

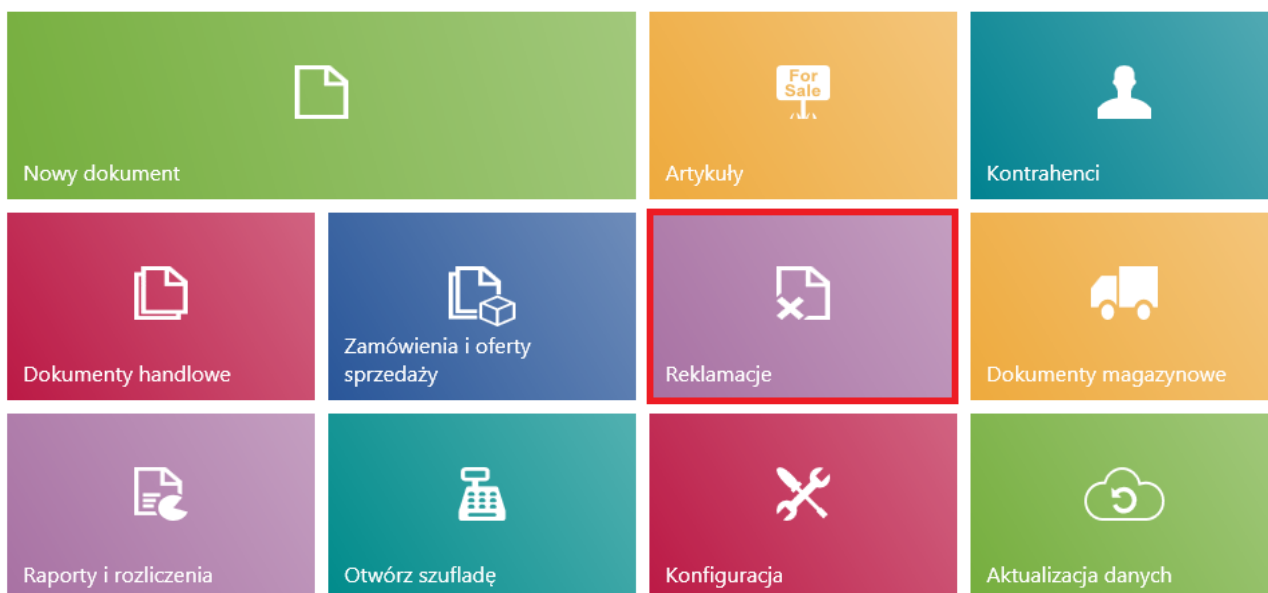
Lista reklamacji

Na stanowisku POS możliwe jest obsłużenie procesu reklamacji artykułów, między innymi:

- przyjęcie, uznanie, odrzucenie lub zamknięcie reklamacji
- weryfikacja statusu reklamacji

☰ Comarch Retail POS

08:40 • Zalogowany: Maria Boroń 🔒 ✕ _ ✕



Kafel [Reklamacje]

W celu przejścia na listę wszystkich reklamacji zgłoszonych na danym stanowisku POS należy w menu głównym wybrać kafel [Reklamacje].

Wpisz numer dokumentu						Szukaj
Stan	Status	Data				
Dowolny	Dowolny	Dowolny				
Numer	Kontrahent	Data utworzenia	Termin rozpatrzenia	Stan	Status	
RLS/2019/00002/CB_POS1	Anna Woźniak	2019-03-25 08:43:29	2019-03-25 08:43:06	Zatwierdzony	Uznana	
RLS/2019/00001/CB_POS1	Anna Woźniak	2019-03-25 08:42:38	2019-03-25 08:41:55	Zamknięty	Uznana	

Zamknij Esc

Odśwież Zamknij reklamację Drukuj Podgląd Dodaj

Lista reklamacji

Na liście prezentowane są kolumny:

- Numer
- Kontrahent
- Data utworzenia
- Termin rozpatrzenia
- Stan – przyjmuje wartości: *Zatwierdzony, Anulowany, Zamknięty, Zrealizowany*
- Status – przyjmuje wartości: *Uznana, Do rozpatrzenia, Odrzucona, Anulowana, Zrealizowana*

W górnej części okna znajduje się pole [filtra tekstowego](#), umożliwiające przeszukiwanie listy reklamacji na podstawie numeru systemowego dokumentu.

Uwaga

W zależności od parametru [Sposób wyszukiwania dokumentów](#) w

konfiguracji stanowiska POS z poziomu systemu ERP dokumenty mogą być wyszukiwane:

- lokalnie w bazie danych stanowiska POS
- lokalnie oraz w systemie ERP

Wyszukiwanie reklamacji można również zawęzić przy pomocy rozwijalnych filtrów:

- Stan
- Status
- Data

Z poziomu listy reklamacji można:

- [dodać nowy dokument RLS](#) przy pomocy przycisku [**Dodaj**]
- wydrukować dokument RLS przy pomocy przycisku [**Drukuj**]
- wyświetlić do [podglądu dokument RLS](#)
- zamknąć dokument RLS, który ma status *Uznana/Odrzucona*

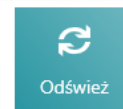
Dodanie nowej reklamacji

W celu dodania nowego procesu reklamacyjnego (RLS) należy z poziomu [listy reklamacji](#) wybrać przycisk [**Dodaj**].

Szukaj

Stan: Dowolny |
 Status: Dowolny |
 Data: Dowolny |
 X

Numer	Kontrahent	Data utworzenia	Termin rozpatrzenia	Stan	Status
RLS/2019/00003/CB_POS1	Anna Woźniak	2019-03-25 08:45:54	2019-03-28 00:00:00	Anulowany	Anulowana
RLS/2019/00002/CB_POS1	Anna Woźniak	2019-03-25 08:43:29	2019-03-25 08:43:06	Zrealizowany	Zrealizowana
RLS/2019/00001/CB_POS1	Anna Woźniak	2019-03-25 08:42:38	2019-03-25 08:41:55	Zamknięty	Uznana



Przycisk [Dodaj]

Uwaga

Dodanie dokumentu RLS wymaga od użytkownika posiadania odpowiednich uprawnień nadawanych w systemie ERP.

Dokument: PAR/2019/00005/CB_POS1 ¹ Termin rozpatrzenia: 2019-03-25 ³

Wyszukaj artykuł ² Dodaj

Nazwa	Ilość
Sukienka granat rozm 42	1,000 szt


Usterka: Uszkodzony towar ⁴ Data usterki: 2019-03-25 ⁵

Żądanie: Usunięcie wad ⁶

Opis usterki: Uszkodzony szew na prawym ramiączku ⁷

Obsługujący: Maria Boroń

Ilość: 1,00

Sukienka granat rozm 42 

Kontraent: Iwona Chmielewska
ul. Królowej Jadwigi Boczna ..
30-212 Kraków

Zamknij Esc

Uznaj

Powiąz z FS/ PAR ¹

Zatwierdź F3

Uwagi do dokumentu: Towar z wyprzedaży ⁸

Formularz nowo wystawianej reklamacji

Na formularzu dodawanego dokumentu RLS znajdują się następujące pola (poszczególne punkty odpowiadają zaznaczonym miejscom na zrzucie ekranu):

- Dokument** – informacja dotycząca dokumentu, z którym może zostać powiązana definiowana reklamacja. Takie powiązanie można stworzyć wybierając przycisk [**Powiąz z FS/PAR**] oraz wybierając dany dokument z wyświetlonej [listy dokumentów handlowych](#). Jeżeli dokument paragonu/faktury wystawiony został wyłącznie na jedną pozycję, to zostanie ona automatycznie dodana na reklamację. W przeciwnym wypadku należy wybrać która z pozycji ma zostać uwzględniona w procesie reklamacji.
- Wyszukaj artykuł** – umożliwia ręczne dodanie reklamowanego artykułu, jeżeli nie zostało

stworzone powiązanie dokumentu RLS z dokumentem handlowym. Taka sytuacja może zaistnieć w przypadku dokumentu wystawionego na innym stanowisku POS lub jego braku w systemie.

Dokument RLS może dotyczyć:

- tylko jednego artykułu
 - pojedynczego elementu należącego do [kompletu](#) o zaznaczonym parametrze *Pobieraj składniki na dokument*
 - nieaktywnego artykułu
2. **Termin rozpatrzenia** – data rozpatrzenia reklamacji
 3. **Usterka** – wartości pola są definiowane w systemie ERP
 4. **Data usterki**
 5. **Żądanie** – wartości pola są definiowane w systemie ERP. Pole jest wymagane.
 6. **Opis usterki** – umożliwia dodanie dodatkowego opisu usterki
 7. **[Atrybuty](#)** – atrybuty przypisane do typu dokumentu

W oknie nowej reklamacji dostępne są następujące przyciski:

- **[Uznaj]** – uznaje reklamację bezpośrednio po jej przyjęciu. Funkcja ta wymaga od operatora posiadania odpowiednich uprawnień do modyfikacji dokumentu RLS, definiowanych w systemie ERP. Po wybraniu tej opcji reklamacja zostanie dodana na listę ze statusem *Uznana* (w stanie *Zatwierdzony*).
- **[Zatwierdź]** – zatwierdza dokument reklamacji w celu jego rozpatrzenia. Po wybraniu tej opcji reklamacja zostanie dodana na listę ze statusem *Do rozpatrzenia* (w stanie *Zatwierdzony*). Dalsza obsługa procesu reklamacyjnego może przebiegać po stronie systemu ERP.

W dalszym postępowaniu użytkownik może wystawić [korektę dokumentu](#) handlowego, który podlegał procesowi reklamacji, a następnie zakończy cały proces reklamacyjny wybierając przycisk **[Zamknij reklamację]**. Wybór tej opcji spowoduje

zmianę stanu dokumentu reklamacji na *Zamknięty*.

Uwaga

Zamknąć można reklamację, która ma status *Uznana/Odrzucona*.

☰ Reklamacje Zalogowany: 10:02 • Maria Boroń 🔒 🗑️ _ ✕

🔍 Wpisz numer dokumentu Szukaj

Stan: Dowolny Status: Dowolny Data: Dowolny ✕

Numer	Kontrahent	Data utworzenia	Termin rozpatrzenia	Stan	Status
RLS/2019/00005/CB_POS1	Nieokreślony	2019-03-25 09:58:14	2019-03-25 09:58:05	Zatwierdzony	Uznana
RLS/2019/00004/CB_POS1	Iwona Chmielewska	2019-03-25 09:52:29	2019-03-25 09:42:07	Zatwierdzony	Do rozpatrzenia
RLS/2019/00003/CB_POS1	Anna Woźniak	2019-03-25 08:45:54	2019-03-28 00:00:00	Anulowany	Anulowana
RLS/2019/00002/CB_POS1	Anna Woźniak	2019-03-25 08:43:29	2019-03-25 08:43:06	Zrealizowany	Zrealizowana
RLS/2019/00001/CB_POS1	Anna Woźniak	2019-03-25 08:42:38	2019-03-25 08:41:55	Zamknięty	Uznana

✕ Zamknij Esc 🔄 Odśwież 🔒 Zamknij reklamację 🖨️ Drukuj 📄 Podgląd ➕ Dodaj

Przycisk [Zamknij reklamację]

Uwaga

Wystawienie korekty jest opcjonalne. Użytkownik musi zdecydować, czy sposób w jaki reklamacja została uznana, wymaga wystawienia korekty. Przykładowo w sytuacji naprawy towaru, wystawienie korekty nie jest konieczne.

Przykład

Klient w sklepie odzieżowym zgłasza usterkę zakupionego towaru. Operator sprawdza reklamowany towar i zgodnie z przyjętymi w firmie procedurami dodaje nowy dokument RLS. W tym celu wybiera w głównym menu kafel [Reklamacje], a następnie przycisk [Dodaj]. W pierwszej kolejności na formularzu nowo dodawanej reklamacji sprzedaży wybiera przycisk [Powiąż z FS/PAR] i wyszukuje okazany paragon (dowód

zakupu) na liście dokumentów handlowych. W efekcie na RLS zostaje automatycznie dodany artykuł z paragonu. Następnie operator wybiera rodzaj usterki oraz dopisuje dodatkowe informacje. Zgodnie z życzeniem klienta, operator wybiera *Żądanie: Naprawa* oraz uzupełnia termin realizacji na za dwa tygodnie. Na koniec użytkownik wybiera przycisk [**Zatwierdź**] oraz z poziomu listy dokumentów RLS drukuje kopię dokumentu dla klienta. Reklamacja zostanie rozpatrzona w przeciągu dwóch tygodni. W przypadku uznania reklamacji, naprawa towaru zostanie zrealizowana w ciągu kolejnych trzech tygodni.

Podgląd reklamacji

W celu wyświetlenia dokumentu RLS należy z poziomu [listy reklamacji](#) zaznaczyć dokument oraz wybrać przycisk [**Podgląd**].

The screenshot shows the 'Reklamacje' application interface. At the top, there is a search bar with the placeholder 'Wpisz numer dokumentu' and a 'Szukaj' button. Below the search bar are three filter dropdowns: 'Stan' (Dowolny), 'Status' (Dowolny), and 'Data' (Dowolny). The main content is a table with the following columns: Numer, Kontrahent, Data utworzenia, Termin rozpatrzenia, Stan, and Status. The table contains five rows of data. The fourth row is highlighted in blue, indicating it is selected. At the bottom of the interface, there are five buttons: 'Zamknij Esc', 'Odśwież', 'Drukuj', 'Podgląd' (highlighted with a red border), and 'Dodaj'.

Numer	Kontrahent	Data utworzenia	Termin rozpatrzenia	Stan	Status
RLS/2019/00005/CB_POS1	Nieokreślony	2019-03-25 09:58:14	2019-03-25 09:58:05	Zatwierdzony	Uznana
RLS/2019/00004/CB_POS1	Iwona Chmielewska	2019-03-25 09:52:29	2019-03-25 09:42:07	Zatwierdzony	Do rozpatrzenia
RLS/2019/00003/CB_POS1	Anna Woźniak	2019-03-25 08:45:54	2019-03-28 00:00:00	Anulowany	Anulowana
RLS/2019/00002/CB_POS1	Anna Woźniak	2019-03-25 08:43:29	2019-03-25 08:43:06	Zrealizowany	Zrealizowana
RLS/2019/00001/CB_POS1	Anna Woźniak	2019-03-25 08:42:38	2019-03-25 08:41:55	Zamknięty	Uznana

Przycisk [**Podgląd**]

Z poziomu podglądu dokumentu użytkownik o odpowiednich uprawnieniach może:

- zobaczyć informacje o przebiegu procesu reklamacyjnego
- uznać reklamację o statusie *Do rozpatrzenia*
- odrzucić reklamację o statusie *Do rozpatrzenia, Uznaną*
- wydrukować reklamację

The screenshot shows a web application interface for complaint management. At the top, the document ID is 'Reklamacja: RLS/2019/00002/CB_POS1'. The user is logged in as 'Maria Boroń' at 10:16. The document details include 'Dokument: PAR/2019/00002/CB_POS1' and 'Termin rozpatrzenia: 2019-03-25'. A search bar for articles is present. The main table lists the complaint item: 'Biuurko' with a quantity of '1,0000 szt.'. Below this, the complaint details are shown: 'Usterka: Zniszczone opakowanie' and 'Data usterki: 2019-03-25'. The request is 'Wymiana na nowy'. A table of actions is displayed:

Akcja	Data	Status	Opis
Inna akcja	2019-03-25	Zrealizowana	
Uznanie reklamacji	2019-03-25	Uznana	
Dodanie elementu	2019-03-25	Do rozpatrzenia	

The contractor information is: 'Kontrahent: Anna Woźniak, NIP: 9207301312, ul. Witosa Wincentego 16/48, 40-831 Katowice'. At the bottom, there are buttons for 'Zamknij Esc' and 'Drukuj'.

Podgląd reklamacji

Pod szczegółami dotyczącymi usterki wyświetlone są kolejne etapy realizacji procesu reklamacji w postaci listy wszystkich akcji reklamacyjnych, ich dat oraz statusów dokumentu.

Uwaga

Akcje reklamacyjne nowo zdefiniowane z poziomu systemu ERP prezentowane są z nazwą: *Inna akcja*.

Przykład

Na stanowisku POS został wystawiony dokument PAR/2019/00006/CB_POS1 na artykuł *Krawat granatowy*. Kilka dni później na tym samym stanowisku sprzedażowym została zgłoszona reklamacja tego towaru o numerze RLS/2019/00006/CB_POS1 zawierająca żądanie zwrotu pieniędzy.

Reklamacja trafiła do systemu ERP w celu jej rozpatrzenia. W ciągu dwóch tygodni dokument zmienił swój status na *Uznana*, w związku z czym została wygenerowana korekta całościowa paragonu. Po zwrocie pieniędzy proces reklamacyjny można zamknąć.

Reklamacja: RLS/2019/00006/CB_POS1 10:21 Zalogowany: Maria Boroń

Dokument: PAR/2019/00006/CB_POS1 Termin rozpatrzenia: 2019-03-25

Wyszukaj artykuł... Dodaj

Obsługujący: Maria Boroń

Nazwa	Ilość
Krawat granatowy	1,0000 szt

Usterka: Uszkodzony towar Data usterki: 2019-03-11

Żądanie: Zwrot pieniędzy

Opis usterki:

Akcja	Data	Status	Opis
Zamknięcie reklamacji	2019-03-25	<bez zmian>	
Inna akcja	2019-03-25	<bez zmian>	
Uznanie reklamacji	2019-03-25	Uznana	

Kontrahent:
Iwona Chmielewska
ul. Królowej Jadwigi Boczna ..
30-212 Kraków

Zamknij Esc Drukuj

Podgląd reklamacji