

Ответы на часто задаваемые вопросы при переходе на электронный документооборот 5

Раздел	Вопрос	Ответ
Подключение	Какие у X5 приоритетные провайдеры ЭДО?	Контур (платформа Диадок) Тензор (платформа СБИС)
	Для подключения и обмена через электронный документооборот необходимо, чтобы Вы добавили нашу компанию в «Избранное». Почему это не происходит?	Для подключения и настройки электронного документооборота с X5 Вам необходимо обратиться к провайдеру. На стороне X5 отсутствует техническая возможность принятия приглашений для работы через электронный документооборот, а также добавления в "избранное".
	Для настройки электронного документооборота как нам уточнить Ваш идентификатор участника ЭДО?	Уточнение данной информации вероятно вызвано необходимостью отправить приглашение к ЭДО? Для подключения и настройки электронного документооборота с X5 Вам необходимо обратиться к провайдеру. На стороне X5 отсутствует техническая возможность принятия приглашений для работы через электронный документооборот, а также добавления в "избранное".
	Возможно ли настроить роуминг для подключения к ЭДО и осуществления документооборота с X5? Мы работаем с другим провайдером	На текущий момент настройка роуминга не возможна. Для подключения и осуществления электронного документооборота с X5 Вы можете обратиться к одному из доступных для подключения провайдеров с X5.
	Мы направили вам (X5) приглашение из Личного кабинета провайдера для работы через электронный документооборот, но оно не принято вами. Почему?	Для подключения и настройки электронного документооборота с X5 Вам необходимо обратиться к провайдеру. На стороне X5 отсутствует техническая возможность принятия приглашений для работы через электронный документооборот, а также добавления в "избранное".

Ответы на часто задаваемые вопросы при переходе на электронный документооборот

Раздел	Вопрос	Ответ
Документооборот	Направили документы в ЭДО, но их статус не изменился. Когда будут обработаны документы?	Срок обработки документов зависит от вида оказываемых услуг. Документы будут обработаны и оплачены в сроки предусмотренные договором при условии их корректности. Не спешите обращаться в службу поддержки клиентов если срок оплаты документов не нарушен.
	Когда будут оплачены документы, направленные в ЭДО?	Оплата документов осуществляется в сроки, предусмотренные договором, при условии предоставления корректных документов.
	Когда подпишите документы в ЭДО?	Подписание документов осуществляется на этапе фактурирования. Не спешите обращаться в службу поддержки клиентов, так как миграция информации о подписании документов может осуществляться в течение 3 рабочих дней после получения Вами денежных средств
	Мы направили запрос на аннулирование документов и просим подтвердить аннулирование с Вашей стороны, но это не происходит. Почему?	Подтверждение аннулирования в учетной системе Х5 технически не производится, а также статус аннулирования не передается в учетную систему Х5. Вы можете сообщить в службу поддержки клиентов о необходимости отклонения документов и направить комплект повторно.
	Мы не можем сформировать документ в формате xml	Для получения консультации по формированию документа в корректном формате Вам необходимо обратиться к провайдеру. Обращаем внимание, что в формате XML необходимо формировать документы: акты, счета-фактуры и УПД, выставленные в адрес юридических лиц Х5.
	Что такое формат документа XML ?	Формат первичного и налогового документов передаваемых посредством электронного документооборота, утвержденный приказом ФНС России от 19.12.2023 № ЕД-7-26/970. Для получения консультации по формированию документов в XML формате необходимо обратиться к провайдеру. Обращаем внимание, что документы сформированные с использованием офисных программ и в последующем сохраненные в формате XML не могут быть приняты к учету Х5.
	Можно ли через ЭДО направлять юридически значимые сообщения для Х5?	Нет, все юридически значимые сообщения необходимо направлять способом указанным в договоре аренды – Почтой России.