

# Dokument reklamacji

## Formularz reklamacji

Tworzenie nowego dokumentu reklamacji odbywa się z poziomu zakładki *Sprzedaż* lub *Zakup* → *Reklamacje*. Aby dodać nową reklamację należy wybrać przycisk [**Dodaj**].

Zamknięty / Odrzucona

RLS / 2018 / 00002 / F

Numer obcy

Reklamujący  
Norbert Zając

Dostawca  
Norbert Zając

Data wystawienia: 21.06.2018    Data realizacji: 21.06.2018

Data rozpatrzenia: 21.06.2018    Data zamknięcia: 21.06.2018

Właściciel  
HANDEL CA.FOOD

Obsługujący  
admin admin

Elementy    Kontrahenci    Dokumenty skojarzone    Atrybuty    Załączniki    Historia zmian

Przeciągnij nagłówki kolumny tutaj, aby pogrupować po tej kolumnie.

| Kod       | Nazwa             | Ilość | Jm. | Żądanie reklam... | Status    | Dokument |
|-----------|-------------------|-------|-----|-------------------|-----------|----------|
| 500300049 | Napój energety... | 2,000 | szt | Usunięcie wad     | Odrzucona |          |

Edytuj filtr

## Formularz reklamacji

Formularz dokumentu reklamacji składa się z kilku standardowych zakładek – **Kontrahenci**, **Dokumenty skojarzone**, **Atrybuty**, **Załączniki** oraz zakładki **Elementy** posiadającej elementy charakterystyczne tylko dla dokumentu reklamacji.

Nagłówek dokumentu zawiera:

- numer dokumentu
- pole z miejscem na numer obcy dokumentu
- nazwę reklamującego i dostawcy – w przypadku reklamacji sprzedaży
- nazwę dostawcy i odbiorcy – w przypadku reklamacji zakupu
- kod pracownika obsługującego daną transakcję

- **centrum**, do którego należy dokument
- **kod wzorca** przyjętego procesu reklamacyjnego – pole dostępne tylko, gdy w oknie konfiguracji systemu zaznaczono parametr *Obsługa reklamacji według wzorców*. Pozwala na wskazanie zdefiniowanego schematu w danym procesie reklamacyjnym. Po wskazaniu jednego z wzorców, podczas pracy z dokumentem reklamacji, system będzie podpowiadał kolejne akcje. Wartość w polu *Wzorzec* można zmieniać do momentu zamknięcia reklamacji. Szczegółowe informacje znajdują się w artykule: *Wzorce obsługi reklamacji*.
- **aktualny stan i status reklamacji**
- **daty wystawienia**
- **daty realizacji** – służy określeniu faktycznego terminu realizacji reklamacji. Przy przejściu dokumentu w stan zrealizowany lub zamknięty system automatycznie ustawia w tym polu datę bieżącą.
- **daty rozpatrzenia** – określa termin, w jakim reklamacja powinna zostać rozpatrzona i reklamujący powinien zostać poinformowany o decyzji. Na definicji dokumentów RLS i RLZ istnieje możliwość określenia domyślnej liczby dni na rozpatrzenie danej reklamacji. Podczas wystawiania nowego dokumentu system automatycznie ustawi datę realizacji równą dacie wystawienia powiększonej o zdefiniowaną na typie dokumentu liczbę dni. Edycja daty będzie możliwa do momentu zatwierdzenia dokumentu.

Dokument reklamacji w stanie zatwierdzonym podlega znacznej modyfikacji. Możliwe jest wówczas:

- edycja elementów dokumentu
- wiązanie dokumentu z elementem dokumentu reklamacji
- dodawanie, edycja, usunięcie etapów realizacji dla elementu
- generowanie dokumentów dla etapów realizacji
- wiązanie dokumentów z etapami realizacji

Status podczas wystawiania dokumentu domyślnie przyjmuje

wartość *Do rozpatrzenia*. Status na całym dokumencie odpowiada najwcześniejszemu statusowi którejkolwiek pozycji i automatycznie zmienia swoją wartość.

## **Kontrola zgodności kontrahentów**

W przypadku gdy na dokumencie reklamacji wskazano dokument na podstawie, którego dokonywana jest reklamacja, dane kontrahenta mogą zostać przeniesione z dokumentu źródłowego z którego pochodzi ostatnio dodany element.

W konfiguracji struktury firmy w kontekście danego centrum, na definicji dokumentu reklamacji sprzedaży/zakupu, istnieje możliwość włączenia kontroli zgodności między reklamującym (RLS)/dostawcą (RLZ) a kontrahentem na dokumencie sprzedaży/zakupu, na podstawie którego wystawiana jest reklamacja.

Przy włączonym parametrze *Kontroluj zgodność kontrahentów* system filtruje listę dokumentów sprzedaży/zakupu względem kontrahenta ustawionego w polu *Reklamujący/Dostawca* na dokumencie reklamacji. Jeśli mimo to operator usunie z filtra pod listą wskazanie na kontrahenta i wybierze dokument, który jest wystawiony na innego kontrahenta niż reklamujący/dostawca, wówczas system zablokuje takie działania i wyświetli komunikat o braku zgodności między kontrahentami. Jeśli w nagłówku dokumentu reklamacji, jako reklamujący/dostawca jest wskazany kontrahent *Nieokreślony*, wówczas wybierając jeden z dokumentów system ustawi jako reklamującego/dostawcę kontrahenta, który widnieje na wybranym dokumencie.

## **Dodawanie elementów do dokumentu reklamacji**

Aby dodać nową pozycję na dokument reklamacji, należy wybrać przycisk [**Dodaj**].

Otwiera on formularz przeznaczony do definiowania szczegółów dotyczących wadliwego artykułu. Składa się z kilku zakładek –

## Ogólne, Realizacja, Atrybuty oraz Załączniki.

The screenshot shows a software interface with the following fields and values:

- Obsługa transakcji: [ ]
- Dokument: [ ]
- Artykuł: [ ]
- Opis: [ ]
- Ilość: 0,0000
- Lp. partii: [ ]
- Status reklamacji: <Inna>
- Data powstania usterki: 22.03.2019
- Opis usterki: [ ]
- Żądanie reklamującego: [ ]
- Status: Do rozpatrzenia

Formularz dodawania elementu na reklamację sprzedaży

### Zakładka *Ogólne*

Formularz składa się z poniższych pól:

- **Obsługa transakcji** – pole, które służy do określenia pracownika obsługującego transakcję z daną pozycją
- **Dokument** – pole zawierające informacje o dokumencie powiązonym z pozycją reklamacji. Wybierając przycisk [Dokument] dla reklamacji sprzedaży, domyślnie otwarta zostanie lista paragonów. Dodatkowo po wybraniu przycisku strzałki istnieje możliwość otwarcia listy:

*Faktur, Zamówień, Rozchodu*. Dla reklamacji zakupu otwarta zostanie lista faktur zakupu. Po otwarciu listy należy wskazać dokument, który zawiera reklamowaną pozycję.

- **Artykuł** – umożliwia wskazanie artykułu, który jest przedmiotem reklamacji. Jeżeli do wskazanego artykułu, przypisany jest załącznik typu *obraz*, wówczas na formularzu elementu reklamacji pojawi się dodatkowe pole prezentujące ten obraz. Jeśli artykuł posiada więcej załączników o typie *obraz*, system wyświetli pierwszy z nich.
- **Opis**
- **Ilość i jednostkę** reklamowanego towaru
- **Usterka** – rozwijana lista najczęstszych usterek zdefiniowanych przez użytkownika w słownikach uniwersalnych (*Konfiguracja → Słowniki uniwersalne → Reklamacje → Usterki*). Może on być na bieżąco modyfikowany i uzupełniany o kolejne typy usterek.
- **Data powstania usterki** – Podczas dodawania nowego elementu reklamacji pole to domyślnie przyjmuje datę bieżącą.
- **Opis usterki** – pole zawierające więcej szczegółów nt. samej wady oraz okoliczności, w jakich została ona wykryta. Informacją jest również data, kiedy taka usterka została wykryta.
- **Żądanie reklamującego** – pole obligatoryjne do uzupełnienia, zazwyczaj usunięcie wady, wymiana na nowy towar lub zwrot gotówki. Możliwe poszerzanie listy żądań. W tym celu wykorzystywany jest słownik uniwersalny o nazwie *Żądania reklamacji* (*Konfiguracja → Słowniki uniwersalne → Reklamacje*).
- **Status** – pole nieedytowalne, określające aktualny status reklamacji dla danej pozycji

### **Zakładka *Realizacja***

Wskazuje kolejne etapy procesu reklamacyjnego, podjęte

działania wraz z datą akcji oraz danymi użytkownika, który ją wykonał, a także status, jaki przyjmuje element reklamacji w wyniku przeprowadzonych działań i numer wygenerowanego dokumentu.

Po dodaniu elementów do dokumentu oraz zatwierdzeniu reklamacji na zakładce *Realizacja* automatycznie tworzone są dwie akcje – dodanie elementu oraz potwierdzenie dokumentu.

Edycji oraz możliwości usunięcia podlega zawsze tylko ostatni etap zarejestrowany na danym elemencie.

Generowanie dokumentów do poszczególnych akcji reklamacyjnych możliwe jest tylko i wyłącznie, gdy dokument reklamacji jest zatwierdzony i tylko do akcji, dla których taka możliwość została przewidziana.