



МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ ПРОДАВЦОВ WILDBERRIES

по действиям при утрате товара вследствие пожара на складе (в т.ч. вследствие воздействия БПЛА)

В связи с участвовавшими случаями возгораний на складских территориях и гибелью товарных запасов, предлагаем вашему вниманию алгоритм первоочередных мер, направленных на сохранение доказательной базы и минимизацию финансовых потерь.

Обращаем ваше особое внимание, что в связи с изменениями, внесенными в оферту с 7 июля 2026 года (п. 11.3.4.1) маркетплейс освобождается от ответственности при наступлении чрезвычайных ситуаций, включая атаки беспилотных летательных аппаратов на дату фактической приемки товарной партии складом Wildberries. Данный параметр имеет определяющее юридическое значение. Однако это не означает, что если Ваш товар поступил на склад после этой даты нет шансов на компенсации!

Важно: Если приемка вашего товара была осуществлена до указанной даты, необходимо четко следовать изложенному алгоритму и обжаловать отказ в компенсации, если он будет!

1. ФИКСАЦИЯ АКТУАЛЬНЫХ ДАННЫХ ПО ТОВАРНЫМ ОСТАТКАМ

В целях формирования неопровержимой доказательной базы рекомендуем осуществить детальную фиксацию сведений, отображаемых в личном кабинете WB Partners. Обязательно произведите скриншотинг и видеозапись экрана, обеспечив отображение в кадре:

- текущих даты и времени совершения операции;
- URL-адреса страницы;
- номенклатуры, количества единиц и актуального статуса каждой товарной позиции.

2. ФОРМИРОВАНИЕ ПАКЕТА ПОДТВЕРЖДАЮЩИХ ДОКУМЕНТОВ

Систематизируйте и сохраните весь комплект правоустанавливающей и первичной учетной документации, который обосновывает факт приобретения товара и его цену.

В перечень входят:

- договоры с контрагентами-поставщиками;
- платежные поручения и выписки по счетам;
- товарные накладные и универсальные передаточные документы (УПД);
- иные бумаги, подтверждающие стоимость продукции: например если вы изготовили сами товар, то ваши затраты на его изготовление

3. АНАЛИЗ СИСТЕМНЫХ ДАННЫХ И СТАТУСОВ

Проведите тщательный мониторинг внутренней логистической цепочки по утраченной партии. Зафиксируйте:

- текущий статус товара в системе;
- локацию (склад хранения);
- историю движения и логистических операций;
- все входящие уведомления и информационные сообщения от площадки.

4. ПОДАЧА ОФИЦИАЛЬНОЙ ПРЕТЕНЗИИ

Направьте досудебную претензию оператору площадки строго через функционал личного кабинета. По завершении процедуры отправки в обязательном порядке сохраните системное уведомление, подтверждающее факт и время получения вашего обращения контрагентом. В качестве дополнительной меры рекомендуем направить досудебную претензию по почте по адресу нахождения оператора площадки.

5. ЗАЯВКА НА ВОЗВРАТ ТОВАРА (ПРИ НАЛИЧИИ ФИЗИЧЕСКОГО ДОСТУПА)

При сохранении технической возможности доступа к пострадавшему товару (в случае частичной сохранности) рекомендуем подать заявку на его возврат и задокументировать данный шаг (скриншотом или номером заявки).

Юридическую помощь и консультационную поддержку вы можете получить, обратившись в Ассоциацию интеллектуальных волонтеров.

