение получения фактур у Auto Partner программа сама не отправляет.

Частые сообщения

- **«Модель не уверена: …»** — сверьте эти поля со сканом особенно внимательно.
- **«Причина расхождения итога»** — сумма строк не равна итогу на бумаге: исправьте строки или укажите причину.
- **«Почему это не дубль»** — такая фактура этого поставщика уже есть: проверьте, не внесена ли она дважды.
- **«Лимит расходов на распознавание в этом месяце исчерпан…»** — заполните поля вручную или попросите администратора поднять лимит.
- **«Сервис распознавания не ответил…»** — попробуйте ещё раз или заполните поля по скану сами.

Вопросы и ответы

Можно ли загрузить тот же файл ещё раз? Нет: тот же файл программа узнаёт и отвечает «Этот файл уже загружен: «…».» Загрузить его снова можно, только если прежнюю фактуру из этого файла отклонили.

Фактура на нескольких листах — как её загрузить? Загрузите фото первого листа, остальные добавьте кнопкой «Ещё страница» — всего до 10 страниц. Страницы добавляются только к фото и только фото; PDF и электронная фактура загружаются одним файлом.

Принимается ли фактура в другой валюте? Фактура должна быть в валюте организации, иначе в «Что заполнить» — «Фактура в …: пока принимаются только фактуры в валюте организации (…).» В польской организации обычную фактуру в другой валюте (не корректирующую) принимают: суммы пересчитываются в злотые по курсу NBP при создании документов.

Почему нет кнопки «Отклонить»? Если по фактуре уже принят товар, отклонить её нельзя:

доведите её до фактуры кнопкой «Создать фактуру». Уже обработанную фактуру тоже не отклонить.

Как научить программу кодам товаров поставщика? Выбор товара в строке программа запоминает для этого поставщика сама, когда создаёт документы. Чтобы не сопоставлять строки по одной, во вкладке «Фактуры к проверке» есть «Коды поставщиков»: таблица «код поставщика (или текст строки) → наш товар по EAN или бренду и артикулу, либо статья расхода»; строки следующих фактур этого поставщика сопоставятся сами.

Можно ли получать фактуры поставщика автоматически? Да: добавьте источник в блоке «Источники фактур поставщиков» — сервер поставщика (FTP, SFTP, ссылка) или API поставщика. Новые фактуры придут в очередь сами, по расписанию, без повторов (раздел «Фактуры приходят сами»).

Куда дальше

- «Закупки» → «Фактуры к проверке» — очередь присланных фактур.
- Созданные поступление и фактура — по ссылкам после создания.

Фактура поставщика

Коротко

Одна входящая фактура: строки со ссылкой на поступление и ценой поступления, итог бумажной фактуры против суммы строк, куда легла разница цены, оплаты и остаток к оплате, спор с поставщиком.

Зачем

- Убедиться, что платите за то, что получили, и по той цене, что договорились.
- Видеть срок оплаты и остаток долга по фактуре.

Кто может

Вести фактуру и спор — закупщик, финансист и руководитель филиала; оплачивать — финансист и руководитель.

Как сделать

1. **Сверить.** Сравните «Цену» и «Цену поступления» по строкам и «Итог в бумажной фактуре» с суммой по строкам. Если итог не сходится — объяснение расхождения указано в фактуре.
2. **Разница цены.** Строка «Разница цены с поступлением» показывает, сколько ушло в себестоимость остатка и сколько — статьёй «разница цены закупки» (товар уже продан).
3. **Оплатить.** «Оплатить» → сумма и способ. Оплаты — в блоке «Оплаты», «Остаток к оплате» — в шапке.
4. **Спор.** Цена, количество или брак не те — «Спорная» → «Что не так» → «Пометить спорной». Пока спор не снят, фактуру не оплатят. Решили — «Снять спор» и «Как решили».
5. **Поставщик из-за границы.** Фактура из другой страны ЕС или вне ЕС приходит без IVA — налог начисляем и сразу принимаем к вычету мы (самоначисление). Строка «Самоначисление IVA» показывает сумму и вид: приобретение товара в ЕС, услуга фирмы из

ЕС, услуга фирмы вне ЕС; товар из-за пределов ЕС — ввоз, IVA платится таможне по DUA. Платить поставщику — без налога; самоначисление попадает в книгу полученных счетов для gestor. Услуга оказана раньше счёта (сводная фактура за месяц) — укажите «Дату операции», последний день периода: налог ляжет в этот период, месяц или квартал (art. 75.Uno.1º LIVA). Заплатили раньше услуги — дата оплаты. Подписка и аренда (налог — по сроку каждой оплаты) — поле пустое. Освобождённые от IVA банковские и платёжные услуги (art. 20.Uno.18º, по подтверждению gestor) — статья строки «Банковские и платёжные услуги (без IVA)», самоначисления нет.

Товар в пути, доставка и авансы. В форме счёта раздел «Товар в пути (по отправкам)» — строки по отправкам без приёмки; строка доставки — с выбором заказа поставщику, тогда доставка ляжет в себестоимость его товара. Аванс, заплаченный поставщику до счёта, счёт забирает при проведении: в «Оплатах» он показан строкой «Аванс по заказу …» или «Аванс оплатой …».

Частые сообщения

- **«просрочена»** — срок оплаты прошёл.
- **«спорная»** — оплата приостановлена до снятия спора. Сумма долга не меняется: исправляют корректировкой поставщика или возвратом.
- **«начальный долг»** — долг поставщику, перенесённый при запуске программы.

Вопросы и ответы

Можно ли оплатить фактуру частями? Да: в окне оплаты укажите в «Платим» меньше остатка — остаток в шапке фактуры уменьшится. Больше остатка заплатить нельзя: «По фактуре … к оплате … — больше заплатить нельзя.»

Можно ли одной оплатой закрыть несколько фактур? Да. В окне «Оплата поставщику» видны все неоплаченные фактуры этого поставщика, кроме спорных: отметьте нужные и проверьте суммы в «Платим». Фактура, с которой открыли окно, уже отмечена.

Почему кнопка «Провести оплату» неактивна при оплате переводом? Банковский счёт поставщика новый или изменён и ещё не подтверждён: «Счёт новый или изменён: оплату на него можно провести после подтверждения руководителем или финансистом (в карточке поставщика).» Подтверждает («Подтвердить» у счёта в карточке поставщика) финансист, руководитель филиала или администратор — и не тот сотрудник, кто счёт добавил или изменил.

Можно ли заплатить поставщику наличными? Да, способом «Наличные» — только из кассы. Программа не даст выдать больше, чем есть в кассе наличными, и больше лимита наличных по одной операции (вместе с уже заплаченным наличными по этой фактуре): тогда платите переводом.

Как исправить проведённую фактуру? Проведённую фактуру не правят: отмените её («Финансы» → «Документы» → откройте фактуру → «Отменить документ», с причиной) и внесите заново. Если по ней уже есть оплаты, сначала отмените их: «По фактуре есть оплаты: сначала отмените их.»

Куда дальше

- Номер поступления — в столбце «Поступление»; заказ поставщику — в «Закупках».
- «Закупки» → «Долги и расходы» — все долги поставщикам.

Цены к пересмотру

Коротко

Что изменилось в ценах после прихода товара. Три блока: «Ждут решения» — новые цены по правилам наценки, «Изменено автоматически» — цены, которые программа уже поменяла, и «Приход дороже заказа поставщику» — расхождения с заказом.

Зачем

- Не продавать в убыток после подорожания у поставщика.
- Видеть, какие цены программа поменяла сама, и вернуть прежнюю, если нужно.
- Заметить, что поставщик выставил цену выше заказанной.

Кто может

Решать по розничной цене — сотрудник с правом «Наценки» на уровне организации (руководитель, администратор). Экран видит и закупщик: ему важен блок «Приход дороже заказа поставщику».

Как сделать

1. **Ждут решения.** В строке — закупка было → стало и цена сейчас → по правилу. «Принять» ставит новую цену, «Оставить как есть» — сохраняет прежнюю; «Принять все» — для всего списка.
2. **Изменено автоматически.** «Понятно» — отметить, что видели; «Вернуть прежнюю цену» — откатить изменение.
3. **Приход дороже заказа.** Проверьте у поставщика, почему цена выше, и нажмите «Проверено».
4. **Пересчитать по правилам** — проверить все товары по текущим правилам наценки (например, после правки политики).

Частые сообщения

- **«Сейчас продаётся в убыток»** — розничная цена ниже закупки: примите новую цену.
- **«Минимально допустимая: …»** — ниже этой цены правило не даёт поставить.
- **«Цену уже меняли после этого изменения — прежняя не возвращена»** — откат не сделан, чтобы не затереть более новую цену.
- Цена меняется только при пополнении своего склада: приход под заказ клиента цен не меняет.

Вопросы и ответы

Почему у нового товара цена появилась без моего решения? У товара без розничной цены первая приёмка на свой склад сразу ставит цену по правилу: она видна в «Изменено автоматически» как «Первая цена». Кнопки «Вернуть прежнюю цену» у неё нет — прежней цены не было; изменить её можно в карточке товара.

«Пересчитать по правилам» сразу меняет цены? Нет: при любом режиме политики пересчёт только кладёт в «Ждут решения» товары с розничной ценой, у которых цена по правилу

отличается больше порога. Нет действующей политики у организации — «У организации нет действующей ценовой политики: назначьте её на странице «Наценки».»

Почему новая закупочная цена не попала в «Ждут решения»? Так бывает, если товар пришёл под заказ клиента, это начальный остаток, закупка такая же, как в прошлой приёмке, цена по правилу отличается от нынешней меньше порога «Не беспокоить, если цена меняется меньше чем на, %», ни одно правило не подошло или у организации нет действующей политики. Если в политике выбрано менять цену сразу, новая цена уже в «Изменено автоматически».

Почему у меня нет кнопок «Принять» и «Вернуть прежнюю цену»? Розничная цена — цена всей организации: решает только сотрудник с правом «Наценки» на уровне организации. С правом на один филиал видны записи по приёмкам своего филиала, но без кнопок решения.

Что меняет «Проверено» в блоке «Приход дороже заказа поставщику»? Только убирает строку из списка: ни розничная цена, ни цена в заказе клиента не меняются. Нажимают её закупщик или руководитель — те, кто ведёт заказы поставщикам.

Куда дальше

- «Наценки» — правила и что делать при новой цене.
- Карточка заказа поставщику — заказанная цена.

Склад

Залоги за старые детали

Коротко

Список залогов: стартер, генератор, суппорт и другие детали, которые продаются с залогом за старую. Вкладки «В работе», «Ждём», «У нас», «У поставщика» и «Все» показывают, где сейчас старая деталь и кто кому должен.

Зачем

- Получить старую деталь от клиента в срок и вернуть ему залог.
- Отправить старые детали поставщику и не забыть получить от него свой залог.

Кто может

Смотреть — приёмщик, продавец, закупщик, кладовщик, финансист и руководитель филиала. Отмечать получение и отправку — все они, кроме финансиста. Записать решение поставщика — закупщик и руководитель. Вернуть залог по отклонённой детали — только руководитель.

Как сделать

1. **Залог появляется сам**, когда продают деталь с залогом за старую. Срок, до которого клиент должен принести старую деталь, видно в строке («до …»).
2. **Клиент принёс старую деталь.** Кнопка «Старая деталь получена от клиента».
3. **Отправить поставщику.** Отметьте строки «Выбрать» → «Отправить поставщику (N)»: поставщик, номер возврата у поставщика, залог поставщика за штуку (подсказка — цена из его прайса).
4. **Ответ поставщика.** «Поставщик принял старую деталь» — впишите, сколько он вернул за штуку; или «Поставщик отклонил» — причина обязательна.
5. **Вернуть залог клиенту.** «Вернуть залог клиенту» и способ: наличными, на карту, переводом или в уменьшение долга. Деньги возвращаются возвратом покупателя по строке залога.
6. **Клиент не принёс деталь.** «Срок клиента истёк» — залог остаётся у вас.

Частые сообщения

- **«просрочено: N»** — у стольких клиентов срок вернуть старую деталь уже прошёл.
- **«без залога клиента (мастерская)»** — деталь поставлена в ремонте, клиент залог не платил; старую деталь всё равно отправляют поставщику.
- **«Залогов нет»** — ещё не продавали деталей с залогом.

Вопросы и ответы

Почему нет кнопки «Залог клиенту»? Залог клиенту возвращают только после ответа поставщика: кнопка появляется у записи «принята поставщиком» (у отклонённой — только у руководителя филиала). Её нет, если клиент залог не платил («без залога клиента (мастерская)»), и у тех, кто не оформляет возвраты покупателя: она есть у продавца, руководителя филиала и

администратора.

Поставщик отклонил старую деталь — клиент получит залог? Обычно нет: залог остаётся у вас. Вернуть его всё же может руководитель филиала (или администратор) кнопкой «Залог клиенту» с обязательной причиной; деньги уходят клиенту возвратом покупателя по строке залога.

Клиент возвращает саму деталь — что с залогом? Оформите возврат покупателя по заказу вместе со строкой залога, пока старая деталь ещё не сдана: залог вернётся вместе с деталью, а запись станет «деталь возвращена клиентом». Одну строку залога без детали так не вернуть — программа ответит «Залог за старую деталь возвращают на странице «Залоги» — после того, как поставщик принял старую деталь, или вместе с возвратом самой детали.»

Что делать, если клиент не принёс старую деталь? Срок — 30 дней со дня выдачи детали (в строке «до …»). Когда он прошёл, у записи появляется пометка «срок прошёл», но запись не закрывается сама: её закрывает кнопка «Срок истёк» — она есть у тех, кто отмечает получение и отправку старых деталей. После этого залог остаётся у вас, а запись дальше не меняется. Раньше срока закрыть нельзя: «Срок клиента ещё не истёк (до …).»

Можно ли взять с клиента меньший залог? Строку залога заказ добавляет сам — по розничной цене товара-залога в организации. Снизить её цену или дать на неё скидку может только руководитель филиала или администратор; у остальных программа вернёт полную цену залога. Если у товара-залога нет розничной цены в организации, залог в заказе не берут.

Куда дальше

- «Документы» — возврат покупателя, которым возвращают залог.
- «Закупки» — поставщики и их прайсы с ценой залога.

Карточка товара

Коротко

Всё о товаре, как в каталоге TecDoc: бренд и артикул, фото, характеристики, номера OE и аналоги, применимость к машинам, тексты для магазина и площадок; плюс цена, остатки, предложения поставщиков, закупки, заказы и движения.

Зачем

- Убедиться, что деталь подходит машине клиента, и найти замену, если её нет.
- Видеть в одном месте цену, наличие у вас и у поставщиков и всю историю движения товара.

Кто может

Смотреть — все с правом просмотра каталога; изменять — право изменения каталога. Цена закупки и себестоимость видны только с правом на себестоимость, поставщик и номер его документа в «Закупках» — тому, кто работает с поступлениями, претензиями или возвратами поставщику. Права проверяются в филиале склада или поступления; без права вместо цены и поставщика — «—», номер документа поставщика не показывается. Нет кнопки «Изменить» — нет права.

Как сделать

1. **Изменить данные.** «Изменить» → название, бренд, артикул, коды, единица, вес и размеры упаковки → сохранить. Артикул, номера OE, аналоги, замены и EAN хранятся единым написанием — только латинские буквы и цифры, заглавные: «W 712/95» сохранится как **W712 95** (подсказка под полем). Написание производителя остаётся справочно — мелко под артикулом («как у производителя: W 712/95»); поиск находит по любому написанию. Код поставщика и внутренний код — как вы их ввели; в заказе поставщику печатается код поставщика, иначе написание производителя.
2. **Аналоги и номера OE.** Вкладка «Номера OE и аналоги» — коды других брендов и оригинальные номера; «Аналоги в каталоге» — что можно предложить вместо этого товара и есть ли оно в наличии.
3. **Применимость.** Вкладка «Применимость» — марки и модели машин, к которым подходит деталь.
4. **Фото и тексты.** «Фото и документы» — фото (первое — главное) и инструкции; «Тексты» — описание на языках магазина. Фото товара — только настоящее: покупатель видит то, что получит. ИИ может только ретушировать настоящее фото — убрать или заменить фон, поправить свет, — если сам товар (цвет, форма, надписи) не меняется: поставьте галочку «Фото обработано ИИ (фон, свет)» перед загрузкой или нажмите значок с искрами у фото; на фото появится отметка «обработано ИИ» (на сайте она не показывается, на Allegro фото уходит с отметкой ИИ, как требует Allegro по правилам ЕС об ИИ). Вставлять товар в сцену, нарисованную ИИ (машина, мастерская), нельзя. Картинку, созданную ИИ, и файл, в метаданных которого записано, что он составлен с частями от ИИ, программа как фото товара не примет — ни в карточке, ни архивом, ни по ссылке поставщика. Allegro ставит отметку ИИ только при загрузке фото: если поменять отметку у товара, который уже выставлен, программа предупредит — фото в объявлении поправьте в самом Allegro (удалите и загрузите заново). Где брать фото: у поставщиков, в каталоге TecDoc, у

производителей или снять самому. У б/у и восстановленного товара фото показывает именно этот экземпляр и его износ: саму деталь ИИ «чистить» нельзя.

5. **Цена и наличие.** «Цена» — розничная цена и как она получилась; «Остатки» — по складам; «Поставщики» — предложения из прайсов поставщиков.
6. **История.** «Закупки», «Ждут заказы» и «Движения» — откуда товар пришёл, кто его ждёт и куда он ушёл.
7. **Безопасность.** Для масел, жидкостей, химии и аккумуляторов — вкладка «Безопасность»: опасна ли смесь по CLP, пиктограммы, сигнальное слово, фразы H и P из паспорта безопасности (раздел 2.2), UFI, номер ООН для перевозки. Только H412, H413 или H362 — без сигнального слова и пиктограммы; EUH380–EUH451 (новые классы опасности) — с сигнальным словом, без пиктограммы. Паспорт безопасности и техническую карту добавьте PDF в «Фото и документы» и укажите вид, язык и дату редакции. В разделах, где нужны данные безопасности, товар без решения «опасна / не опасна» не публикуется на сайте; на сайте покупатель видит пиктограммы, фразы и ссылку на паспорт, а в списках товаров — значок опасной смеси. Тот же паспорт для другой фасовки (1 л, 4 л, 5 л) — кнопка «В другие товары» у документа.
8. **Для площадок.** «Изменить» → «Для площадок»: короткое название объявления, качество детали, гарантия и «Категория на площадке» — по умолчанию категория узла каталога («Справочники → Площадки»), «Своя категория» — для этого товара (например, комплект), «Как у узла» — вернуть. На Allegro сведения о безопасности по настройке канала («Подключение Allegro» → «Выставить товар со склада»): по умолчанию файлами — PDF-этикетка CLP на польском с картинками пиктограмм и паспорт безопасности на польском (нет — на английском); или только текст этикетки. У товара без этикетки и паспорта уходит «Общий текст» канала (его можно изменить там же). Товара нет в каталоге Allegro — «Новый продукт из карточки» (пока только на тестовом контуре Allegro): польское название из текстов товара, категория на площадке, параметры продукта из «Справочники → Площадки» → «Параметры» и фото товара (хотя бы одно). Описание объявления — свой текст товара для Allegro на польском, нет — польское описание товара (пустая строка — новый абзац, строки «- …» — список); свой заголовок для Allegro подставляется в название объявления. «Pasuje do» — машины из применимости товара (по типу TecDoc — машинами базы Allegro), если категория Allegro принимает список. Условие строки применимости уходит в объявление как есть — пишите его по-польски. Все объявления канала — канал Allegro → «Объявления Allegro»: активные, законченные и неактивные; «Закончить», «Возобновить» (только с остатком) и «Обновить из карточки» — название, описание, «Pasuje do» и НДС. НДС (польская ставка) указывается, только если продажи в Польшу облагаются польским НДС по OSS.
9. **Применимость на витрине интернет-магазина.** У опубликованного товара на его странице — «Подходит к»: марка и модель, тип, годы, мощность, код двигателя и условие строки (как есть). Покупатель подбирает детали на странице поиска: марка → модель и год → подходящие товары (только опубликованные).

Частые сообщения

- **«Фото товара не может быть создано ИИ…»** — картинка нарисована ИИ (выбрано вами или записано в файле). Загрузите настоящее фото товара; картинки ИИ годятся только для оформления сайта.
- **«В метаданных файла записано, что изображение составлено с частями, созданными**

ИИ…» — программа-редактор записала в файл, что в нём есть части от ИИ: по такой записи замену фона не отличить от товара в нарисованной сцене. Загрузите исходный снимок товара.

- **Вкладки «Поставщики» нет** — нет права на прайсы. «Поставщики (0)» — товар ещё не сопоставлен с прайсами или его нет ни у одного поставщика.

Вопросы и ответы

Почему нет кнопки «Изменить» или «Новая цена»? Они есть у закупщика, руководителя филиала и администратора, если роль действует на всю организацию (или всю установку). С ролью только на один филиал карточку и цену не изменить — кнопок нет; роли назначает администратор в «Пользователи».

Можно ли поменять цену задним числом? Нет: в «Новая цена» дата «Действует с» — сегодня или позже, иначе «Цену нельзя менять задним числом: укажите сегодняшнюю или будущую дату.» Цена своя у каждой организации, а в уже выданные документы попадает цена на момент документа — они не меняются.

Как продавать деталь с залогом за старую? Вкладка «Цена» → «Залог за старую деталь» → «Указать залог»: «Новый залог» (название и «Залог клиенту, € с налогом») или «Выбрать готовый» → «Сохранить». При продаже строка залога добавится в заказ сама, а после выдачи появится запись в «Залоги»; снять связь — «Убрать».

Что значит «Ниже минимальной: …» под розничной ценой? Розничная цена ниже минимально допустимой по политике наценок организации: себестоимость плюс минимальная наценка правила, с налогом. Проверьте цену («Новая цена») или правила в «Наценки».

Почему у товара нет вкладки «Применимость»? В категории товара (или выше по дереву) выключена «Применимость к автомобилям», а машин у товара нет. Настройку категории меняет администратор: «Каталог товаров» → «Справочники» → «Категории».

Куда дальше

- «Склад» — остатки и документы движения.
- «Прайсы» — предложения поставщиков по этому артикулу.
- «Интернет-магазин» — публикация товара на витрине.

Склад

Коротко

Всё о товарах на складе рабочего места: остатки, каталог товаров (справочник номенклатуры), поступление от поставщика, перемещения между складами, списания, инвентаризация и комплекты.

Зачем

- Знать, что есть, сколько зарезервировано под заказы и ремонты и сколько свободно.
- Оформлять движение товара документами: каждый остаток объясняется поступлением, продажей, установкой или списанием.

Кто может

Остатки видят все с правом просмотра склада; стоимость и «Итого по себестоимости» — только с правом на себестоимость в филиале склада (без него в клетке «—», итог не показывается). Поступления и перемещения оформляют кладовщик и руководитель филиала. Списания и инвентаризацию кладовщик готовит черновиком, а проводит («Списать», «Провести инвентаризацию») руководитель филиала. Нет вкладки или кнопки — нет права.

Как сделать

1. **Посмотреть остатки.** Вкладка «Остатки»: остаток, резерв, доступно и стоимость по себестоимости. Поиск — по артикулу, EAN или названию.
2. **Завести товар.** Раздел «Каталог товаров» → «Товары» → «Новый товар». Много товаров сразу — «Импорт» из файла (товары, розничные цены, характеристики, фото архивом ZIP). В «Справочниках» — «Услуги»: работы и услуги для заказ-наряда и счёта на услуги (название для документов, цена за час или фиксированная, налог); это тот же справочник, что «Виды работ». **Свои колонки.** Каталог товаров — справочник номенклатуры: только данные карточки, без цены и количества (цены и остатки — во «Остатках» и в карточке товара). Кнопка «Колонки» над списком: отметьте нужные поля карточки — коды по видам, вес и размеры, состояние, характеристики выбранной слева категории (или найдите любую поиском) — и расставьте их перетаскиванием или стрелками; до 20 колонок. По умолчанию — фото, бренд, артикул, название («Сбросить» возвращает их). Выбор запоминается за вами на всех устройствах. Нажмите на заголовок колонки — сортировка по всему каталогу. «Выгрузить в Excel» — выбранные колонки и все товары по текущему поиску и отбору. На телефоне — карточки с выбранными полями. Коды поставщика видит только администратор. **Страницы, отборы и готовность.** Список — по 50 товаров: «1–50 из N», «‹ Назад» и «Дальше ›»; новый поиск, отбор или сортировка — снова с первой страницы. Над списком — быстрые отборы «В наличии», «Не готов к продаже» (не выполнено обязательное для объявления на площадке — как на вкладке «Готовность к продаже») и «Без фото»; «Выделить все по фильтру» и «Выгрузить в Excel» берут тот же отбор. Колонка «Готов к продаже» видна, если у организации есть подключённые площадки (канал продаж с подключением к площадке, например Allegro; прайсы для СТО и ручные источники заказов не в счёт): полоса — сколько пунктов готовности выполнено, у полностью готового — названия площадок, у остальных — «7/12 · чего не хватает» (сначала обязательное; полный список — при наведении). Красная полоса — не хватает обязательного, оранжевая — только

желательного. **Массовые действия.** Отметьте товары галочками (или галочкой в шапке — все на странице, затем «Выделить все по фильтру») → «В архив», «Изменить» (категория, бренд, налоговая категория) или «Удалить». Удаление сначала показывает разбор: товары без истории удалятся совсем (с кодами, текстами и фото), с историей — уйдут в архив; больше 1 000 — подтвердите числом товаров. Выполняется в фоне, ход виден в окне. Архив — переключатель «Архив», оттуда же «Вернуть из архива». Удалять может администратор и руководитель. **Маркировка шин** — по названию «235/65 R16 115/113R C 3PMSF XL RFT» заполняет пустые характеристики шин категории товара: размер, индексы нагрузки и скорости, сезон (по словам winter / all season… в названии), тип авто, XL, Run-flat, 3PMSF, M+S, допуск производителя (* BMW, MO, AO, N0…); введённое вручную не меняется. Сами характеристики заводит администратор кнопкой «Характеристики шин» у категории в «Категориях». **Отменить загрузку** — в журнале импорта товаров (и «по своему файлу») у загрузки, если созданные ею товары ещё есть в каталоге: удаляет созданные ею карточки по тем же правилам (с историей — в архив); изменения уже существовавших товаров не откатываются. Загрузки до версии с этой кнопкой товары не помечали — у них кнопки нет. Слева — дерево каталога: раздел → категория → подкатегория, с числом товаров ветки («Все товары» — весь каталог, «Без категории» — товары, которым категория ещё не назначена); выберите узел — справа его товары, сверху отбор по бренду, характеристикам и наличию. Товар кладётся в последний уровень ветки — вид детали («Тормозные колодки», а не «Тормозная система»). Товары, лежащие выше, видны в «Перенести в подкатегории». Над списком — подборки («ТО», «Шины и диски», «Масла и жидкости», «Аксессуары»): нажмите — останутся товары подборки; вместе с узлом дерева действуют оба отбора. **Товара нет в выборе** (заказ клиента, смета, поступление, заказ поставщику, разбор фактуры, инвентаризация, рекламация): в поле товара — «Найти «…» у поставщиков» (артикул или EAN в прайсах: «Взять в строку», а без карточки — «Создать карточку и взять»; цена продажи — по наценке, в закупке — цена закупки) или «+ Новый товар «…»» — короткая форма поверх окна: бренд, артикул, название, EAN, налог. Тот же бренд и артикул или тот же EAN уже есть — «Выбрать его». Остальное заполняют потом в карточке.

3. **Принять товар от поставщика.** Вкладка «Поступление» → поставщик, номер его документа → строки с ценой закупки без налога → «К приёмке». Поступление «ждёт приёмки»: склад меняется только после неё. Поступление «ждёт приёмки» создаёт и фактура поставщика (в том числе распознанная), и «Принять» в заказе поставщику. **Приёмка** (вкладка «Приёмка», телефон, планшет или компьютер со сканером): откройте поступление, сканируйте каждую штуку — сканер USB или Bluetooth вводит штрихкод в поле сам. Незнакомый штрихкод — выберите товар, код запомнится в организации; код у нескольких товаров поступления — программа спросит, какой это товар. На телефоне кнопка «Скрыть клавиатуру» оставляет поле для сканера без экранной клавиатуры. Количество вручную (кнопки «−» и «+» или число) и «Принять всё вручную» — только если в «Настройках сканирования» выбрано «сканом или вручную» (по умолчанию — «только сканом»; меняет администратор, для каждого вида операции); лишний скан можно убрать кнопкой «−» всегда; у строки видно, как подтверждено: «сканом», «вручную» или «сканом и вручную». Повреждённое, не тот артикул — «Расхождение». «Завершить приёмку» ставит принятое на склад по цене строки (если фактура уже внесена — по цене фактуры), товар под заказ — в резерв заказа; дата поступления — день приёмки. Что не пришло и не отмечено — «не хватает»; по заказу поставщику без фактуры недостача остаётся в заказе (колонка «Ждём») — ждём следующую поставку. Поступление без фактуры, которое не придёт, — «Отменить поступление» с причиной. Если по поступлению уже есть фактура и принято меньше — фактура становится

спорной (оплата приостановлена, разбирает закупщик). «Журнал сканирования» — каждый скан со временем до секунды, сотрудником и рабочим местом; время «по камере» — с поправкой часов камеры рабочего места (настройки — у администратора на вкладке «Приёмка»). О видеонаблюдении работников нужно уведомлять (LOPDGDD, ст. 89): программа хранит только время сканов. **Список поступлений** — под формой на вкладке «Поступление»: номер, дата, поставщик, номер его документа, сумма, состояние приёмки (ждёт приёмки, принято частично, принято полностью, отменено) и пометка «без скана», если строки подтверждали вручную. Отбор — по поставщику, периоду и состоянию. Строка открывает **карточку поступления**: что ожидалось и что принято, расхождения с причиной, цена и сумма, как подтверждена каждая строка (сканом или вручную, кто и когда), кто принял, «Журнал сканирования» и связанные документы (заказ поставщику, фактура и её скан, заказы клиентов и заказ-наряды, в резерв которых встал товар). Кнопки — «Продолжить приёмку» (пока ждёт), «Печать» и «Отменить». Номер документа в списках и карточках программы — ссылка: открывается его карточка.

4. **Переместить между складами.** «Перемещения» → «Новое перемещение» → откуда, куда, товары → «К сборке». Перемещение ждёт сборки на вкладке «Приёмка»: сканируйте каждую штуку на складе-отправителе → «Отправить» — уходит собранное, несобранное не отправляется. Склады одного филиала — товар сразу на складе-получателе. Другой филиал — товар «в пути»; на складе-получателе — «Принять сканом» (или перемещение в списке «Приёмки») → сканируйте → «Завершить приёмку»; не принятое остаётся «В пути» с отметкой «не хватает» — найдут, примут потом. Без сканера (если организация разрешает) — «Отправить сразу вручную» и «Принять вручную». Перемещения под заказ и «Пополнить витрину» тоже ждут сборки. Деталь под заказ: в строке выберите «Под заказ …» — резерв заказа переедет вместе с деталью (в другой филиал — при приёмке).
5. **Списать.** «Списания» → «Новое списание» → товары, причина и статья расхода → «Списать» (или «Сохранить черновик»).
6. **Инвентаризация.** «Инвентаризация» → «Начать инвентаризацию»: документ заполнится всеми товарами с остатком. Вносите «Насчитано» (можно по частям или «Пересчёт из файла») → «Сохранить пересчёт» → «Провести инвентаризацию». Недостачи и излишки проведутся сами.
7. **Разделы каталога.** «Каталог товаров» — отдельный раздел меню (раньше — вкладка «Склада»; старые ссылки и закладки ведут сюда): «Товары» — список товаров; «Качество данных» — чего не хватает товарам; «Справочники» и «Инструменты» — меню. «Справочники» → «Услуги» — виды работ; администратор правит их в «Настройки → Справочники → Виды работ» (пункт ведёт туда), остальные видят список здесь. Ставка IVA работы видна и в строке сметы и счёта. «Справочники» (Категории — у администратора, Бренды, Виды товаров — «Pastillas de freno», «Filtro de aceite»: вид в карточке выбирается из справочника, написания без регистра, с «ё» и «е», с латинскими буквами вместо русских («Освещение» с латинской O) сводятся к одному виду — совпавшие прежде виды показаны в «Дублях видов» с «Объединить», переименование и объединение меняют вид у всех карточек и правил наценок; у вида — код, таможенный код и «показывать на сайте»; «Импорт» загружает справочник видов файлом — выгрузку справочника видов учётной программы: вид ищется по коду, затем по названию, повторная загрузка ничего не меняет, название, повторённое в файле с другим кодом, — ошибка строки; код вида загрузка не меняет — вид без кода получает код из файла, другой код меняется в окне вида; поиск — по названию или коду; код вида — номер TecDoc (1–9999): новый вид без кода загрузка не заводит, а «Виды без номера TecDoc» (у администратора установки) показывает сводку —

сколько видов без такого номера, у скольких есть карточки, сколько правил наценок — и «Убрать в архив»: виды не удаляются и карточкам больше не ставятся, у карточек вид снимается; список видов — как каталог: слева дерево категорий с числом видов ветки («Без категории» — виды без правила), отбор — категория, действуют или в архиве, с карточками, номер TecDoc, на сайте, поиск; «Колонки» — свой набор колонок; «Выгрузить в Excel» — виды по отбору с кодом вида и кодом категории (файл можно поправить и загрузить обратно в «Раскладку из файла»); отметьте виды и «Перенести» в категорию последнего уровня — правило ставится вручную, товары вида без категории получают её, с галочкой «и товары вида из прежней категории» — и они), «Качество данных» (один экран: сверху плитки-счётчики — сколько товаров без фото, текстов, характеристик, EAN и OE, автомобилей, веса, решения о безопасности, сколько не готовы к продаже и сколько групп дублей; полоса — доля заполненных; нажмите плитку — под плитками её список; недостающее можно дописать прямо в строке: EAN или номер OE («Номера и коды»), вес в килограммах больше нуля («Вес и размеры») — поле и Enter, строка уходит из списка; EAN с неверной контрольной цифрой не сохраняется, второй EAN — справочный, производителя автомобиля для номера OE можно указать потом в карточке; в «Текстах» выделите строки и «Перевести выделенные» — машинный перевод по требованию; Фото — сколько товаров без фото, сначала продаваемые, загрузка архивом и по ссылкам; Вес и размеры — для доставки; Тексты, Характеристики, Номера и коды, Применимость, Безопасность — сколько товаров без данных, список «чего нет» сначала по продаваемым, «Заполнить файлом»; Готовность к продаже — по всему каталогу: сколько товаров не проходят каждое требование площадок: EAN или бренд с номером, название, фото, качество, вес, характеристики; Дубли — карточки с одним EAN или брендом и номером рядом, «Оставить эту»: коды, фото, тексты, характеристики и пустые поля переходят к ней, дубль без истории удаляется, с историей — в архив) и «Инструменты» (Связь с поставщиками — позиции прайсов без карточки по брендам, «Создать карточки»; Журнал загрузок — все импорты каталога одним списком, «Отменить загрузку»; Категории по видам, Вид по номеру OE, Машинный перевод — ниже). Во вкладках, которые зависят от категории (Характеристики, Номера и коды, Безопасность, Применимость), товары без категории не считаются заполненными: их число — отдельной строкой «Без категории: N — не определено». «Инструменты» → «Категории по видам» — товары без категории группами по виду детали (вид товара, иначе короткое название поставщика: «Glühkerze», «Einlassventil»), больше товаров — выше. Подсказка — категория с тем же названием на любом языке или «Подсказать ИИ» для отмеченных групп (подключённая модель блока «Распознавание документов», по кнопке, в пределах месячного лимита расходов). Проверьте категорию и нажмите «Назначить отмеченным»: категория встаёт товарам группы, а правило «вид → категория» запоминается — при следующих загрузках (свой файл, прайсы поставщиков) новые товары этого вида получают категорию сами. Правило можно забыть — у товаров категория остаётся. «Раскладка из файла» загружает «вид → категория» списком: код вида (номер TecDoc), код категории последнего уровня и уверенность h / m / l. Высокая (h) ставится сразу — правило, и товары вида получают категорию; средняя и низкая показываются здесь подсказкой «из файла · средняя / низкая» — проверьте и назначьте. Правило, подтверждённое человеком (вручную или по подсказке), файл не меняет — меняются только правила, поставленные файлом; повторная загрузка ничего не меняет. «Инструменты» → «Вид по номеру OE» — вид оригинальной детали по структуре номера марки (маски марок: у BMW первые 4 цифры — узел, у Toyota — первые 5, у VAG — знаки 4–6). «Распознать» проверяет товары брендов-оригиналов без вида — до 5000 за раз, нажимайте, пока не останется ни одного. Само вид ставится только товару

без вида, только если у марки включено «Ставить само» и только при уверенности не ниже порога (по умолчанию 0,85: маска «точно» — 0,85, «по весу» — 0,70, «группа» — 0,50); категория — по правилу «вид → категория». «Ставить само» администратор установки включает, когда маски марки прошли проверку на карточках с видом, поставленным человеком: не меньше 25 номеров и нижняя граница точности от 85 %; проверка повторяется при каждом распознавании. Вид, поставленный самой программой или подтверждённый в очереди тем же, что предложила маска, разметкой не считается. Остальное — в «Очередь «проверить»»: выберите вид (новое название заведёт вид) и нажмите «Поставить» или «Отклонить» у группы. Уже стоящий вид программа сама не меняет. Порог и маски марки (скачать, загрузить свой файл, вернуть файл программы) — у администратора, изменения пишутся в журнал. «Проверка стоящих видов» (там же, ниже очереди): «Обучить» строит словари марки по видам, поставленным человеком, — «слова названия → вид» и «начало номера → вид»; «Проверить виды» сверяет вид карточки с тремя свидетелями — названием, началом номера и маской. Сам вид не меняется: список «было → стало» с основанием, «Исправить» или «Оставить» группой. «Исправить» предлагается, когда название и номер согласно указывают на другой вид; «расходятся» — свидетели спорят, решаете вы. Оставленное больше не предлагается, пока вид карточки не изменится; изменения пишутся в журнал. «Инструменты» → «Машинный перевод» — название и описание товара на испанский, английский, польский и немецкий моделью ИИ из «Подключений» (кроме языка исходного текста). Названия видов товаров переводит фоновый обработчик той же моделью и в пределах того же лимита — до 60 названий за запрос, перед товарами, сначала виды с большим числом карточек: перевод пишется только в пустые языки и поверх машинного, с отметкой «Машинный перевод — проверить» в окне вида («Проверено» снимает её, ручная правка — тоже); новое название вида — снова в очереди. Администратор установки включает перевод, выбирает организацию, чья модель переводит, и задаёт месячный лимит в € (по умолчанию 100 €, можно «без лимита»); видно, сколько потрачено и сколько осталось. Очередь — в наличии, выставлены на площадки, продаются, остальные. Сами переводятся группы из настройки «Переводить автоматически» (по умолчанию — в наличии, на площадках и с продажами); остальные товары, например карточки из прайсов, — по требованию: кнопкой «Перевести» во вкладке «Тексты» карточки или массовым действием «Перевести» в списке товаров, их число — «по требованию: N». Фоновый обработчик переводит порциями сам, «Перевести сейчас» — один короткий запрос (несколько товаров). Перевод пишется только в пустые поля с пометкой «машинный перевод — проверить» (в карточке, вкладка «Тексты»): исправьте текст или нажмите «Проверено» — тогда же появляется адрес страницы на этом языке; ручной текст не меняется. На язык исходного текста не переводится — в его поле пишется сам исходный текст. Описание длиннее 3000 знаков не переводится (только название). Тот же исходный текст повторно не переводится. Если модель дважды не перевела текст товара (обрезанный ответ, пропуск, перевод со ссылками или намного длиннее исходного), товар выходит из очереди — «не переведено: N», «Повторить» возвращает такие товары. Модель не ответила (ключ, средства, сеть) — причина видна на экране, фоновый перевод пробует снова через 30 минут, затем реже. Лимит исчерпан — очередь ждёт до следующего месяца или нового лимита, письмо приходит на почту организации. Лимит считается по ценам модели за токены: у модели без цен (ChatGPT, Gemini — цены в «Подключениях») перевод с лимитом не идёт, только «без лимита». «Перевести сейчас» не берёт товары с длинным описанием — их переводит фоновый обработчик. Расход и лимит видят администратор установки и сотрудники организации, чья модель переводит; переводить кнопкой могут те, кто правит каталог в этой

организации. EAN засчитывается («Номера и коды», «Площадки»), только если это штрихкод — 8, 12, 13 или 14 цифр — и он не равен артикулу: поставщики иногда кладут артикул в колонку штрихкодов; такое значение при загрузке не сохраняется как EAN, а у уже загруженных карточка показывает предупреждение. В «Журнале загрузок» у загрузки с ошибками — «Ошибки CSV»: файл со строкой и причиной. Справка о брендах и категориях — в статье «Справочники». **Вес и размеры** («Качество данных» → «Вес и размеры»). У веса и у размеров видно, откуда они: «измерено» (карточка, файл, прайс поставщика) или «оценка» (по аналогу, брутто по нетто, медиана). Сверху — сколько товаров измерено, оценено, по аналогу и без данных, и отдельно — сколько весов измерено и оценено. «Оценить по медианам» заполняет пустой вес и размеры по товарам того же вида (затем — той же маски номера OE, затем — группы), где измерено не меньше трёх товаров; если вес товара известен, размеры подгоняются под него. Оценка никогда не становится «измерено» и не заменяет измеренное; введёте вес в карточке или загрузите файлом — он станет «измерено». При загрузке файлом и из прайса значения чистятся: граммы вместо кг исправляются, вес поддона или партии, заглушки 999 и размеры больше 3 м не берутся, вес на N штук пересчитывается на упаковку; есть только нетто (или брутто = нетто) — брутто = нетто × 1,15, это оценка. Что почищено — в итогах загрузки и у товара. «Правила логистики» — коэффициент брутто, делитель объёмного веса, корзины веса (2 / 5 / 10 / 20 / 31,5 кг), крупногабарит (тяжелее 31 кг или сторона длиннее 1,2 м), «Парные по виду товара» (диски, амортизаторы, пружины — вес ×2; колодки — нет; по умолчанию выключено) и выборка медианы. У товара — корзина и статус: готово, корзина: вес точный, корзина: оценка, на проверку (крупногабарит, почищенное значение или размеры, введённые вручную не полностью), нет данных. Правила логистики меняет администратор установки, виды-пары — тот, кто ведёт каталог; изменения — в журнале. Если правила тем временем изменил другой администратор, «Сохранить» не затирает его изменения: окно покажет свежие правила — повторите свои изменения. Если вы ввели или исправили не все стороны упаковки (своих размеров не было или были оценены), у товара — «стороны введены вручную — на проверку»: оценка по медианам и подстановка по аналогу эти размеры не трогают, а прайс поставщика с другими размерами даёт расхождение — пока не введёте или не загрузите все три стороны. Большой каталог «Оценить по медианам» и «Подставить по аналогу» проходят за несколько нажатий — каждое продолжает с того места, где остановилось прошлое; сколько осталось — в сообщении.

8. **Импорт по своему файлу.** «Импорт» → «Импорт по своему файлу»: файл поставщика в его формате (CSV, TXT, XLSX, ZIP) до 2 ГБ. Один раз настройте формат: «Форматы» → «Новый формат» → образец файла, настройки чтения, какая колонка — артикул, EAN, бренд, название, категория, характеристики (бренд и категорию можно задать одним значением на весь файл) → «Проверить первые строки» (ничего не записывается) → «Сохранить формат». Дальше «Загрузка файла» → формат и файл → «Загрузить»: запись идёт в фоне, окно можно закрыть; видно ход, можно остановить, строки с ошибкой — «Ошибки CSV». У одного сотрудника — до трёх загрузок в очереди. **Файл ассортимента поставщика** (например, Inter Cars ProductInformation — без цен и количества) тоже грузится так: кроме основных полей, есть вес и размеры упаковки, номер бренда TecDoc (бренд из справочника, если бренда из файла там нет — например, короткий код), коды поставщика (TOW_KOD, IC_INDEX — ведёт администратор), описание, таможенный код, «возврат невозможен», номера OE, аналоги и замены. На весь файл задаются поставщик кодов, единица размеров (мм, см, м) и язык описания (выбран язык — описание идёт во вкладку «Тексты» на этом языке, основное не меняется; если основного нет, карточка и «Площадки» показывают этот текст с пометкой

языка, например «(DE)»). Товар ищется по EAN, по бренду и артикулу и по коду этого поставщика: повторная загрузка не создаёт дублей. EAN может быть несколько через запятую: первый — основной, остальные — справочные (для распознавания и сопоставления товара). «Возврат невозможен» видно в карточке, в выборе товара и на прилавке. **Свои колонки.** «Артикул TecDoc» (TEC_DOC) — ещё один номер той же детали в написании TecDoc; если колонки артикула нет, товар ищется и создаётся по нему. **«+ своё поле»** — любая колонка файла становится характеристикой товара с вашим названием (и единицей, если нужна); если у категории товара есть характеристика с таким названием — значение идёт в неё. **«+ другой код»** — колонка с внутренним кодом, номерами OE (производитель — в ячейке «BMW: …» или один на всю колонку), аналогами, заменами или кодами другого поставщика (ведёт администратор). Пустая ячейка ничего не меняет, «-» — убирает; повторная загрузка не создаёт дублей.

9. **Фото по ссылкам.** Колонка photo_url в импорте товаров (в своём формате — «Фото (ссылка)», до пяти колонок): одна или несколько ссылок через «;». Ссылки встают в очередь, фото скачивает и обрабатывает фоновый обработчик: сначала товары на складе и продаваемые, потом выставленные на сайт и площадки, потом остальные. Повторная загрузка ставит только новые ссылки; то же фото по другой ссылке второй раз не загружается. Своё фото остаётся главным, фото поставщика встают после своих. Ход и ошибки — «Импорт» → «Фото по ссылкам» («Повторить ошибки»); в карточке товара, вкладка «Фото и документы», — ссылки товара и «Добавить по ссылке». Сервер недоступен — повтор через 1, 6 и 24 часа; ссылка не открывается (404) или там не фото — ошибка сразу.

Частые сообщения

- **«Подсказка ИИ: подключите модель ИИ…»** — «Категории по видам» подсказывают по названию и без ИИ; для «Подсказать ИИ» администратор подключает модель в «Подключениях» (блок «Распознавание документов»).
- **«Лимит расходов на ИИ в этом месяце исчерпан»** — лимит общий с распознаванием фактур: его поднимают в настройках модуля «Распознавание фактур (ИИ)»; категорию можно выбрать вручную.
- **«Товар кладётся в последний уровень ветки…»** — выберите категорию без подкатегорий или создайте её («+ Создать категорию» в выборе).
- **«Склад пуст» / «Остатки появятся после первого поступления»** — оформите поступление или начальные остатки (раздел «Запуск»).
- **«Долг поставщику возникает по его фактуре, а не по поступлению»** — оплату поставщику ведите по фактуре в «Закупках».
- **Не хватает доступного** при списании или перемещении — часть товара в резерве под заказы.
- **«Похожий бренд уже есть»** — выберите бренд из списка или подтвердите, что это другой бренд.
- **«Бренд заблокирован»** — товары бренда не продаются, не заказываются и не выгружаются; блокирует и снимает блокировку администратор.

Вопросы и ответы

Как заполнить масла из каталога производителей? «Импорт» → «Каталог масел производителей» → файл каталога масел (книга с листом товаров и листом словаря допусков) →

«Проверить». Сводка покажет по брендам: сколько строк, сколько совпало с вашими карточками (по бренду и артикулу производителя или EAN; Elf и Total — то же, что TotalEnergies) и какие поля заполнятся. «Применить» дополняет только пустое: вязкость, спецификация ACEA / API, допуски единым кодом («VW 504.00» и «VW 50400» — один допуск «VW 504 00»), «соответствует требованиям» отдельно от допусков, объём, описание на языках продаж и категорию, если её нет. Новые карточки не создаются, заполненное не меняется, повторная загрузка ничего не меняет. Repsol из каталога не применяется. Подбор масла по допуску после этого находит масло, даже если допуск в карточке записан иначе. Строки без артикула и EAN (в каталоге так у TotalEnergies, Elf и Mobil) сопоставить нельзя — сводка показывает их число. Если один артикул в каталоге у разных масел, карточка не заполняется — ошибка строки, уточните артикул. Основное описание карточки не заменяется.

Можно ли продавать во время инвентаризации? Да. «По учёту» запоминается в момент, когда по строке внесено «Насчитано», и разница при проведении считается от него: продажи и поступления после пересчёта строки на недостачу и излишек не влияют. Поэтому вносите количество сразу, как пересчитали товар.

Что будет с товарами, которые не пересчитали? Ничего: строки без «Насчитано» и товары вне документа при проведении не меняются — склад можно считать по частям. Нашёлся товар, которого нет в списке, — «Товар не в списке»: количество и, если у товара ещё нет себестоимости, «Себестоимость ед.».

Почему не проводится инвентаризация? У кладовщика кнопки «Провести инвентаризацию» нет: проводит руководитель филиала (или администратор). Например: «…: недостача …, а свободно только … — остальное в резерве под заказами. Сначала снимите резерв или выдайте заказ.»; «…: излишек, а себестоимости у товара ещё нет — укажите её в строке.»

Как исправить проведённую инвентаризацию или списание? Перепровести нельзя («Проведённую инвентаризацию не перепроводят: отмените её и проведите новую.»): в «Документы» откройте документ → «Отменить документ» с причиной и оформите новый. Отменяет руководитель филиала или администратор; движения снимаются, а отменённый документ снова не провести. Отмена не пройдёт, если после документа по этим товарам на складе были другие движения, например продажа: «По этим товарам после документа есть другие складские движения. Сначала отмените последующие документы (цепочка исправлений).»

По какой себестоимости списывается товар? Списание и недостача — по средней себестоимости остатка склада. Излишек — тоже по средней себестоимости остатка; нет остатка — по цене последнего поступления, а у товара без поступлений — по «Себестоимость ед.» из строки.

Куда дальше

- Карточка товара — цены, коды, аналоги, фото, предложения поставщиков.
- «Закупки» — заказы поставщикам и их фактуры.
- «Запуск» — начальные остатки из старой программы.

Финансы

Выплаты Stripe

Коротко

Stripe собирает оплаты клиентов на своём балансе и раз в несколько дней переводит их на банк, удержав комиссию. Здесь вносится каждая такая выплата: сколько пришло на банк и сколько Stripe удержал. Вверху — остаток счёта «Stripe»: оплаты сайта и по ссылке для клиента за вычетом возвратов, которые ещё у Stripe.

Зачем

- Перенести деньги со счёта «Stripe» на банк, как в выписке.
- Учесть комиссию Stripe по схеме gestor: она гасит долг поставщику «Stripe Payments Europe Ltd» по его месячной фактуре, а расход и налог учитывает сама фактура.

Кто может

Вносят финансист, администратор и руководитель с правом на выплаты площадок во всей организации.

Как сделать

1. **Счёт «Stripe».** В «Организациях» у кассы вида «Банк / терминал» — «Платёжный сервис: Stripe» и «Выплаты на счёт» (банк, куда Stripe переводит деньги).
2. **Черновик сам.** Если в кабинете Stripe у адреса уведомлений есть событие payout.paid, выплата приходит черновиком: суммы — от Stripe, внизу — «Разбор выплаты у Stripe» (оплаты, возвраты, комиссии, прочее). «Сходится» — всё есть в программе; «расхождение» — оплаты или возврата нет в программе, итог не равен выплате или есть споры (тогда выплата есть и в «Заказах» → «Оплаты Stripe без проводки»). «Проверить и провести» → поставщик, фактура → «Провести»; не нужен (внесли вручную) — «Отменить черновик». Нужно и событие payout.reconciliation_completed: пока Stripe сверяет выплату, черновика нет. Тестовая и ручная (из кабинета Stripe) выплаты черновика не создают.
3. **Внести выплату вручную.** «Выплата Stripe»: номер выплаты у Stripe (po_…), дата поступления, сколько пришло на банк, банковский счёт (по умолчанию — «Выплаты на счёт»), комиссия Stripe.
4. **Комиссия.** Выберите поставщика «Stripe Payments Europe Ltd» (заведите карточку поставщика один раз; дальше программа требует того же поставщика) и, если месячная фактура уже внесена, — её. Без фактуры комиссия станет авансом поставщику.
5. «Провести»: со счёта «Stripe» списывается сумма на банк и комиссия.

Частые сообщения

- **«Нет счёта с платёжным сервисом Stripe (касса вида «банк»): выплату списать неоткуда.»** — отметьте счёт «Stripe» в «Организациях» (п. 1).
- **«Комиссия сервиса — долг поставщику «Stripe Payments Europe Ltd»: выберите его карточку поставщика.»** — без поставщика комиссию не провести.

- **«Комиссия Stripe — долг поставщику «…», как в прежних выплатах.»** — поставщик Stripe один: выберите того же, что раньше.
- **«Выплата Stripe … уже внесена.»** — эта выплата уже проведена: второй раз деньги не переносятся.
- **«По фактуре поставщика … к оплате … — удержано больше.»** — комиссия больше остатка фактуры: выберите другую фактуру или не выбирайте её (аванс).
- **«Выплата уже проведена или отменена.»** — черновик провели раньше (другим нажатием): обновите страницу.

Вопросы и ответы

Почему комиссия Stripe не попадает в расходы сразу? Так рекомендует gestor: расход и налог проводит месячная фактура Stripe (поставщик из Ирландии), а удержание в выплате только гасит долг по ней — расход не задваивается. Вид налога у каждой строки — по фактуре: прочие сервисы Stripe в Испании — с самоначислением IVA (inversión del sujeto pasivo: 303, клетки 10–11 и 36–37; 349, ключ I); обработка платежа может быть освобождённой финансовой услугой — уточните у gestor; если подтвердит — поставьте строке статью «Банковские и платёжные услуги (без IVA)». Внесите фактуру с «Датой операции» — последний день месяца комиссий: налог ляжет в этот месяц, даже если фактура выставлена позже. Самоначисление — при régimen general; при recargo de equivalencia, módulos и без регистрации в ROI — спросите gestor.

Что делать, если месячной фактуры Stripe ещё нет? Проведите выплату без фактуры: комиссия станет авансом поставщику (только в учёте: для налога это не предоплата). Когда внесёте фактуру Stripe в «Заказах и фактурах», она сама заберёт эти авансы. На конец года комиссии без фактуры должны попасть в расходы этого года — сообщите gestor.

А оплаты сайта? Когда счёт «Stripe» отмечен, оплаты сайта ложатся на него, как и оплаты по ссылке, а возврат покупателю «через площадку» списывается с него же: вся выплата Stripe вносится здесь одним документом. Оплаты сайта, принятые раньше, остались на счёте площадки канала витрины: их выплачивают, как прежде, «Выплатой площадки» на экране выплат канала, пока остаток не станет нулём.

Как отменить выплату? В «Документах» → «Отменить документ». Если её комиссия уже учтена в фактуре Stripe, программа ответит «Аванс этой оплаты уже учтён в счёте поставщика: сначала отмените счёт.»

Куда дальше

- «Организации» — счёт «Stripe» и банк выплат.
- «Заказы и фактуры» — месячная фактура Stripe.
- «Документы» — проведённые выплаты.

Документы и финансы

Коротко

Все проведённые документы организации (поступления, продажи, заказы, оплаты, счета) и финансы: касса, выручка по дням, доходы и расходы, банк, отчёты P&L и Cash Flow, расчёты с площадками, курсы валют.

Зачем

- Найти любой документ и посмотреть, какие движения по складу, деньгам и расчётам он сделал.
- Закрыть кассовую смену, сверить выручку и банк, увидеть прибыль и денежный поток.

Кто может

Видеть документы — по правам на каждый вид документа. Движения, отмену, банк и отчёты — администратор, финансист и руководитель филиала. Пакет для gestor — финансист, gestor и администратор. Кассу закрывают приёмщик, продавец, финансист и руководитель филиала. Нет вкладки — нет права.

Как сделать

1. **Найти документ.** Вкладка «Документы»: поиск по номеру или контрагенту, отбор по типу и датам. Нажмите на строку — откроются «Движения документа»: что он изменил; «Открыть карточку» — сам документ.
2. **Отменить ошибочный документ.** Для документов без своей карточки — в «Движениях документа» кнопка «Отменить документ» → подтвердите; остальные отменяются в своей карточке. Движения снимутся, документ останется в списке со статусом «Отменён». Если по нему есть оплаты или выдачи — сначала отмените их.
3. **Счёт на услуги.** Вкладка «Документы» → «Счёт на услуги»: клиент, дата, строки — вид работы из справочника или свой текст, количество (часы или штуки), цена. «Сохранить черновик» — без номера серии, его можно править и удалить; «Предпросмотр» — тот же PDF, что получит клиент; «Провести» — номер серии и дата счёта сегодня. Ещё в окне: дата или месяц оказания услуги (при проведении не меняется), отсрочка платежа в днях (в счёте — срок оплаты), язык документа — испанский, английский, немецкий или двуязычный «испанский + немецкий» (каждая надпись на двух языках, сумма прописью). Язык по умолчанию — из карточки клиента («Язык документов»), иначе иностранной фирме — испанский с английским. Нет NIF организации — окно предупреждает сразу. Налог — по покупателю: фирме из другой страны ЕС с действующим по VIES номером НДС — без IVA, с пометкой «Inversión del sujeto pasivo»; фирме вне ЕС — не облагается; испанской фирме, частному лицу и фирме, чей номер не действует по VIES, — по ставке. Галочка «Консультации, финансовые, юридические и подобные услуги»: частному лицу, которое живёт вне ЕС, — не облагается (art. 69.Dos); ремонт и другие работы на месте — с IVA. Autónomo-профессионал с «Retención IRPF» в реквизитах организации (15 % или 7 %): клиенту — фирме или предпринимателю в Испании — счёт с удержанием с базы без IVA; в счёте — «Retención IRPF» и «TOTAL A PAGAR», долг клиента — к оплате. В окне счёта — PDF, «Принять оплату» (долг клиента — по этому счёту) и «Отправить письмом» (почта из карточки клиента или своя).

4. **Касса.** Вкладка «Касса»: внесение и изъятие наличных, закрытие смены с пересчётом.
5. **Выручка.** «Выручка» — продажи и оплаты по дням и способам оплаты.
6. **Доходы и расходы.** «Доходы и расходы» — платежи без фактуры (аренда, связь и т. п.) по статьям.
7. **Банк.** «Банк» — загрузите выписку (Norma 43 или CSV): программа сама сопоставит платежи с документами по правилам.
8. **Отчёты.** «P&L и Cash Flow» — прибыль по начислению и движение денег за период.
9. **Налоги: OSS.** «Налоги»: продажи частным лицам в другие страны ЕС за этот и прошлый год против порога 10 000 €. Выше порога заказы площадок, магазина, сайта и сотрудника с доставкой частному лицу в другую страну ЕС идут с налогом страны покупателя (цена для покупателя та же) и полным именным счётом с адресом покупателя. Галочка — так же и ниже порога (с регистрацией). Красное предупреждение — порог превышен, а регистрации нет: подайте modelo 035 до 10 числа следующего месяца и укажите дату. Ставки стран ЕС — там же, новая ставка — с даты. Там же — «Modelo 369 за квартал»: год и квартал → налог по странам и ставкам, исправления прошлых кварталов, срок подачи → «XLSX» для gestor. Там же — «Modelo 349: операции с фирмами ЕС»: месяц или квартал → по номеру НДС контрагента и ключу (E, S, A, I) база без налога, исправления прошлых периодов, срок подачи → «XLSX» для gestor. И «Modelo 347: операции с контрагентами за год»: год → контрагенты из Испании с суммой больше 3 005,06 € с налогом, по кварталам, наличные больше 6 000 € → «XLSX». Страхование, аренда и услуги профессионалов входят; у поставщика с отметкой «Удерживаем IRPF» (карточка; ставит бухгалтерия) аренда, а у частного лица — все услуги, — в моделях 180/190, не в 347. «Modelo 303: IVA за период»: месяц или квартал → клетки начисленного налога (по ставкам, самоначисление, исправления), вычетов (закупки в Испании и в ЕС, оборудование отдельно, возвраты поставщикам) и результат → «XLSX» с расшифровкой по документам. Расходы на легковой автомобиль проводите по статье «Легковой автомобиль» — к вычету 50 % IVA (фургон и грузовой — «Фургон, грузовой транспорт», 100 %); подарки клиентам и представительские — по статье «Представительские и подарки» — IVA не к вычету; деловые обеды и поездки — по обычным статьям. Ввоз из-за пределов ЕС: блок «DUA» под клетками — дата, номер DUA, база и налог таможни (клетки 32–35). Подав декларацию, укажите «Дату подачи в AEAT» и нажмите «Отметить поданной»: отрицательный результат перейдёт в клетку 110 следующего периода (в последнем периоде года — выбрать: вернуть или компенсировать). Компенсировать остаток можно 4 года с подачи декларации, в которой он возник, а вернуть — только в последней декларации года: программа предупредит в последней такой декларации срока. Остаток к компенсации из деклараций до программы — поле «Остаток к компенсации до программы» в первом периоде, с датой периода, в котором возник самый старый остаток. Фактура поставщика из другой страны ЕС с испанским IVA — предупреждение: если поставщик продал по OSS, как частному лицу, такой налог к вычету не принимается — попросите фактуру без IVA на ваш номер НДС ЕС. Сверху — «Оплачено фирмами, не выдано»: фирма заплатила в прошлом месяце, а товар не выдан → «Выставить счета на предоплату» (до 15-го; налог — в периоде оплаты). С 10-го — напоминание, 15-го программа выставит оставшиеся сама. При выдаче итоговый счёт вычтет предоплату.
10. **Пакет для gestor.** «Для gestor»: выберите период → программа покажет, что войдёт в пакет и что мешает (исключения со ссылками на документы) → «Скачать пакет» (ZIP: книги IVA, оплаты, оригиналы фактур, список файлов). Если исключения есть, а исправить их сейчас нельзя, — «Скачать с отметкой «неполный»».

Частые сообщения

- **«…счёт уже выдан, повторно его печатает или отправляет только администратор»** — клиент заблокировал данные (RGPD): счёт выдаётся один раз; повторную печать или письмо делает администратор всей установки, и это в журнале.
- **«…счёт отправляется только на почту из карточки»** — у заблокированного клиента адрес не вводится: письмо уходит на почту из его карточки.
- **«Показаны последние 100 — уточните поиск или даты.»** — сузьте период или найдите по номеру.
- **«Документ не создал движений»** — это черновик, отменённый документ или документ-основание без движений.
- **Движения доступны администратору, финансисту и руководителю филиала** — у остальных их не видно.

Вопросы и ответы

Почему нет кнопки «Отменить документ»? Она есть в «Движениях документа» у проведённого документа. У заказа клиента и заказ-наряда вместо неё — «Открыть карточку»: они отменяются в своей карточке. Отменить может только тот, у кого есть право проводить документы этого вида, иначе программа ответит «Нет права «…» в этой организации/филиале.»

Почему документ не отменяется? Например: «Период закрыт по … Изменение документа от … запрещено.»; «По этим товарам после документа есть другие складские движения. Сначала отмените последующие документы (цепочка исправлений).» — после документа по этим товарам на складе уже были, например, продажи; «Отмена приведёт к отрицательному остатку: товар уже израсходован другими документами.»

Как отменить проведённый счёт клиенту? Счёт с номером серии обычной отменой не отменяется: «Фискальный счёт не отменяется обычной отменой: аннулируйте его (Verifactu) или выставьте исправительный счёт.» Кнопки «Аннулировать» и «Исправительный счёт» — у счёта в карточке заказа клиента или заказ-наряда и в окне счёта на экране «Документы» (там же — счёт на услуги), у тех, кто проводит счета; «Отменить документ» у фискального счёта не показывается. Счёт на услуги, по которому уже есть оплата, не аннулируется: «По счёту есть оплаты: сначала отмените их.» Счёт с исправительными тоже: «У счёта … есть исправительные счета: сначала аннулируйте их.» В Испании аннулирование записывается в регистр Verifactu и необратимо; в Польше (KSeF) «Аннулировать» есть только у счёта, отклонённого KSeF, «Исправительный счёт» — только у принятого KSeF, а пока счёт отправляется, нет ни той, ни другой кнопки.

Можно ли снова провести отменённый документ? Нет: «Отменённый документ нельзя провести. Создайте новый.» Отмена окончательная: документ остаётся в списке со статусом «Отменён», а нужный документ оформляют заново.

Куда дальше

- «Закупки» — фактуры и долги поставщикам.
- Карточка клиента — долг и аванс клиента.

Чеки кассы (Польша)

Коротко

Станция kasy fiskalnej: компьютер с drukarką fiskalną POSNET по USB, страница открыта в Chrome или Edge. Здесь печатаются чеки (paragony) продаж частным лицам, ведётся ewidencja zwrotów i reklamacji и делаются raporty устройства. Экран есть только у польской организации.

Зачем

- Продажа частному лицу в Польше регистрируется на кассе не позже дня оплаты — программа сама ставит чек в очередь.
- Возвраты и ошибочные чеки уменьшают продажу записью в ewidencji, а не отменой: записи программа ведёт сама.
- В JPK по каждой кассе идут строки RO (продажи), ZW (возвраты) и PB (ошибочные чеки).

Кто может

Печатать чеки, делать raporty и отмечать подписи — те, кто проводит продажи филиала. Добавлять кассы — администратор.

Как сделать

1. **Подключить кассу.** Администратор: «Новая касса филиала» → название. Затем выберите кассу → «Подключить» → в окне браузера выберите порт устройства. Программа покажет режим (фискальный или обучение) и ставки PTU.
2. **Печатать чеки.** «Печатать все» — чеки из очереди по порядку; «Печатать» — один чек. Перед первым чеком нового дня станция сама делает raport dobowy за прошлый день, если его нет. Покупатель-фирма просит NIP на чеке — «NIP» у чека в очереди, до печати.
3. **Посылка.** Чек оплаченного заказа печатается до отправки и кладётся в посылку: выдача без него не проводится.
4. **Возврат.** Оформите возврат покупателя в заказе (или «Отменить с возвратом»). Запись появится в «Ewidencja zwrotów i reklamacji». У прилавка — «Протокол», подпись покупателя, «Подписан». У посылки подпись не нужна.
5. **Ошибочный чек.** Включите «Напечатанные» → «Ошибочный» → что случилось, оригинал чека оставьте себе. Правильный чек встанет в очередь.
6. **Конец дня и месяца.** «Raport dobowy (конец дня)». После конца месяца — raport miesięczny на устройстве, затем «Сделан».
7. **Фактура к чеку (FP).** Покупатель просит фактуру: «Напечатанные» → «Фактура» → покупатель → «Выставить фактуру». Это счёт KSeF с пометкой FP и номером чека. Фирме — только если её NIP был на чеке; частному лицу — имя и адрес в карточке; не позже 3 месяцев от конца месяца продажи.

Частые сообщения

- **«проверить»** — связь пропала после конца чека: посмотрите распечатку, затем «Решить» — «Напечатан» с номером или «Не напечатан — в очередь». Сам чек повторно не печатается.
- **«В кассе нет ставки PTU …»** — в устройстве не настроена ставка; её настраивает serwisant.

- **«Подключено другое устройство»** — к кассе привязано устройство с другим unikatowy numer: выберите его кассу.
- **«Чек кассы … ещё не напечатан»** — сначала напечатайте чек, потом возврат или выдача.

Вопросы и ответы

Покупатель-фирма просит фактуру, а NIP на чеке нет — можно? Нет: «На чеке нет NIP покупателя: фактуру фирме к такому чеку выставлять нельзя (art. 106b ust. 5 — санкция 100 % VAT). Фирме — счёт KSeF при продаже.» NIP добавляют только до печати («NIP» у чека в очереди), и он должен совпасть с NIP в карточке покупателя. Если покупатель в продаже — фирма с NIP в карточке, программа ставит его на чек сама.

Почему у чека нет кнопки «Фактура»? Она есть только у напечатанного в фискальном режиме чека, не отмеченного ошибочным (включите «Напечатанные»). Фактуру не выставят и в других случаях, например: «К этому чеку уже выставлена фактура …»; «По чеку есть запись ewidencji (возврат или ошибка): фактуру к нему программа не выставляет — оформите её вручную с księgową.»; просьба позже 3 месяцев от конца месяца продажи.

Чек с NIP — это уже фактура? До 450 zł — да, faktura uproszczona; к нему потом можно выставить и фактуру (FP). Чек больше 450 zł с NIP фактурой не станет — покупателю нужна фактура к чеку (FP).

Когда отмечать «Ошибочный», а когда оформлять возврат? «Ошибочный» — только для очевидной ошибки, замеченной сразу (чек напечатан дважды, не та продажа, не та цена), и только если оригинал чека у вас: без галочки «Оригинал ошибочного чека у меня — приложу к ewidencji» кнопка «Записать ошибку» не нажимается. Галочка «Напечатать правильный чек заново» включена по умолчанию: в очередь встанет новый чек того же документа с теми же позициями, суммой и NIP, а сама продажа не изменится. Если правильный чек уже есть (напечатан дважды) или ошибка в самой продаже (не та цена, не та продажа) — снимите галочку и исправьте продажу отдельно. Если чек уже у покупателя или в посылке — оформите возврат покупателя в заказе. Отметку не отменить: по чеку остаётся запись в ewidencji.

Почему печать очереди остановилась? «Печатать все» останавливается на первом отказе устройства или обрыве связи, чтобы не напечатать лишнего. Чек с отказом можно напечатать снова кнопкой «Печатать»; чек «проверить» сам повторно не печатается — нажмите «Решить» и по распечатке выберите «Напечатан» с номером или «Не напечатан — в очередь». Печать останавливается и тогда, когда чек напечатан, но номер не дошёл до сервера: «Чек № … напечатан, но сервер не получил номер: отметьте его через «Решить».» — чек остаётся «печатается», его тоже решают кнопкой «Решить».

Куда дальше

- Заказ клиента — возврат покупателя и «Отменить с возвратом».
- «Налоги» → JPK_V7M — строки кассы за месяц.

Логистика

Доставка

Коротко

Перевозчики и договоры организации: условия, склады отправки, зоны с индексами островов, варианты доставки со ступенями размеров, тарифы и надбавки — из них считается себестоимость доставки. Отсюда же — сравнение перевозчиков и доставка для покупателя (классы доставки каналов, правила выбора перевозчика и калькулятор: себестоимость у перевозчиков и цена для покупателя). Саму цену для покупателя задаёт правило «Доставка» в «Наценках».

Зачем

- Знать точную цену посылки по договору с надбавками на дату отправки.
- Сравнивать перевозчиков на одних и тех же посылках.
- Показывать покупателю один понятный класс доставки с ценой и сроком.

Кто может

Смотреть — продавец, закупщик, кладовщик и руководитель филиала. Менять перевозчиков, договоры и тарифы — закупщик, руководитель филиала и администратор.

Как сделать

1. **Перевозчик.** «Перевозчик»: код (GLS, DPD, DHL), название и «Контрагент» — поставщик из справочника контрагентов (для счетов перевозчика и расчётов). Нет нужного — «+ Новый контрагент»: форма откроется поверх окна, контрагент сразу станет поставщиком с ролью «Перевозка». Перевозчик без контрагента помечен «не связан с контрагентом».
2. **Договор.** «Новый договор»: номер у перевозчика, юрлицо-отправитель, страна договора, склады отправки, валюта, объёмный вес и делитель (GLS — 6000, DPD и DHL Express — 5000), шаг веса, отсечка забора, ответственность.
3. **Подключение InPost (Польша).** В «Условиях договора» выберите «Подключение перевозчика» — «InPost (ShipX)» и сохраните; на вкладке «Подключение» — «Номер организации ShipX» и «Токен API» из панели InPost (Manager Paczek → API), «Тестовая среда (sandbox)» и «Как посылка попадает в InPost». Токен хранится зашифрованным и больше не показывается. По умолчанию посылку сдают в пачкомат; «забирает курьер InPost» — курьера заказывают в панели InPost, программа его не вызывает. «Проверить подключение» — запрос к InPost: «Подключение работает…» или понятная причина. Дальше отправления в пачкомат и курьером создаются из заказа клиента («Действия с заказом» → «Отправление InPost»), а на сайте класс «пункт выдачи» по такому договору просит покупателя выбрать пачкомат (поиск по индексу или городу).
4. **Зоны.** Страна целиком или диапазон индексов; «Исключить» вырезает, куда не возят. «Загрузить файлом» — в шаблоне уже есть острова Испании, Португалии и Корсика.
5. **Варианты доставки.** Тип (посылка или спедиция), класс для покупателя, суббота, опасный груз (ADR, LQ), ступени размеров и запрещённые зоны.

6. **Тарифы и надбавки** — на вкладках договора (топливная, экологическая, сезонная, Maut…).
7. **Проверить посылку.** Индекс, размеры, вес, форма упаковки, дата: программа покажет зону, ступень, оплачиваемый вес, цену с разбивкой и срок — или причину отказа.
8. **Доставка для покупателя.** Отметьте классы, которые канал предлагает покупателю («стандарт», «экспресс», «пункт выдачи»), их названия и «Показывать перевозчика». Цена для покупателя — правило «Доставка» ценовой политики: «Цена доставки — в «Наценках»». У класса видно, откуда цена: политика клиента, канала продаж, клиента канала (площадки — если у канала своей политики нет), организации или «прежняя настройка канала» (цена, заданная здесь до переноса в «Наценки»); «Считать по ценовой политике» убирает прежнюю настройку — кнопка есть только у сотрудника с правом «Наценки». «Проверить выбор» — калькулятор: какой договор выбран, себестоимость, цена для покупателя и маржа; поле «Клиент» показывает цену для клиента со своей политикой.

Частые сообщения

- **«Контрагент «…» не отмечен поставщиком: включите «Поставщик» в его карточке.»** — перевозчика связывают только с поставщиком: откройте карточку контрагента, включите «Поставщик» и выберите его снова.
- **«не найдена — туда не возят»** — адрес не попал ни в одну зону договора.
- **«ручной режим»** — модуля обмена нет: этикетка вручную, номер отправления вводится, счёт загружается файлом.
- **Оплачиваемый вес больше фактического** — сработал объёмный вес.

Вопросы и ответы

Почему «Проверить посылку» не показывает цену? У каждого варианта видна причина, например: «туда не возят: адрес не попал ни в одну зону договора»; «не проходит ни одну ступень размеров (…)» — в скобках, какой предел превышен; «тяжелее, чем принимает тариф зоны (оплачиваемый вес … кг)»; «тарифа для зоны «…» нет — цена не считается». Ещё вариант может быть запрещён для зоны или не брать опасный груз (ADR, LQ).

Почему цена посылки не совпадает со счётом перевозчика? Например, надбавки «за счёт» и «разовые» в цену посылки не входят — в счёте перевозчика они отдельно. Цена считается по ставкам надбавок на дату посылки, каждая процентная надбавка округляется до цента отдельно; проверьте, что ставка нужного месяца внесена в договор.

Как внести новую топливную надбавку на месяц? Вкладка «Надбавки» договора → откройте надбавку → «Ставки по периодам» → «Ставка»: «Действует с» и «По договору» → «Сохранить»; много сразу — «Ставки файлом». Прежние ставки не удаляйте: при перекрытии действует ставка с более поздней датой начала, а посылки прошлых дат считаются по своей ставке. Удаление самой надбавки убирает её со всеми ставками.

Можно ли печатать этикетку перевозчика из программы? Для InPost — да: у договора с подключением «InPost (ShipX)» в заказе клиента есть «Создать отправление InPost» и «Ярлык A6» / «Ярлык A4» (PDF сохраняется в заказе). Остальные договоры работают в ручном режиме: этикетку делают вне программы, номер отправления вводят в программе, счёт перевозчика загружают файлом.

Почему я не могу изменить договор доставки? Менять перевозчиков, договоры и тарифы может закупщик, руководитель филиала или администратор с ролью на всю организацию: договоры общие для всех её складов. С ролью на один филиал договоры только видны — кнопок

изменения нет.

Куда дальше

- «Каталог товаров» → «Качество данных» → «Вес и размеры» — вес и размеры упаковки товаров.
- «Заказы» — отгрузка и номер отправления.

Кадры

Пользователи

Коротко

Кто работает в программе и что может. Три вкладки: «Пользователи» (входы, роли, блокировка), «Сотрудники и ставки» (все работники с должностью и стоимостью часа, в том числе без входа) и «Что умеют роли».

Зачем

- Дать сотруднику вход с нужными правами — и только там, где он работает.
- Быстро закрыть доступ уволенному и знать стоимость часа механиков для расчётов.

Кто может

Входы и роли — только администратор. «Сотрудники и ставки» — ещё руководитель филиала: сотрудники своего филиала, их стоимость часа и связь со входом (только входы своего филиала). Роли администратора и финансиста требуют входа со вторым фактором (MFA).

Как сделать

1. **Пригласить.** «Пригласить сотрудника» → имя и фамилия, логин, язык интерфейса, роль и «Где действует» (вся установка, организация целиком или один филиал) → «Создать и выдать пароль». Передайте временный пароль лично: при первом входе сотрудник его сменит.
2. **Роли.** В карточке пользователя — «Назначить роль» (можно несколько ролей в разных филиалах) или «Снять роль». Что даёт каждая роль — во вкладке «Что умеют роли».
3. **Доступ.** «Сбросить пароль», «Сбросить MFA» (новый телефон), «Снять паузу входа» после неверных паролей, «Заблокировать» / «Разблокировать».

- **«Ссылка на почту»** — вместо временного пароля: на почту пользователя уходит ссылка, по которой он сам задаёт новый пароль. Ссылка действует 30 минут и один раз, прежний пароль работает, пока новый не задан; второй фактор она не меняет. Одному пользователю — не чаще раза в час. Нужна почта в карточке («Почта для ссылки нового пароля»: меняет администратор всей установки; свою — сам, с текущим паролем). Ссылка снимает паузу входа после неверных паролей; блокировка, смена почты, пароля или второго фактора отменяют уже отправленную ссылку.
- **«Главный пользователь установки»** — ему поставщик программы может прислать такое письмо по вашей просьбе (например, если все администраторы забыли пароль). Отмечает администратор всей установки.

1. **Сотрудники и ставки.** «Добавить сотрудника» → должность, стоимость часа, филиалы. «Вход в программу» — по желанию: сотрудник может работать и без входа (например, механик в заказ-нарядах).

Частые сообщения

- **«вход на паузе до …»** — много неверных паролей подряд; подождите или нажмите «Снять паузу входа».
- **«ждёт смены пароля»** — сотрудник ещё не вошёл с временным паролем.
- **«MFA не подключена»** у роли с обязательным вторым фактором — при входе программа попросит её подключить.

Вопросы и ответы

Можно ли удалить пользователя? Нет, только «Заблокировать»: вход и все открытые сессии закрываются, а его документы и записи в журнале остаются. «Разблокировать» возвращает доступ с прежними ролями. Последнего администратора всей установки заблокировать нельзя: «Нельзя: в установке не останется ни одного администратора всей установки. Сначала назначьте другого.»

Сколько раз можно ошибиться паролем? После 5 неудачных попыток за 15 минут вход по этому логину встаёт на паузу до 15 минут: «Слишком много неудачных попыток. Попробуйте снова через … мин.» Код второго фактора считается так же, отдельно; с одного адреса IP — до 30 неудач за 15 минут. Снять паузу раньше может администратор — «Снять паузу входа».

Как сменить свой пароль? Отдельного экрана для этого нет: пароль меняется при входе после «Сбросить пароль». Администратор выдаёт временный пароль, при входе программа просит придумать свой — не короче 10 символов и без логина. Свой пароль, второй фактор и блокировку администратор тоже не меняет сам — это делает другой администратор.

Почему после назначения роли сотрудника выкинуло из программы? Роли администратора и финансиста требуют второго фактора: если MFA у сотрудника ещё не подключена, его открытые сессии завершаются, а при следующем входе программа попросит подключить приложение-аутентификатор. Открытые сессии завершают и «Сбросить пароль», «Сбросить MFA», «Заблокировать».

Почему администратор не видит сотрудника в списке? Администратор организации или филиала видит и меняет только пользователей, у которых все роли — в его области. Если у пользователя есть роли в других организациях, им управляет администратор всей установки: «У пользователя есть роли вне вашей области — им управляет администратор всей установки.» Пользователь без ролей виден только администратору всей установки.

Куда дальше

- «Журнал» — кто и что делал в программе.
- «Организации» — филиалы, в которых действуют роли.

Настройки

Журнал

Коротко

Журнал аудита: кто, когда и что сделал — входы и выходы сотрудников, второй фактор, паузы входа после неудачных попыток, просмотр и изменение персональных данных, документы, настройки, деньги. Записи не правятся и не удаляются вручную; при обезличивании клиента подробности его записей стираются.

Зачем

- Разобраться, кто изменил документ или настройку.
- Ответить на вопрос клиента или проверки RGPD, кто смотрел его данные.

Кто может

Только администратор.

Как сделать

1. **Отбор.** Укажите период «С» и «По», «Действие», «Сотрудник» или «Объект (id)» — внутренний идентификатор записи целиком (его видно в «показать»).
2. **Подробности.** В строке — «показать»: что именно изменилось.
3. **Дальше.** Записей много — «Показать ещё».

Частые сообщения

- **«Записей нет.»** — ослабьте отбор или расширьте период.
- **«клиент или система»** — действие сделал не сотрудник: клиент по ссылке или задача по расписанию.
- **«Вход в программу», «Проверка второго фактора», «Выход из программы»** — входы сотрудников; в «показать» — адрес (IP). Неверный код второго фактора — красным. Пароль и коды не записываются; неверные пароли — в «Вход приостановлен после неудачных попыток» после 5 неудач за 15 минут.
- **«Журнал аудита доступен администратору.»** — журнал открыт не администратору (например, администратору одного филиала).

Вопросы и ответы

Почему администратор организации видит не все записи? Администратор всей установки видит все записи, администратор организации — только записи своей организации. Входы, выходы, второй фактор, просмотр карточек и контактов клиентов и выгрузка их данных записываются с организацией сотрудника, если все его роли — в одной организации: их видит и её администратор. У сотрудника с ролью на всю установку или ролями в нескольких организациях такие записи — без организации; их, как и другие записи без организации, видит только администратор всей установки. Администратору одного филиала журнал недоступен: экран ответит «Журнал аудита доступен администратору.»

Как узнать, кто смотрел данные клиента? Открытие карточки частного лица и списка контактов карточки записывается как «Просмотр персональных данных». Выберите это «Действие», а в «Объект (id)» вставьте идентификатор клиента целиком — он есть в адресе его карточки. Администратор организации видит просмотры сотрудников своей организации, администратор всей установки — все.

Что значит красная пометка у действия? Действие было запрещено или не удалось, например: проведение документа в закрытом периоде, неудачная резервная копия, пауза входа после неудачных попыток.

Почему в изменении клиента вместо почты и телефона звёздочки? Личные данные в журнале не повторяются: почта — первая буква и домен («m*@**dominio.es»), телефон и налоговый номер — последние три знака, имя, юридическое название и адрес — «***» (видно только, что поле заполнили, сменили или очистили). Условия оплаты, лимит долга, отметки и страна показываются полностью. Если у нового телефона те же три последние цифры, запись выглядит как «***678** → *678» — телефон всё равно сменили. Полные данные — в карточке клиента.

Удаляются ли записи журнала? Вручную — нет. Ночная очистка по срокам хранения удаляет только старые записи протокола доступа — входы и выходы, второй фактор, просмотр и выгрузку персональных данных, паузы входа — по стране организации записи: Испания — старше 3 лет, Польша — старше 5. Записи без организации (сотрудник с ролью на всю установку или в нескольких организациях; пауза входа после неверного пароля — логин не сопоставляется с сотрудником) хранятся по самому длинному сроку среди стран организаций установки (в установке с испанскими и польскими организациями — 5 лет). Когда клиента обезличивают, записи о нём остаются, но без подробностей: старые и новые значения полей стираются.

Как известить сотрудников о журнале? Журнал записывает входы в программу с IP и действия сотрудников — это контроль, о котором в Испании работников нужно известить заранее (RGPD art. 13, LOPDGDD art. 87, ET art. 20.3). Сама программа никого не извещает: раздайте сотрудникам текст ниже (по-испански, готов к печати), заполнив скобки, и храните подписанные экземпляры. В п. 2 оставьте одну из двух фраз: служит ли журнал и для контроля исполнения трудовых обязанностей; если нет — для этого его не используйте. Срок в п. 5 возьмите с экрана «Сроки хранения»: в установке с польскими организациями записи сотрудников с ролями в нескольких организациях или на всю установку хранятся 5 лет. Перед раздачей покажите текст своему юристу или gestoría laboral.

> **Información a las personas trabajadoras sobre el registro de actividad del programa de gestión** > > [Empresa], con NIF [NIF] y domicilio en [dirección] (contacto: [correo]; delegado de protección de datos, si lo hay: > [contacto]), le informa, conforme a los artículos 13 del RGPD, 87 de la LOPDGDD y 20.3 del Estatuto de los > Trabajadores: > > 1. **Qué se registra.** El programa de gestión guarda un registro de actividad de cada usuario: los inicios y > cierres de sesión (el cierre, solo cuando el usuario sale del programa), con la fecha, la hora y la dirección IP; > la verificación en dos pasos, incluidos los códigos erróneos; los bloqueos temporales de acceso tras varios > intentos fallidos; la consulta y la exportación de datos personales de clientes y otros contactos, y las > operaciones con documentos, configuración, usuarios y dinero (quién, cuándo y qué se cambió). Además, se > conservan durante 90 días los intentos de acceso (usuario, fecha, dirección IP y resultado), y el servidor anota > en su registro técnico cada petición al programa (usuario, empresa, fecha y hora, dirección IP, función utilizada > y resultado). No se registran contraseñas ni códigos, ni el contenido de la pantalla, ni la ubicación, ni la > actividad fuera del programa. Este registro no es el registro de jornada (art. 34.9 ET). > 2. **Para qué.** Seguridad de la información y control del acceso a datos personales (arts. 5.1.f y 32

RGPD), > trazabilidad de las operaciones contables y fiscales y atención de reclamaciones y requerimientos de clientes y > autoridades. [Elija una frase y borre la otra: «El registro no se utiliza para verificar el cumplimiento de las > obligaciones laborales.» / «El registro se utiliza también para verificar el cumplimiento de las obligaciones > laborales (art. 20.3 ET), con respeto a la dignidad y la intimidad de la persona trabajadora.»] > 3. **Base jurídica.** Seguridad, control del acceso a datos personales y trazabilidad contable y fiscal: cumplimiento > de obligaciones legales (art. 6.1.c RGPD, en relación con el art. 32 RGPD y la normativa mercantil y tributaria) > e interés legítimo en la seguridad de los sistemas (art. 6.1.f RGPD). Atención de reclamaciones: interés legítimo > (art. 6.1.f RGPD). [Si se usa para el control laboral: ejecución del contrato de trabajo (art. 6.1.b RGPD) y > art. 20.3 ET.] > 4. **Quién accede.** Solo las personas con el rol de administrador en el programa: el administrador de la empresa > ve los registros de su empresa, y el administrador de toda la instalación, todos [indique quién tiene cada rol]. > [Encargado del tratamiento: [proveedor que aloja y mantiene el programa].] [Transferencias internacionales: > [ninguna / país y garantía aplicada].] El programa no permite modificar ni borrar los registros: solo se suprimen > al cumplirse los plazos del punto 5 y, si se anonimiza a un cliente, se eliminan de ellos sus datos. > 5. **Plazo.** Los registros de acceso (inicios y cierres de sesión, verificación en dos pasos, bloqueos temporales, > consultas y exportaciones de datos personales) se suprimen a los [3] años, y las copias de seguridad que los > contienen, a los [35] días. Los demás registros (operaciones con documentos, configuración, usuarios y dinero) se > conservan junto con la documentación contable y fiscal a la que se refieren; el programa no los suprime > automáticamente. El registro técnico del servidor se conserva [plazo del proveedor de alojamiento]. > 6. **Derechos.** Puede ejercer los derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación y oposición en [contacto]; > puede oponerse al tratamiento basado en el interés legítimo por motivos relacionados con su situación particular > (art. 21 RGPD), y presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos (www.aepd.es). > > [Si hay representación legal de las personas trabajadoras: se le informó de este sistema antes de implantarlo para > que pudiera emitir su informe (art. 64.5.f ET).] > > Recibí el original: [nombre y apellidos], [fecha], [firma]

Куда дальше

- «Пользователи» — заблокировать доступ, если нашли лишнее.
- «Сроки хранения» — сколько хранятся записи журнала.

Запуск: начальные данные

Коротко

Перенос данных из прежней программы — один раз при запуске Engrana. Шаги идут по порядку: клиенты и поставщики → автомобили клиентов → товары → розничные цены → начальные остатки склада → начальные долги. Внизу — сверка склада и список начальных долгов.

Зачем

- Начать работу со своими клиентами, машинами, товарами, остатками и долгами, а не с пустой программы.
- Проверить, что склад и долги сошлись с прежней программой.

Кто может

Экран видят администратор и сотрудник с ролью на всю организацию (не одного филиала), если у него есть право хоть на один шаг: клиенты, автомобили, товары, поступление или начальные долги — например, финансист видит «Запуск» ради начальных долгов. Каждый шаг требует своего права (клиенты, автомобили, товары, поступление, начальные долги).

Как сделать

1. **Каждая загрузка одинакова.** «Загрузить файл» → «Скачать шаблон» → заполните его → «Выбрать файл (CSV, TXT или XLSX)». Сначала программа только проверяет файл: «Проверка: ничего ещё не записано» и список ошибок по строкам. Затем — «Применить: записать N»: строки с ошибкой пропускаются, остальные записываются.
2. **Порядок важен.** Сначала клиенты и поставщики, потом их автомобили (владелец ищется по коду клиента). Сначала товары, потом цены и остатки. Долги — после клиентов и поставщиков.
3. **Остатки** — количество и себестоимость на вечер пересчёта, на склад рабочего места.
4. **Сверка.** Блок «Сверка с прежней программой»: сумма склада по себестоимости должна совпасть с прежней программой.
5. **Начальные долги.** Долг клиента филиала рабочего места можно оплатить здесь же — «Принять оплату» (нужно право принимать оплату); долг поставщику — «Открыть фактуру» и оплатить её в «Закупках».

Частые сообщения

- **«Колонки не распознаны и не загружаются: …»** — названия колонок не как в шаблоне: исправьте заголовки.
- **Ошибки по строкам** — исправьте эти строки в файле и загрузите его снова. Повторная загрузка дублей не создаёт.
- **«нет склада»** — у рабочего места не выбран склад: выберите филиал со складом вверху.
- **«нет права»** — этот шаг вам недоступен по роли.

Вопросы и ответы

Как исправить неверно загруженный начальный остаток? Повторной загрузкой — нет: если у уже введённого товара в файле другое количество или себестоимость, строка не пройдёт: «Начальный остаток этого товара уже введён (… по …) — исправьте поступлением или списанием.» Исправьте остаток обычным поступлением или списанием на «Складе».

Изменят ли начальные остатки розничные цены? Товару без розничной цены программа поставит её по ценовой политике организации (если она задана) от себестоимости из файла — как при первом поступлении. У товара с ценой начальный остаток цену не меняет, поэтому розничные цены загружайте до остатков.

Можно ли загрузить авансы клиентов? Нет: сумма долга — только больше нуля, иначе «Сумма долга — больше нуля: авансы не загружаются.» Авансы закройте в прежней программе.

Какой датой встают остатки и долги? Остатки — днём загрузки, долги — датой счёта из файла (пусто — сегодня; дата в будущем — ошибка строки). В закрытом периоде документы не проводятся, поэтому загружайте до закрытия периода.

Кто может вводить долги поставщикам? Тот, у кого есть права и на фактуры поставщиков, и на оплату поставщикам, — администратор, финансист или руководитель филиала с ролью на всю организацию. У закупщика права на оплату поставщикам нет: шаг долгов у него «нет права», а строка поставщика в файле не пройдёт: «Нет права вводить долги поставщикам.»

Куда дальше

- «Клиенты», «Склад», «Закупки» — работа с перенесёнными данными.
- docs/GO_LIVE.md — подробный план запуска.

Инструкция

Коротко

Вся инструкция программы: статьи по главам (Начало работы, Автосервис, Продажи, Закупка, Склад, Финансы, Логистика, Кадры, Настройки) и поиск по заголовкам, частым вопросам и тексту статей.

Зачем

Найти, как сделать нужное, не зная, на каком экране это делается. Статья экрана открывается и кнопкой «Помощь» в шапке — там же ссылки «Открыть на весь экран» и «Вся инструкция».

Кто может

Все сотрудники: в статьях нет данных организации.

Как сделать

1. **Найти.** Введите в поиск, что хотите сделать, например «заказать у поставщика» или «вернуть деньги».
2. **Открыть по главе.** Выберите главу и статью в оглавлении.
3. **Перейти дальше.** Внизу статьи — связанные статьи.

Частые сообщения

- «Ничего не найдено: попробуйте другие слова.» — переформулируйте: другими словами или короче.
- «Статья не найдена.» — ссылка устарела: откройте оглавление.
- «Справку не удалось загрузить. Обновите страницу.» — программу обновили, обновите страницу.

Вопросы и ответы

Почему поиск ничего не находит? Статья находится, только если в её заголовке, вопросах или тексте есть все слова запроса (слова из одной буквы не учитываются, регистр и ударения не важны). Достаточно начала слова: «счет» найдёт и «счёт», и «счета». Сократите запрос до одного-двух главных слов или замените слово другим.

Почему статья открылась на другом языке? Статьи есть на русском, испанском и английском. Если статьи на языке интерфейса нет, показывается английская, а если нет и её — русская, с пометкой «Статьи на вашем языке пока нет — показана на другом языке.»

Почему в статье есть кнопка, которой у меня нет? Статьи одинаковы для всех сотрудников, а кнопки на экране зависят от роли и прав, а часто и от состояния документа. У кого есть кнопка, сказано в разделе «Кто может»; если нужно право — спросите администратора.

Куда дальше

Ответа нет — спросите администратора программы.

Модули

Коротко

Отдельно включаемые части программы — например, интернет-магазин, хранение шин, распознавание фактур. Статус показан для организации, выбранной вверху.

Зачем

- Включить только то, что нужно мастерской, и не загромождать меню.
- Задать настройки модуля (ключи, лимиты) в одном месте.

Кто может

Только администратор.

Как сделать

1. **Включить.** В блоке модуля выберите «Для кого» (вся установка или организация) → «Включён для всей установки» или «Включён для организации».
2. **Настройки.** Заполните поля модуля → «Сохранить настройки». Секретные поля после сохранения не показываются: «сохранён — оставьте пустым».
3. **Выключить.** Выключение запрещает новые операции модуля, но история и настройки сохраняются.
4. **Нужны подключения.** Строка «Для полной работы подключите блоки» ведёт в «Подключения».

Лицензия

Вверху страницы — карточка «Лицензия». В ней номер установки (кнопка «Копировать»: номер нужен поставщику Engrana, чтобы выпустить лицензию), сроки, число пользователей и заказов в этом месяце против ограничений лицензии и принятые файлы. Файл от поставщика загружается кнопкой «Загрузить лицензию»; программа проверяет подпись, номер установки и что файл не старше уже принятого. Заказы в месяц — заказы покупателей из каналов продаж и интернет-магазина; продажи с прилавка, заказы, внесённые вручную, и заказы между двумя Engrana не считаются.

Если на сервере задан адрес админки поставщика Engrana, внизу карточки — «Связь с админкой». Там ключ сервера и его отпечаток: поставщик привязывает ключ к вашей карточке у себя — сверьте с ним отпечаток по телефону или на месте. Раз в час сервер сообщает админке версию программы, время последней копии, свободное место на диске, число пользователей и заказов в месяц — без данных клиентов и документов — и получает новую лицензию, если поставщик её выпустил. Если админка не отвечает, лицензия и блоки не меняются; причина видна в строке «Последняя попытка».

Частые сообщения

- **«Лицензия не принята. …»** — файл изменён, подписан не тем ключом или повреждён: попросите у поставщика новый.
- **«Лицензия выпущена для другой установки.»** — сообщите поставщику номер установки из карточки «Лицензия».

- **«Лицензия старше уже принятой.»** — загрузите самый новый файл.
- **«В этой версии программы нет ключа проверки лицензий.»** — файл можно будет загрузить после обновления.
- **«нет в лицензии»** — модуль подключается по лицензии: обратитесь к поставщику Engrana.
- **«Секрет невозможно расшифровать. Введите его заново.»** — ключ шифрования сервера сменился: введите ключ модуля ещё раз.
- **«Своей записи у организации нет — действует настройка всей установки.»** — это не ошибка.

Вопросы и ответы

Как загрузить файл лицензии и что значат плашки «Пробный период» и «Оплата не продлена»? «Модули» → «Загрузить лицензию». Плашка «Пробный период блока … до …» видна администратору, её можно скрыть до конца сеанса. «Оплата не продлена» — срок оплаты блока прошёл, блок работает до указанной даты (отсрочка); плашка не скрывается, пока не загружена продлённая лицензия. После этого блок с данными открыт только для просмотра.

Почему модуль включён для всей установки, но в организации не работает? Своя запись организации важнее записи всей установки: если для организации модуль выключен, в ней он выключен, даже когда включён для всей установки. Выберите в «Для кого» эту организацию и включите модуль для неё.

Что увидит сотрудник, если модуль выключен? Историю модуля по-прежнему можно открыть, а новые документы модуля не создаются: «Модуль «…» не включён для этой организации. Его включает администратор на странице «Модули».»

Почему модуль не включается? У модуля есть обязательные поля: «Для включения модуля «…» заполните поле «…».» Заполните их и включите модуль снова. Модуль с пометкой «нет в лицензии» администратор не включает: лицензию задаёт поставщик Engrana.

Может ли администратор организации включить модуль для всей установки? Нет: запись всей установки меняет только администратор всей установки, администратор организации — только запись своей организации. Администратор одного филиала модули не меняет.

Куда дальше

- «Подключения» — провайдеры данных и услуг.

Организации

Коротко

Организации (юрлица), их филиалы, склады и кассы с реквизитами. Реквизиты и логотип печатаются в шапке сметы, квитанции о приёме и счёта, поэтому экран показывает, чего не хватает для документов.

Зачем

- Правильные реквизиты и страна организации — правильные налоги, тексты и документы.
- Цена часа работ филиала подставляется в сметы.

Кто может

Только администратор.

Как сделать

1. **Реквизиты.** Откройте организацию → юридическое и коммерческое название, налоговый номер (проверяется контрольный символ), адрес, телефон, IBAN → «Сохранить реквизиты». Страну выбирают только при создании («Новая организация»), потом она не меняется. Логотип — «Загрузить логотип» (PNG или JPEG до 1 МБ). В окне видно, как шапка выглядит на документе.
2. **Филиал.** «Добавить филиал» → название, адрес, «Цена часа работ без IVA» → «Сохранить».
3. **Склад и касса.** В карточке филиала — «+ склад» или «+ касса» (наличные или банк / терминал). Для оплат клиентов по ссылке через Stripe у кассы «Банк / терминал» выберите «Платёжный сервис: Stripe» (один такой счёт на организацию) и «Выплаты на счёт» — банк, куда Stripe переводит деньги (учёт выплат по нему — следующим шагом).
4. **Закрыть.** В окне склада или кассы выключите «Склад работает» / «Касса работает». Закрыть можно только пустой склад и кассу с нулевым остатком.
5. **Мастерская другой организации.** В карточке мастерской — «Мастерская: снабжается организацией» → организация, которая её снабжает. Мастерская больше не видит наши прайсы поставщиков и закупочные цены — только свои прайсы. Меняет только администратор всей установки.
6. **Склад мастерской и маршруты поставки.** В окне склада — «Склад мастерской: как получает товар у нас». Ниже экрана — «Маршруты поставки» → «Новый маршрут»: откуда, куда, срок в рабочих днях и отсечка (заказ до неё едет сегодня, после — на день позже). В подборе аналогов другой склад показан «N дн.» по маршруту, склады одного филиала или по одному адресу — «на месте». Склад мастерской видит другие склады только по маршруту.
7. **Назначение склада.** В окне склада — «Назначение склада в филиале»: основной (приёмка и запас), «Автосервис», «Витрина», «Интернет-магазин». Новый заказ-наряд ставится на «Автосервис». После приёмки под заказ — «Перемещения по назначению» → «Переместить»: деталь уходит на склад заказа с резервом (и после приёмки по заказу поставщику). В заказе — «Переложить на склад заказа», если деталь зарезервирована на другом складе.

Частые сообщения

- **«Для документов не хватает: …»** — заполните перечисленное в реквизитах, иначе на смете и счёте будут пробелы.
- **«Налоговый номер не указан»** / **«реквизиты неполные»** — то же самое.
- **«готово к печати»** — все реквизиты на месте.

Вопросы и ответы

Можно ли сменить страну организации? Нет: страну выбирают только при создании организации («Страна (законы, налоги, документы)», если в лицензии больше одной страны), потом она не меняется — её законы определяют все документы. Для другой страны заводят новую организацию.

Можно ли удалить организацию? Только заведённую по ошибке: «Удалить организацию» удаляет её вместе с филиалами, складами, кассами и ролями сотрудников в ней, отменить это нельзя. Если в ней уже есть документы, программа откажет: «В организации «…» уже есть документы: её нельзя удалить — документы хранятся по закону. Закройте её филиалы, если она больше не работает.» Кнопка есть у администратора всей установки, когда организаций больше одной.

Как закрыть филиал и можно ли открыть его снова? Сначала закройте его склады и кассы («Сначала закройте склады и кассы филиала.»), затем выключите «Филиал работает»; последний работающий филиал установки закрыть нельзя. Склад закрывается без товара, резервов и товара в пути, касса — с нулевым остатком; закрытый филиал можно открыть снова тем же переключателем.

Может ли администратор организации создать новую организацию? Нет: новую организацию заводит только администратор всей установки, и только в стране из лицензии. Администратор организации меняет реквизиты, филиалы, склады и кассы своей организации.

Куда дальше

- «Пользователи» — кто работает в каких филиалах.
- «Справочники» — виды работ и ставки IVA.

Подключения

Коротко

Вверху — «Подключения организации»: налоговая (выпуск фискальных счетов, сертификат, отправка в AEAT) и маркетплейсы (что идёт в обмене: остатки, цены, заказы, выплаты). Ниже — «Провайдеры данных и услуг»: каждый блок подключается отдельно; без провайдера программа работает вручную.

Зачем

- Видеть, готова ли организация выпускать фискальные счета и что ещё не настроено.
- Подключить внешний сервис ключом, а при сбое — резервного провайдера.

Кто может

Администратор; руководитель с доступом ко всей организации — если у него есть право на каналы продаж или на фискальные настройки. Блок «Провайдеры данных и услуг» — только администратор.

Как сделать

1. **Налоговая.** Блок показывает NIF, сертификат организации и список «Чего не хватает»; при включённой отправке в AEAT — ещё «Ждут отправки в AEAT». Заполните недостающее — состояние станет «готово». Сертификат (.p12, .pfx) загружается здесь же и сразу проверяется: пароль, ключ от этого сертификата, годится ли для входа в AEAT, срок. Самоподписанный — предупреждение: AEAT примет только сертификат признанного центра (FNMT и др.). «Проверить сертификат» повторяет проверку; в AEAT при этом ничего не отправляется. Загрузить можно заранее, до начала отправки.
2. **Маркетплейс.** «Подключить Allegro» → вход на allegro.pl под аккаунтом продавца → программа вернётся сюда уже подключённой: канал «площадка-посредник» и клиент-площадка «Allegro» создаются сами (тот же аккаунт ещё раз — то же подключение). Кнопка есть, когда администратор установки подключил «Приложение Allegro» (ниже). Строка канала: состояние и «Обмен»; «Подключить заново» — если вход слетел. Название канала ведёт в карточку клиента-площадки — там настройки канала (и запасной вход кодом). **Свой сайт и ссылки на прайс.** Свой сайт — канал «площадка-посредник» без подключения к площадке: «Создать ключ» включает приём заказов сайта по API и показывает ключ один раз (адрес и пример запроса — на экране заказов канала); «Новый ключ» — прежний сразу перестаёт работать. Ссылки на прайс — выгрузки со способом доставки «Ссылка»: когда обновлён файл и сколько раз его забирали; «Скопировать ссылку» — адрес для клиента.
3. **Провайдер.** В пустом блоке нажмите на нужного провайдера, вставьте ключ → «Подключить». Программа сразу проверяет ключ у провайдера и сама заполняет остальное (например, модель); если ключ не принят — пишет почему, и ничего не сохраняется. «Для кого», порядок и прочие настройки — в «Дополнительно». «Проверить» — пробный запрос.
4. **Резервный провайдер.** «+ Резервный провайдер»: он встаёт после уже подключённых (для тех же — всей установки или организации) и работает, если основной не ответил. Подключение организации всегда идёт раньше подключений всей установки. **Модель и цены** видны в строке подключения. «Изменить» меняет модель, цены и «Дополнительно» без повторного ввода ключа: пустое поле ключа — сохранённый остаётся; программа проверит

подключение и сохранит. У ChatGPT в «Дополнительно» есть «Модель для голосовых»: модели со звуком не читают фото и PDF, поэтому голосовые в заявках идут отдельной моделью, а фактуры — основной. Звук стоит дороже текста: укажите рядом цены для голосовых со страницы цен OpenAI, иначе их расход не попадёт в месячный лимит ИИ. Если голосовые включены, а модель их не разберёт, под подключением — подсказка.

5. **Ключ не расшифровывается** — «Ввести заново»: провайдер и настройки останутся.
6. **Распознавание документов (ИИ).** Модель, которая читает фото и PDF фактур: Claude, ChatGPT, Gemini или «Другой, совместимый с OpenAI» (Mistral, OpenRouter, своя модель). Ключ — из кабинета провайдера; модель программа выберет сама из доступных по ключу (у совместимого сервиса — если модель там одна, иначе укажите её; сменили адрес — ключ введите заново). Цены за 1 млн токенов у Claude подставляются сами, у ChatGPT и Gemini — со страницы цен провайдера в «Дополнительно» (без них месячный лимит по этому провайдеру не считается). «Проверить» сверяет ключ и модель без оплаты. Резервная модель включается, если основная не ответила или ответила не по схеме. В фактурах есть персональные данные: нужен договор об обработке данных (DPA) с провайдером; у Gemini — только платный ключ. Включение и лимит расходов — модуль «Распознавание фактур (ИИ)» в «Модулях».
7. **Почта (SMTP).** Ящик, с которого уходят письма клиентам и поставщикам (ссылка на смету, заказ поставщику, прайс клиенту, письма магазина). Сервер SMTP, адрес отправителя, пароль (для Gmail и Outlook — пароль приложения из настроек безопасности аккаунта) → «Подключить»: программа входит на сервер и отправляет пробное письмо на адрес отправителя; не вышло — пишет почему, ничего не сохраняется. Порт 587 (STARTTLS) или 465 (SSL) — в «Дополнительно»; без защищённого подключения пароль не отправляется. Почта организации идёт раньше почты всей установки; без подключения письма уходят через почту из настроек сервера, если она задана. Сменили сервер — пароль введите заново.

Частые сообщения

- **«не готово»** у налоговой — см. список «Чего не хватает».
- **«ключ не расшифровывается»** — ключ шифрования сервера сменился: «Ввести заново».
- **«вручную»** — провайдер не подключён, программа работает без него.
- **«Сервер почты не принял пользователя или пароль»** — для Gmail и Outlook нужен пароль приложения, а не пароль входа в почту.

Вопросы и ответы

Чем выключение подключения отличается от удаления? Подключение, выключенное переключателем, не используется — блок берёт следующего провайдера или работает вручную, — но ключ и настройки остаются, и его можно включить снова. «Удалить подключение» стирает его вместе с ключом: чтобы вернуть, ключ вводят заново. И то и другое записывается в «Журнал».

Можно ли посмотреть сохранённый ключ провайдера? Нет: ключ хранится зашифрованным, программа показывает только «ключ сохранён». Сменить ключ: «+ Резервный провайдер» → тот же провайдер и то же «Для кого» → новый ключ → «Подключить»; подключение обновится на месте и сохранит свой порядок, а настройки «Дополнительно» введите заново. Ключ — секрет: никому его не пересылайте.

Что делать, если ключ попал к посторонним? Ключ своего сайта — «Новый ключ»: прежний

сразу перестаёт работать, новый введите на сайте. Ключ провайдера отзовите в кабинете провайдера, создайте новый и введите его так, как описано в предыдущем ответе.

Почему администратор не видит подключений всей установки? Подключения всей установки видит и меняет только администратор всей установки, подключения организации — администратор этой организации целиком. Администратор одного филиала подключённых провайдеров не видит и не меняет.

Почему счета не уходят в AEAT, хотя сертификат загружен? Отправку в AEAT включают на сервере к обязательной дате Verifactu. Пока она выключена, блок показывает «без отправки в AEAT» и «Отправка в AEAT начнётся с обязательной даты Verifactu; сертификат организации можно загрузить и проверить заранее.» В блоке Verifactu на экране «Организации» — серии счетов, а когда отправка включена, ещё сертификат и очередь отправки.

Куда дальше

- «Модули» — включение частей программы.
- Карточка клиента → «Каналы продаж» — настройки маркетплейса.

Резервные копии

Коротко

Когда была последняя удачная копия базы, история копий и где хранятся фото и вложения. Здесь же — сделать копию сейчас и проверить, что все файлы вложений на месте.

Зачем

- Убедиться, что данные можно восстановить после сбоя сервера.
- Вовремя заметить, что ночная копия перестала делаться.

Кто может

Только администратор всей установки: копия — одна на всю установку, поэтому администратору организации пункт меню не показывается.

Как сделать

1. **Проверить состояние.** Вверху — «Последняя удачная копия: …». Копия делается каждую ночь по расписанию сервера.
2. **Сделать копию сейчас.** Кнопка «Сделать копию сейчас» — перед обновлением или важными изменениями.
3. **Проверить вложения.** «Проверить вложения» — программа проверит, что все файлы на месте, и выборочно сверит контрольные суммы.
4. **Где хранятся фото.** «На сервере установки» (входят в копию) или «Хранилище в ЕС (DPA)» (копии — версиями корзины).

Частые сообщения

- **«Удачных копий ещё не было»** или предупреждение о давней копии — проверьте расписание сервера или сделайте копию сейчас.

- **«Нет файлов: …; не совпадает контрольная сумма: …»** — восстановите эти файлы из копии хранилища.
- **«ошибка»** в истории — копия не сделана: сообщите администратору сервера.

Вопросы и ответы

Почему администратор организации не видит резервные копии? Копии, проверка вложений и «Сделать копию сейчас» — только у администратора всей установки: копия общая для всех организаций, поэтому администратору организации или филиала программа её не показывает.

Копия делается по каждой организации отдельно? Нет: каждая копия — вся база установки со всеми организациями и файлы вложений, если фото хранятся «На сервере установки». При «Хранилище в ЕС (DPA)» файлов в копии нет — они сохраняются версиями корзины.

Когда появляется предупреждение о старой копии? Когда удачной копии нет дольше 26 часов (ночная копия и запас) или удачных копий ещё не было. Если не удалась «Сделать копию сейчас», программа пишет «Копия не сделана: …».

Как восстановить данные из копии? На этом экране восстановления нет: копию восстанавливает администратор сервера, и только в новую пустую базу — текущие данные при этом не затираются. Так же проверяют, что копия восстанавливается (deploy/README.md).

Куда дальше

- deploy/README.md — как устроены копии на сервере и как проверить восстановление.

Справочники

Коротко

Общие списки программы: «Виды работ», «Ставки IVA», «Единицы измерения», «Подборки», «Площадки» — у администратора. «Категории товаров» и «Бренды» — в «Каталог товаров → Справочники»; ниже — как с ними работать. Документы запоминают значения на момент создания, поэтому правка справочника не меняет уже выданные сметы и счета.

Зачем

- Работы в смете выбираются из списка с готовой ценой или временем — меньше ручного ввода и ошибок.
- Новая ставка налога вводится заранее и начинает действовать сама с нужной даты.

Кто может

Только администратор всей установки.

Как сделать

1. **Виды работ.** Пусто — «Типовой набор» загрузит готовый список. Своя работа — «+ Вид работы»: код, название, категория, «Как считается цена»: «Время × цена часа филиала» (расчётное время) или «Фиксированная цена». Название — по-испански, оно печатается в смете и счёте; «Перевод названия для сотрудников» (русский, английский, польский) — так работа видна в списках и при записи на сервис. Много работ сразу — «Импорт»: файл с

колонками code, name, name_ru, name_en, name_pl, category, pricing, standard_hours, fixed_price. «Скачать шаблон» в окне импорта даёт готовый набор из 223 работ автосервиса с переводами — его можно загрузить как есть или поправить.

2. **Ставки IVA.** «Новая версия ставки» → ставка в % и «Действует с». Старая версия остаётся для прошлых документов.
3. **Единицы измерения.** Названия единиц на языках интерфейса.
4. **Категории товаров.** Дерево категорий и характеристики для карточек товаров. «Заменить дерево» (у администратора установки): сначала загрузите новое дерево «Импортом категорий», затем отметьте только его разделы — остальное программа считает старым деревом (если отметить все разделы, старого дерева не останется и замена не примется) и для каждой старой категории с товарами или связями предлагает новую последнего уровня: по видам её товаров (правило «вид → категория») или по названию. Проверьте и при необходимости поменяйте (или «Без категории»), затем «Применить замену»: правила «вид → категория», связи с площадками, публикация на витрине и подборки переходят на новые категории сразу, товары переносятся в фоне (ход виден в окне при каждом открытии; «Остановить», а если часть товаров не перенеслась — «Продолжить перенос»), старые категории уходят в архив. Характеристики старых категорий не копируются: значения у товаров остаются свободными и привязываются к характеристике новой категории с тем же названием.
5. **Бренды.** Справочник брендов: название, полное название, номер TecDoc, «оригинал» (производитель автомобиля) и все написания бренда («Bosch», «BOSCH PL», «Robert Bosch» — один бренд). В карточке товара бренд выбирается из списка; рядом видно «из справочника» или «нет в справочнике». Новый бренд — «Новый бренд» или «Завести бренд» прямо в карточке; если похожий уже есть, программа предложит выбрать его. Дубль — откройте бренд → «Слить с другим брендом»: карточки и написания перейдут в главный бренд. Справочник целиком — «Импорт» файлом из прежней программы.
6. **Бренды не из справочника.** «Бренды» → «Не из справочника»: написания у карточек, которых нет в справочнике. Нажмите «Это BOSCH» (похожий бренд), «Другой бренд…» или «Завести бренд» — карточки свяжутся с брендом сами. Под написанием — до пяти карточек (артикул и название) и «Все карточки». Написания поставщиков «OE VW», «OE BMW» — деталь автопроизводителя: «Исправить: VW, оригинал» ставит бренд-марку и качество «O — оригинал» (если оно не задано); «BOS - BOSCH», «S - SASIC» — код поставщика перед брендом: «Исправить: BOSCH». Новые загрузки товаров и прайсов разбирают такие написания сами.

6а. **Логотипы.** В карточке бренда — «Загрузить логотип» (PNG, JPEG или WebP; SVG — нет); «Бренды» → «Без логотипа» — бренды запчастей без него, больше карточек — первыми, и «Логотипы архивом» (имя файла — бренд). У брендов автопроизводителей логотип не показывается. Логотип виден в карточке товара и на странице товара на сайте.

1. **Производитель (GPSR).** В карточке бренда — раздел «Производитель (GPSR)»: адрес и контакты производителя, а для производителя вне ЕС — ответственное лицо в ЕС. Эти данные по закону показываются в предложении товара на площадках и сайте. Название производителя — «Полное название». «Статус проверки» помогает вести работу: «проверить», «подтверждено», «нет данных». Справочник целиком с этими колонками — тем же «Импортом»; пустая ячейка ничего не меняет, «-» очищает поле.
2. **Подборки.** «ТО», «Шины и диски» и другие пункты верхнего меню сайта и быстрого отбора в «Каталоге товаров». Подборка собирается из узлов дерева: узел входит вместе с веткой

ниже, «кроме» — ветка узла не входит. Товары не копируются. Стартовые подборки — «Импорт подборок» файлом docs/catalog/collections-start.csv. Какие подборки показывает сайт — «Магазин» → «Подборки».

3. **Площадки.** Сопоставление последнего уровня нашего дерева с категорией площадки (Allegro выставляет только в последний уровень своего дерева): «Выбрать» → подсказки по польскому названию узла и соседним узлам или поиск. Сопоставление действует на все товары узла. **Параметры** у сопоставленного узла — откуда брать значения параметров Allegro при выставлении: характеристика категории, бренд, артикул, EAN, название или одно значение для всех товаров («Stan» — «Nowy»); для списков — какое значение Allegro соответствует нашему. Параметр общий для всех категорий площадки — настраивается один раз. Обязательные параметры без значения «Выставить на Allegro» покажет списком. Дерево площадки загружается само раз в сутки, «Загрузить сейчас» — в ближайшие минуты. Категория пропала у площадки — узел получает «Нужно проверить»: выберите новую. **Файлом** — сразу все узлы: «Скачать шаблон» выгружает каждый последний уровень нашего дерева с текущей категорией площадки и тремя подсказками «номер — путь». Впишите номер в колонку allegro_id (или скопируйте подсказку целиком), «-» — снять сопоставление, пусто — без изменений; остальные колонки только для чтения. Затем выберите файл и «Применить».
4. **Формы собственности.** S.L., GmbH, sp. z o.o. и другие формы пяти стран (ES, PL, DE, FR, IT) для карточек клиентов и поставщиков: страна, сокращение, полное название на языке страны, вид (частное лицо, предприниматель, фирма) и нужен ли регистрационный номер. «Добавить форму» или «Импорт» файлом. Форму, которая есть у карточек, удалить нельзя — «В архив»: из выбора она уходит, у карточек остаётся.
5. **Почтовые индексы.** Справочник «индекс → населённый пункт и провинция»: при вводе индекса в адресе город и провинция подставляются сами, если поля пустые; у индекса с несколькими пунктами — только тот, что уже записан в карточках, иначе город впишите сами. Наполняется «Импортом» файла из открытых данных: Испания — CartoCiudad (IGN/CNIG), Польша — адреса PRG (GUGiK); в колонке source укажите источник — он виден в таблице. «Очистить» снимает загрузку страны целиком. Провинция Испании подставляется по первым двум цифрам индекса и без загрузки. Файл для Испании готовит администратор установки скриптом cartociudad_postal.py из исходников Engrana (папка backend/scripts, нужен Python 3.10+): скачивает в Центре загрузок CNIG (centrodedescargas.cnig.es) архивы провинций CartoCiudad в формате GeoPackage и запускает python cartociudad_postal.py ПАПКА -o codigos_postales_es.csv — получится готовый к импорту файл: по строке на каждую пару «индекс — муниципий», с источником «CartoCiudad © IGN/CNIG (CC BY 4.0)»; провинцию программа поставит по индексу.
6. **Архив.** Виды работ и категории не удаляются: снимите «Действует» — запись уйдёт в архив («Показать архив», в категориях — «Показывать архив»).

Частые сообщения

- **«Типовой набор уже загружен»** — повторно ничего не добавится.
- **«цена не задана»** — у работы нет цены: её вводят в смете.
- **«Только с модулем «Шины»»** — работа видна, только если модуль «Шины» включён.

Вопросы и ответы

Почему администратор организации не может менять справочники? Виды работ, ставки IVA и единицы измерения общие для всей установки — для всех её организаций, поэтому меняет их только администратор всей установки.

Можно ли исправить или удалить ошибочную ставку IVA? Да, пока она не начала действовать: у будущей версии — «Удалить», потом заведите верную. Новую ставку заводят заранее — с завтрашнего дня или позже: от действующей сейчас считаются цены на ценнике, сайте и площадках, и ошибка в ней сразу изменила бы цены покупателя. Действующую или прошлую версию удалить нельзя; будущую — тоже, если уже есть документы с её даты (они посчитаны по ней). Цены, заведённые заранее с даты удалённой ставки, пересчитываются по прежней. Задним числом ставку не ввести: «Ставку нельзя ввести задним числом: выданные документы уже посчитаны по прежней ставке.» Вводите ставку по указанию gestor.

Что будет при повторном импорте видов работ? Работа ищется по коду: есть — обновляется (пустая ячейка — без изменений, «-» — очистить поле), нет — создаётся. Уже выданные сметы и счета при этом не меняются.

Можно ли отменить слияние брендов? Нет: «Слить «…» в «…»? Отменить нельзя.» Карточки товаров, номера и написания переходят в главный бренд, а дубль уходит в архив. Бренды с разными номерами TecDoc программа не сливает: «У брендов разный … (… и …) — это разные бренды.»

Куда дальше

- «Организации» — цена часа работ филиала.
- Смета в заказ-наряде — где используются виды работ.

Сроки хранения

Коротко

Сколько хранятся персональные данные по законам страны каждой организации и что попадёт под очистку сейчас: клиенты и покупатели витрины к обезличиванию, заблокированные по запросу, старые записи доступа. Записи журнала без организации (входы) хранятся по самому длинному сроку среди стран организаций установки, а остальное без организации (клиент без документов, попытки входа) — по самому короткому.

Зачем

- Хранить данные столько, сколько требует закон, и не дольше (RGPD).
- Видеть, что сделает ночная очистка, до того как она это сделает.

Кто может

Только администратор всей установки. Администратору организации пункт меню не показывается: экран один на всю установку. Если в установке организации разных стран и сроки различаются, в строке таблицы — по странам, например «ES: 3 года · PL: 5 лет».

Как сделать

1. **Правила.** Таблица: что хранится, срок хранения, основание (закон) и что происходит потом.
2. **Очистка.** Она запускается расписанием сервера каждую ночь. Вручную — «Выполнить очистку сейчас» → подтвердите. Отменить нельзя.
3. **Удаление по запросу клиента** — кнопкой «Удалить данные (RGPD)» в карточке клиента. Если его документы ещё на хранении, данные блокируются до конца срока и потом обезличиваются сами.

Частые сообщения

- **«Сейчас очищать нечего.»** — ни у кого срок ещё не истёк.
- **«Обезличить клиентов с истёкшим сроком… Отменить нельзя.»** — подтверждение перед ручной очисткой.

Вопросы и ответы

Что стирается при обезличивании клиента? Имя заменяется на «Cliente anonimizado …»; стираются, в том числе, налоговый номер, контакты, адрес, банковские счета, код прежней программы и данные проверки VIES, снимается связь с автомобилями, удаляются фото осмотра, подпись и подписанная квитанция, ссылки для клиента, IP и доказательство в решениях по смете, подробности его записей в журнале, логин площадки в заказах и имя и телефон в записях на пост. Документы, суммы и движения остаются; номер автомобиля и история ремонтов — за автомобилем, без человека. Вернуть данные нельзя.

Чем блокировка данных отличается от удаления? Если документов клиента на хранении нет, «Удалить данные (RGPD)» обезличивает его сразу. Если есть — данные блокируются до конца срока хранения: карточку видит только администратор всей установки, новые документы не оформляются, а в конце срока ночная очистка обезличивает клиента. Нажать кнопку может только администратор всей установки, указав, как и когда клиент попросил удалить данные.

Обезличиваются ли по сроку фирмы и поставщики? По истечении срока очистка обезличивает только клиентов — частных лиц; фирму — только если её данные заблокированы по запросу, в конце блокировки. Поставщиков очистка сама не обезличивает (договор действует, пока он поставщик), а контакты «не работает» у любых карточек удаляет через 2 года без изменений.

Поставщик просит удалить его данные — что делать? «Удалить данные (RGPD)» в его карточке. Поставщик — фирма: её данные (название, налоговый номер, адрес, счета) — не персональные и остаются для документов; отметьте контакты сотрудников, которые просят удалить их данные, — они удаляются сразу вместе с их адресами и телефонами в карточке («Контакты поставщика удалены: …»). Поставщик — частное лицо (autónomo, в том числе заведённый «организацией» с DNI или NIE): как клиент — обезличивание сразу или блокировка до конца срока хранения его документов, затем ночная очистка обезличивает его; пока данные заблокированы, новые документы на него не оформляются.

Можно ли получить оплату или выдать заказ заблокированного клиента? Да, если сделка начата до блокировки: данные хранятся, чтобы исполнить договор и обязанности по закону (RGPD art. 17.3.b, 18.2). Оплата долга по заказу или заказ-наряду, выдача и счёт по ним, возврат, гарантия, выдача шин с хранения, а у поставщика — фактура за принятый товар, её оплата, возврат и рекламация по товару, полученному от него до блокировки, оформляются; каждый такой документ записывается в журнал («Расчёт с заблокированным по сделке до блокировки»). Новый заказ, заказ-наряд, аванс без основания, фактура поставщика без поступления (расход), а в старом заказ-наряде — новая смета или согласие на неё — нет. Клиент с удалёнными (обезличенными) данными — ничего. Счёт по такой сделке: номер НДС фирмы из ЕС проверяется в VIES заново при каждом счёте (VIES не ответил — счёт не выставляется, повторите позже); в счёте — только имя, номер и адрес, без телефона и почты, а в упрощённом счёте (чеке) данных покупателя нет совсем. Напечатать или отправить его можно один раз (письмо — на почту из карточки); повторно — только администратор всей установки (тоже на почту из карточки), и каждая выдача — в журнале. Счёт, который уходит сам — покупателю с сайта, в Allegro, в пакете для gestor, — передаётся как обычно (это обязанность по закону) и только записывается в журнал.

Можно ли скачать подписанную квитанцию заблокированного клиента? Подписанную квитанцию с именем и подписью и изображение подписи получает только администратор всей установки, и каждая выдача записывается в журнал как «Просмотр персональных данных». Остальные сотрудники и клиент по ссылке получают квитанцию без имени и подписи.

Исчезают ли обезличенные данные из резервных копий? Не сразу: старые копии удаляются ротацией (срок — в строке «Резервные копии» таблицы правил, обычно 35 дней), и обезличенные данные исчезают из копий вместе с ними. Если фото хранятся во внешнем хранилище в ЕС, удалённое фото может оставаться в его копиях до 70 дней.

Куда дальше

- Карточка клиента — «Удалить данные (RGPD)» и выгрузка его данных.
- «Журнал» — записи об очистке.

Языки и страны

Коротко

Языки интерфейса и сообщений сервера и страны, правила которых установлены (законы, налоги, документы). Язык можно добавить или поправить без программиста — через файл перевода.

Зачем

- Каждый сотрудник работает на своём языке; документы клиенту — на языке страны.
- Поправить неудачный перевод сразу, не дожидаясь новой версии программы.

Кто может

Только администратор всей установки.

Как сделать

1. **Поправить перевод.** В строке языка — кнопка «CSV» (скачать шаблон с текущим переводом) → исправьте нужные строки → «Загрузить». Источник станет «встроенный + правки».
2. **Новый язык.** «Новый язык» → код, «Название по-русски», «Самоназвание» → «Скачать шаблон» → переведите → «Загрузить перевод». В шаблоне у каждого текста колонка context — где он показан (экран, кнопка, подпись поля, сообщение) и кто его читает (сотрудник или клиент): переводить можно без поиска по программе. Переводить — только колонку translation.
3. **Включить и выключить.** Переключатель «Включён» — у загруженных языков. Выключенный язык нельзя выбрать в настройках сотрудника.
4. **Удалить.** Корзина в строке: у загруженного языка — «Удалить язык»; у встроенного с правками — «Убрать правки — останется встроенный перевод». Сам встроенный язык не удаляется.
5. **Страны.** Список стран с их фискальным модулем. Новую страну подключает поставщик Engrana пакетом страны.

Частые сообщения

- **«Строк с устаревшими ключами пропущено: N»** — в файле есть строки, которых больше нет в программе; это не ошибка.
- **«Не удалось скачать шаблон.»** — повторите; если не помогло — «Сообщить об ошибке».

Вопросы и ответы

Какие языки есть в программе? Встроены русский (исходный язык программы), испанский и английский. Другой язык добавляется файлом перевода через «Новый язык»; встроенный язык выключить или удалить нельзя.

Что увидит сотрудник, если перевод неполный? Строки, которых нет в переводе, показываются по-английски. Сколько переведено, видно в колонках «Интерфейс» и «Сообщения сервера».

Почему часть строк из файла перевода не загрузилась? Пропускаются, например, строки с ключами, которых больше нет в программе, строки с пустым переводом и строки, где подстановки в фигурных скобках не совпадают с исходным текстом (программа называет такую строку). Остальные строки загружаются; если подходящих нет вовсе — «В файле нет ни одного подходящего перевода.»

Что будет с сотрудниками, если удалить язык? У загруженного языка удаляется перевод, а сотрудники с этим языком переходят на русский. У встроенного языка удаляются только правки: остаётся встроенный перевод, и сотрудники продолжают работать на нём.

На каком языке печатаются документы и показывается инструкция? Документы для клиента — на языке страны организации, а не на языке интерфейса; в Испании счёт клиенту можно выпустить и на английском или немецком, в том числе двуязычным, а иностранной фирме по умолчанию предлагается испанский с английским. Статьи инструкции есть на русском, испанском и английском; при другом языке интерфейса показывается английская статья.

Куда дальше

- «Пользователи» — язык интерфейса каждого сотрудника.
- «Организации» — страна организации.