

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.

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.