

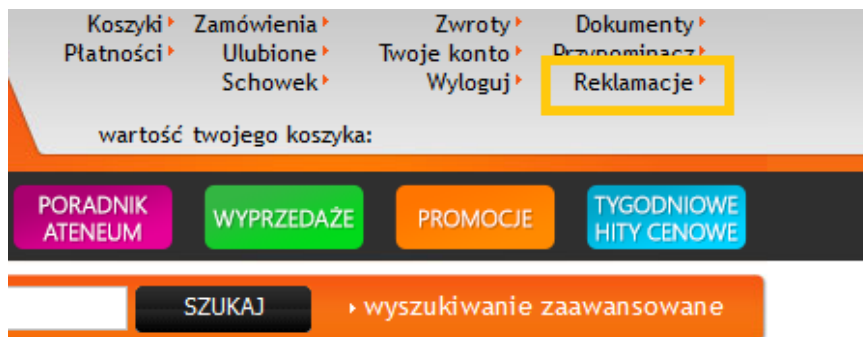


Instrukcja obsługi: Moduł „Reklamacje”

Moduł „Reklamacje” znajdujący się na platformie B2B Ateneum został utworzony w celu usprawnienia procesu wymiany informacji oraz obsługi reklamacji zrealizowanych dostaw od Ateneum.

Prosimy o zwrócenie uwagi na to, że reklamacja do otrzymanego zamówienia powinna być zgłoszona nie później niż do 2 dni roboczych od odebrania przesyłki. W przypadku braku możliwości złożenia reklamacji przez platformę B2B, prosimy o kontakt z Biurem Obsługi Klienta lub z Działem Reklamacji i Zwrotów Ateneum.

Dostęp do modułu „Reklamacje” został dodany do menu panelu użytkownika po zalogowaniu się na platformę B2B:



Poniżej główna strona modułu „Reklamacje”. Umożliwia zgłoszenie reklamacji oraz przeglądanie dotychczas złożonych.

REKLAMACJE

<h3>Przeglądaj reklamacje</h3> <p>Wprowadź nr reklamacji, faktury lub zamówienia, aby przeglądać wybraną reklamację. Aby zobaczyć wszystkie, pozostaw poniższe pole puste.</p> <input type="text"/> <input type="button" value="Przeglądaj swoje reklamacje"/>	<h3>Utwórz reklamację</h3> <p>Wprowadź nr faktury lub zamówienia do którego chcesz zgłosić reklamację. Jeśli chcesz zgłosić nadwyżkę do której nie masz dokumentu, zaznacz pole "Brak dokumentu".</p> <input type="text"/> lub <input type="checkbox"/> Brak dokumentu <input type="button" value="Utwórz nową reklamację"/>
<h3>Tworzone reklamacje</h3> <p>Zestawienie wszystkich stworzonych reklamacji.</p> <input type="button" value="Brak niezatwierdzonych reklamacji."/>	<h3>Zmieniane statusy</h3> <p>Zestawienie zmian statusów reklamacji w ciągu ostatnich 24h.</p> <input type="button" value="Brak reklamacji o zmienionych statusach."/>

Złożenie reklamacji jest niezbędne w przypadku wyjaśnienia poniższych sytuacji:

- Odmowa przyjęcia całej lub części dostawy ze względu na uszkodzenie kartonu/opakowania przesyłki
- Uszkodzone produkty w przesyłce
- Nadwyżki lub braki w dostarczonym zamówieniu
- Niepoprawne dane na dokumentach
- Błędny adresat przesyłki
- Zastrzeżenia w kwestii jakości obsługi kuriera firmy dostarczającej przesyłkę



Tworzenie nowej reklamacji

Moduł pozwala na złożenie reklamacji zarówno w przypadku posiadania stosownego dokumentu, jak i jego braku:

- A. Gdy znany jest numer faktury lub dostawy należy go wpisać w wolnym polu i wybrać „Utwórz nową reklamację”. Po wprowadzeniu minimum pierwszych trzech znaków podpowiadana jest lista dokumentów im odpowiadająca.

Utwórz reklamację

Wprowadź nr faktury lub zamówienia do którego chcesz zgłosić reklamację. Jeśli chcesz zgłosić nadwyżkę do której nie masz dokumentu, zaznacz pole "Brak dokumentu".

lub Brak dokumentu

- B. W przypadku braku faktury, nieznanego numeru dokumentu lub nastąpiła pomyłka w adresacie dostawy należy zaznaczyć pole „Brak dokumentu” i wybrać „Utwórz nową reklamację”.

Utwórz reklamację

Wprowadź nr faktury lub zamówienia do którego chcesz zgłosić reklamację. Jeśli chcesz zgłosić nadwyżkę do której nie masz dokumentu, zaznacz pole "Brak dokumentu".

lub Brak dokumentu



W kolejnym kroku możliwe jest wprowadzenie szczegółów do nowoutworzonej reklamacji.

Poniżej znajduje się objaśnienie poszczególnych elementów ekranu:

The screenshot shows the complaint management interface. Callout boxes point to the following elements:

- Informacja o numerze reklamacji**: Points to the green header bar "Utworzono reklamację 3870211-11/2018".
- Wybór działań dla bieżącej reklamacji**: Points to the buttons "Strona główna panelu reklamacji", "Zatwierdź i wyślij reklamację", and "Usuń reklamację".
- Możliwość podglądu pozycji faktury (poniżej)**: Points to the "Podgląd faktury nr FS 22/2018" button.
- Dodane załączniki do reklamacji**: Points to the "Załączniki" section showing "brak załączonych plików".
- Informacja o bieżącym statusie reklamacji**: Points to the "Status reklamacji: TWORZONA" section.
- Historia zdarzeń związanych z reklamacją**: Points to the "Uwagi ogólne do reklamacji" section.
- Miejsce do dodania ogólnego opisu i załączników do reklamacji**: Points to the "Wprowadź ogólny opis reklamacji" and "Dodaj zdjęcie, skany lub inne dokumenty" sections.
- Miejsce do wprowadzenia informacji o reklamowanych towarach**: Points to the "Dodawanie towarów do reklamacji" section.
- Wybór działań dla bieżącej reklamacji**: Points to the buttons "Strona główna panelu reklamacji", "Zatwierdź i wyślij reklamację", and "Usuń reklamację" at the bottom.
- Zawartość faktury po wyborze „Podgląd faktury nr ...” w górnej części ekranu**: Points to the "Faktura FS 22/2018" table.

lp.	Tytuł / Nazwa	EAN / Producent	Na fakturze	Skorygowane	Zgłoszone
1	1000 naklejek, Masza i Niedźwiedź	9788328111394 Egmont	1 szt.		
2	Bananagrams TREFL	5900511015256 Treft	1 szt.	1 szt.	
3	Biorąc oddech T.3	9788372294685 Feeria	1 szt.		
4	Kalendarz 2018 na biurko - Wszystko ma swój czas	5907564022194 Edycja Świętego Pawła	4 szt.		

W wyżej wspomnianym „Wyborze działań dla bieżącej reklamacji” możliwe są następujące opcje:

Strona główna panelu reklamacji Zatwierdź i wyślij reklamację Usuń reklamację

Reklamacja nr 3870211-11/2018 typu F - do faktury nr FS 22/2018 Podgląd faktury nr FS 22/2018



<input type="button" value="Strona główna panelu reklamacji"/>	Zapisuje informacje o wprowadzonej reklamacji, przechodzi do panelu głównego. Reklamacja zostaje w statusie „Tworzona”. Będzie możliwy powrót do ponownej edycji tworzonej reklamacji. Uwaga, ta operacja nie powoduje wysłania reklamacji do Ateneum
<input type="button" value="Zatwierdź i wyślij reklamację"/>	Zatwierdza reklamację i wysyła zgłoszenie do Ateneum. Po zatwierdzeniu nie ma możliwości zmiany wprowadzonych danych, ale jest możliwe wprowadzenie komentarzy do reklamacji
<input type="button" value="Usuń reklamację"/>	Wszystkie informacje nt. wprowadzonej reklamacji zostaną usunięte (możliwe tylko przed zatwierdzeniem i wystaniem reklamacji)
<input type="button" value="Podgląd faktury nr FS 22/2018"/>	Wyświetla w dolnej części ekranu wszystkie pozycje zawarte na fakturze

Statusy reklamacji

Status reklamacji: **TWORZONA**
Reklamacja utworzona i edytowana, niezatwierdzona.

- **TWORZONA** – na tym etapie możliwe jest dodawanie i edycja do momentu jej zatwierdzenia i wysłania do Ateneum lub usunięcie reklamacji.
- **ZGŁOSZONA** – reklamacja została zgłoszona do Ateneum, ale nie została przyjęta do realizacji
- **WERYFIKOWANA** – reklamacja została przyjęta do realizacji i poszczególne pozycje reklamacji mogą być weryfikowane, wyjaśniane, oczekują na zwrot, zamknięte (rozliczone), itp.
- **ZAMKNIĘTA** – wszystkie pozycje reklamacji są wyjaśnione i rozliczone (towar i dokumenty).

Wprowadzanie ogólnych informacji i załączników do reklamacji:

W tej części możliwe jest wprowadzenie opisu, komentarza, dodanie załączników (zdjęć i innych plików) do reklamacji. Im więcej szczegółów, tym łatwiejsza i szybsza będzie możliwa weryfikacja zgłoszenia.

Przykładowe zastosowania:

- dostarczona przesyłka była uszkodzona (naruszony karton, paczka) – w takim przypadku, w pierwszej kolejności



należy spisać protokół wraz z kurierem, wykonać zdjęcia uszkodzonego kartonu/paczki i w tej części reklamacji wprowadzić opis zdarzenia oraz załączyć skan dokumentów, zdjęcia uszkodzeń.

- uwagi do jakości obsługi firmy kurierskiej dostarczającej przesyłki od Ateneum – należy opisać sytuację, która miała miejsce
- otrzymane dokumenty, zawartość dokumentów do dostawy nie są prawidłowe (nie dotyczy ceny towaru) – należy opisać, co jest nieprawidłowe oraz, co i z jakiego powodu ma zostać poprawione.

Wprowadzanie reklamacji dla poszczególnych towarów w dostawie:

Dodawanie towarów do reklamacji

Wpisz numer EAN towaru Zaznacz opcje oraz wprowadź ilość i opis problemu, a następnie kliknij przycisk "Dodaj"

Tytuł: Kalendarz 2018 na biurko - Wszystko ma swój czas
Autor:
Wydawnictwo: Edycja Świętego Pawła

szt.	nadwyżka -> do zwrotu	opis do nadwyżki
szt.	nadwyżka -> do zafakturowania	opis do nadwyżki
szt.	brak -> do korekty	opis do braku
szt.	defekt -> do zwrotu	wybierz rodzaj defektu ▼
		opis defektu - pole wymagane
szt.	defekt -> do rabatu	wybierz rodzaj defektu ▼
		opis defektu - pole wymagane
szt.	błąd wartości -> do korekty	opis błędu

Ilość reklamowanych sztuk.

- Strona główna panelu reklamacji

Zatwierdź i wyślij reklamację

Usuń reklamację

Faktura FS 22/2018 UKRYJ					
lp.	Tytuł / Nazwa	EAN / Producent	Na fakturze	Skorygowane	Zgłoszone
1	1000 naklejek. Masza i Niedźwiedź	9788328111394 Egmont	1 szt.		
2	Bananagrams TREFL	5900511015256 Trefl	1 szt.	1 szt.	
3	Biorąc oddech T.3	9788372294685 Feeria	1 szt.		
4	Kalendarz 2018 na biurko - Wszystko ma swój czas	5907564022194 Edycja Świętego Pawła	4 szt.		

Informacje o ilości na fakturze i ilościach skorygowanych, na których wystawiono korektę i zgłoszonych

W tej części możliwe jest wprowadzanie szczegółów reklamacji dla danych pozycji.

Wybór towaru możliwy jest poprzez wpisanie kodu towaru (EAN) lub „kliknięcie” na pozycję znajdującą się na liście faktury. Po wprowadzeniu kodu, wyświetlane jest zdjęcie, opis towaru. Dla wprowadzonego towaru należy podać reklamowaną ilość, opis, wybrać szczegółową informację dotyczącą pozycji i wybrać przycisk „Dodaj”. Rodzaje dostępnych reklamacji dla towaru:

Nadwyżka → do zwrotu	Dostarczono więcej towaru niż znajduje się na fakturze i ten towar zostanie zwrócony do Ateneum
Nadwyżka → do zafakturowania	Dostarczono więcej towaru niż znajduje się na fakturze i towar nie będzie zwracany do Ateneum, zostanie wystawiona faktura
Brak → do korekty	Otrzymano mniej towaru niż widnieje na fakturze, po potwierdzeniu braku wystawiona zostanie korekta



Defekt → do zwrotu	Towar posiada defekt, klient decyduje się na zwrot do Ateneum, wymagane jest podanie rodzaju defektu z dostępnej listy
Defekt → do rabatu	Towar posiada defekt, Klient decyduje się na zatrzymanie towaru, po zatwierdzeniu uzgodnionego rabatu zostanie wystawiona korekta, wymagane jest podanie rodzaju defektu oraz przesłanie zdjęcia towaru z defektem – poprzez: „Załącznik do reklamacji”
Błąd wartości → do korekty	Faktura zawiera pozycję z błędną wartością ceny, rabatu, itp. Po sprawdzeniu zostanie wystawiona korekta, wymagana informacja, jaka wartość powinna być na fakturze

Jeżeli do przyczyny reklamowanego towaru nie pasuje żadna z powyższych opcji, należy złożyć reklamację poprzez „Ogólne informacje o reklamacji”.

Lista pozycji na fakturze zawiera min. Informację czy któraś z pozycji była już reklamowana, korygowana dla tej faktury.

Reklamacja do dostawy

Reklamacja do dostawy zgłaszana jest tylko wtedy, gdy nie ma możliwości przypisania towaru do faktury, np. otrzymano paczkę bez dokumentów. Dla takiego przypadku możliwe są: zgłoszenie „Ogólnych informacji o reklamacji” a dla wprowadzonego towaru dostępne są:

Nadwyżka → do zwrotu	Dostarczono więcej towaru niż znajduje się na fakturze i ten towar zostanie zwrócony do Ateneum
Nadwyżka → do zafakturowania	Dostarczono więcej towaru niż znajduje się na fakturze i towar nie będzie zwracany do Ateneum, zostanie wystawiona faktura

Przeglądanie reklamacji i dodawanie komentarzy

Przeglądaj reklamacje

Wprowadź nr reklamacji, faktury lub zamówienia, aby przeglądać wybraną reklamację. Aby zobaczyć wszystkie, pozostaw poniższe pole puste.

Przeglądaj swoje reklamacje

Pozwala na wyświetlenie listy reklamacji

Tworzone reklamacje

Zestawienie wszystkich tworzonych reklamacji.

Brak niezatwierdzonych reklamacji.

Lista reklamacji, które są w trakcie tworzenia i nie zostały zgłoszone do Ateneum

W celu przeglądania swoich reklamacji, należy kliknąć przycisk „Przeglądaj swoje reklamacje”. Wyświetlone zostaną wszystkie reklamacje, posortowane według statusów (od tworzonych do zakończonych). Jeśli istnieją reklamacje, dla których ostatnio zmienił się status lub pojawiła się dla nich nowa wiadomość od operatora Ateneum, zostaną one wyświetlone zamiast standardowej listy. Przejście do szczegółów reklamacji następuje po kliknięciu w wiersz z numerem reklamacji.



REKLAMACJE - PRZEGLĄDANIE

Strona główna panelu reklamacji

pokaż wszystkie statusy w okresie od styczeń 2017 do marzec 2018

Reklamacje	1 - 25	26 - 42	OCZEKUJE NA ZWROT
1	35/DRWINA/2018 2018-03-04 09:51:08	F - do faktury FS 14785/2018	weryfikowana do zwrotu 1egz.
2	34/DRWINA/2018 2018-03-04 08:25:00	F - do faktury FS 14524/2018	weryfikowana do zwrotu 1egz.
3	33/DRWINA/2018 2018-03-04 08:03:07	F - do faktury FS 14052/2018	weryfikowana do zwrotu 1egz.
4	31/DRWINA/2018 2018-03-02 09:17:19	F - do faktury FS 13169/2018	weryfikowana do zwrotu 1egz.
5	30/DRWINA/2018 2018-03-01 09:16:41	F - do faktury FS 12970/2018	weryfikowana do zwrotu 1egz.
6	29/DRWINA/2018 2018-03-01 09:11:52	F - do faktury FS 13148/2018	weryfikowana do zwrotu 1egz.
7	27/DRWINA/2018 2018-03-01 08:18:31	F - do faktury FS 12176/2018	weryfikowana do zwrotu 1egz.
8	25/DRWINA/2018 2018-03-01 08:29:14	F - do faktury FS 11808/2018	weryfikowana do zwrotu 1egz.
9	24/DRWINA/2018 2018-03-01 08:15:34	F - do faktury FS 11410/2018	weryfikowana do zwrotu 1egz.
10	23/DRWINA/2018 2018-03-01 08:14:52	F - do faktury FS 11335/2018	weryfikowana do zwrotu 3egz.
11	22/DRWINA/2018 2018-03-01 11:56:59	F - do faktury FS 9993/2018	weryfikowana

Listę reklamacji można filtrować przede wszystkim według statusów oraz zakresu dat. Dodatkowo, można filtrować po atrybucie „oczekuje na zwrot” - tak oznaczane są reklamacje z pozycjami typu „nadwyżka → do zwrotu”, o statusie oczekującym na zwrot.

Dla wszystkich niezamkniętych reklamacji możliwe jest dodawanie komentarzy.

REKLAMACJE - EDYCJA I PRZEGLĄDANIE

Strona główna panelu reklamacji Przegladaj swoje reklamacje

Reklamacja nr 39/DRWINA/2018 typu F - do faktury nr FS 9010/2018 Podgląd faktury nr FS 9010/2018

Status reklamacji: **ZGŁOSZONA**
Reklamacja zatwierdzona, oczekuje na weryfikację.

-> 2018-03-16 11:26:44 [użytkownik] zatwierdził reklamację
-> 2018-03-16 11:26:24 [użytkownik] rozpoczął tworzenie reklamacji

Dodaj uwagę

39/DRWINA/2018 POKAŻ UKRYJ KOLEJNOŚĆ ↑ STATUS ↓ STATUS ↑ OCZEKUJE NA ZWROT

lp.	Tytuł / Nazwa	EAN / Producent	szt.	Typ reklamacji / status
1	ilustrowana krótka historia czasu w.2016	9788377859926 Zyski S-ka	50 szt.	Skorygowane Zgłoszone

Strona główna panelu reklamacji Przegladaj swoje reklamacje

Faktura FS 9010/2018 UKRYJ

lp.	Tytuł / Nazwa	EAN / Producent	Na fakturze	Skorygowane	Zgłoszone
1	ilustrowana krótka historia czasu w.2016	9788377859926 Zyski S-ka	50 szt.		3 szt.