

# Reklamacje – informacje ogólne

Obszar reklamacji pozwala na obsługę procesu reklamacyjnego na artykuły zakupione zarówno przez kontrahentów (reklamacje sprzedażowe), jak i u kontrahentów (reklamacje zakupowe). Reklamacje mogą być tworzone zarówno na artykuły o typie towar, jak i usługa.

Listy zarejestrowanych w systemie dokumentów reklamacyjnych, w zależności od typu reklamacji umieszczone są w obszarze *Sprzedaż* oraz *Zakup*, pod przyciskiem *Reklamacje*.

Lista prezentuje:

- numer oraz datę wystawienia dokumentu,
- kod oraz nazwę kontrahenta, który jest podmiotem reklamacji
- aktualny stan i status dokumentu reklamacyjnego

W systemie istnieje możliwość otwierania oraz zamykania reklamacji:

- Zamknięcie reklamacji oznacza, że proces reklamacyjny został zakończony. Zamknięcia dokonuje się za pomocą przycisku [**Zamknij reklamację**].
- Otwarcie reklamacji wiąże się zazwyczaj z odwołaniem klienta od decyzji rzeczoznawcy. Przycisk [**Otwórz reklamację**] aktywny jest tylko dla dokumentów, które zostały wcześniej zamknięte.

Za pomocą reklamacji możliwe jest:

- możliwość rejestrowania reklamacji na wiele pozycji jednocześnie (wiele reklamowanych pozycji na jednym dokumencie)
- możliwość kontroli zgodności reklamującego/dostawcy z dokumentu reklamacji z nabywcą/sprzedawcą z dokumentu

powiązanego z reklamacją

- możliwość generowania dokumentów na magazyn i z magazynu reklamacji
- możliwość określenia dodatkowych statusów dokumentów i pozycji reklamacji np. *Do rozpatrzenia, Uznaną, Odrzucona, Zrealizowana*.
- możliwość definiowania i obsługi wzorców obsługi reklamacji, modelujących schemat postępowania z dokumentami reklamacyjnymi
- możliwość analizowania terminowości rozpatrywania reklamacji
- możliwość rejestrowania różnych opcji realizacji reklamacji – usunięcie wad i zwrot towaru, zwrot pieniędzy, wymiana towaru i innych, z możliwością ich definiowania przez użytkownika
- możliwość generowania dokumentów handlowych i magazynowych z poziomu dokumentu reklamacji
- możliwość korygowania dokumentów sprzedaży oraz zakupu powiązanych z dokumentami reklamacji bezpośrednio z poziomu reklamacji
- możliwość wiązania dokumentów magazynowych z dokumentami reklamacji
- możliwość przekazywania obsługi reklamacji między różnymi centrami, czyli, np. między centrum sprzedaży a centrum obsługi reklamacji, centrum serwisowym itd.