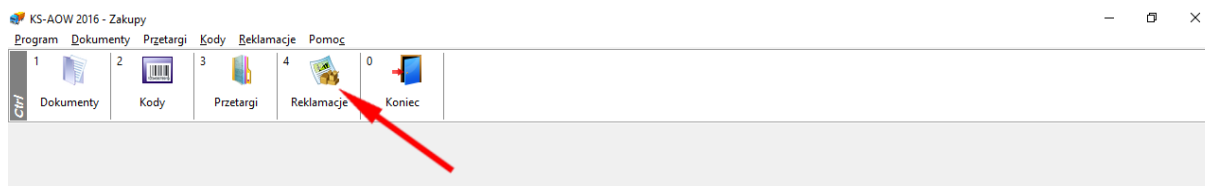


INSTRUKCJA REKLAMACJI ELEKTRONICZNYCH (ZWROTY)

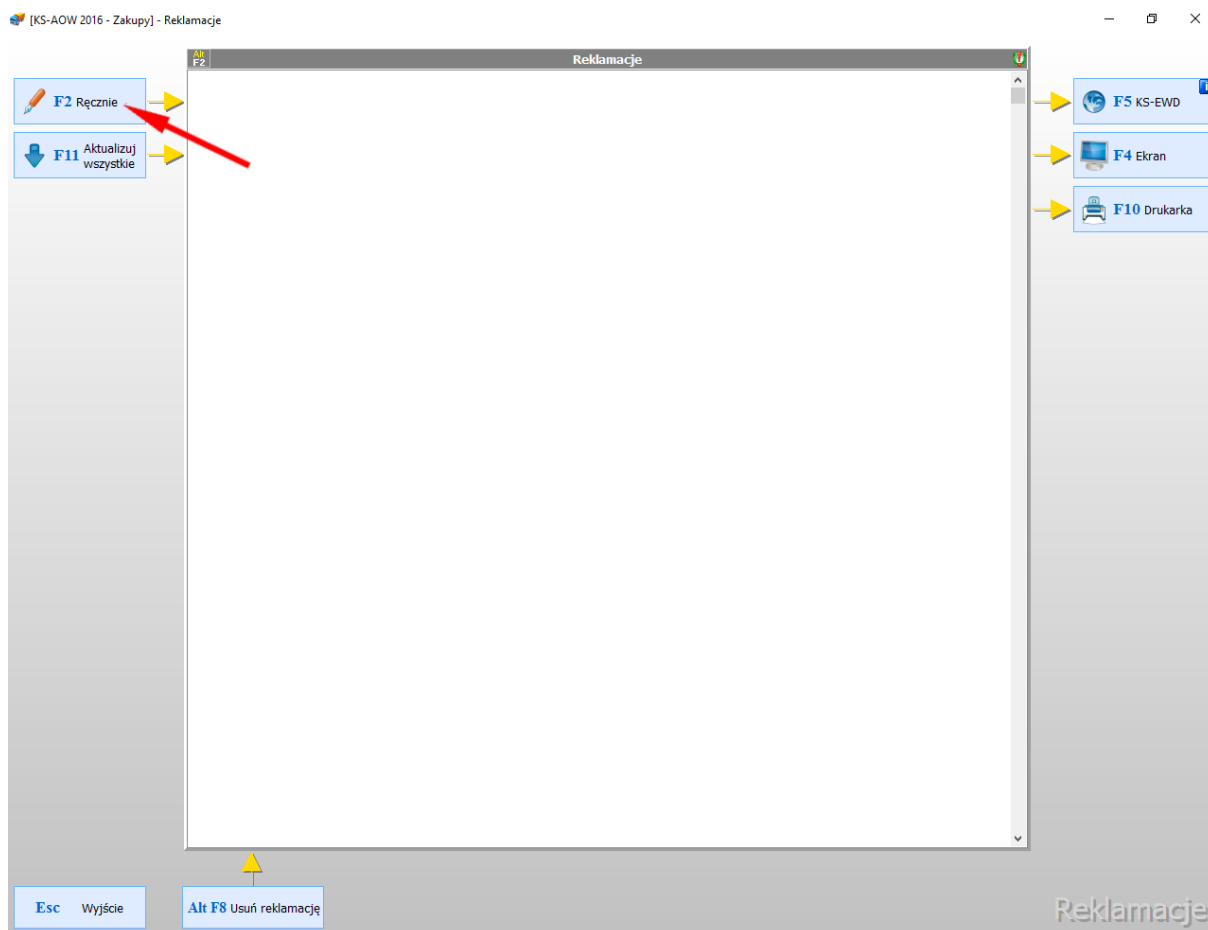
Do poprawnego korzystania z reklamacji elektronicznych wymagana jest licencja na moduł KS-EWD i poprawnie skonfigurowane połączenie do dostawcy poprzez kanał komunikacyjny KS-EWD. Sprawdzenie również czy dostawca z którym współpracujemy obsługuje automatyczne reklamacje.

Funkcja Reklamacje daje możliwość tworzenia i przesyłania reklamacji elektronicznych do dostawców. Reklamacje mogą być tworzone do przyjętych już dokumentów zakupu lub na podstawie dokumentu w buforze zakupów.

1. Wybieramy moduł **13-Zakupy** i **CTRL+4 Reklamacje**



2. W celu ręcznego utworzenia reklamacji należy wybrać **F2 Ręcznie**

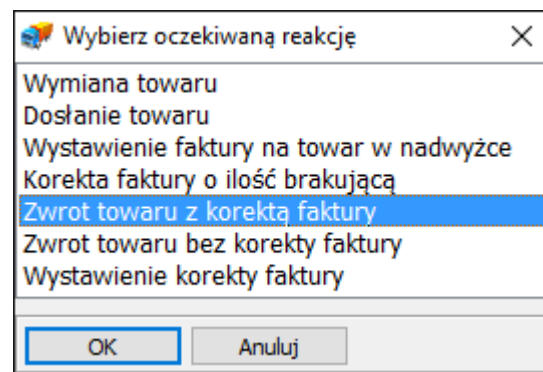
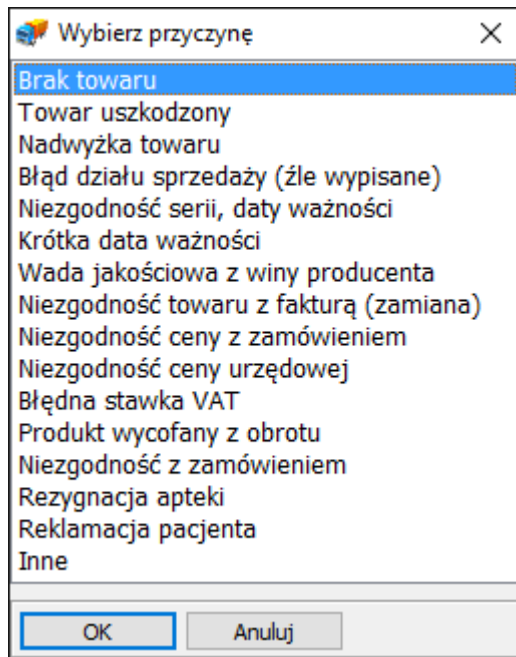


3. Następnie po odnalezieniu właściwego dokumentu wybrać pozycje, które mają zostać zareklamowane. Przy pozycjach tych należy podać ilość zwracaną oraz podać przyczynę powstania reklamacji i sposób jej rozpatrzenia. Przy każdej kolumnie należy wcisnąć klawisz **ENTER**.

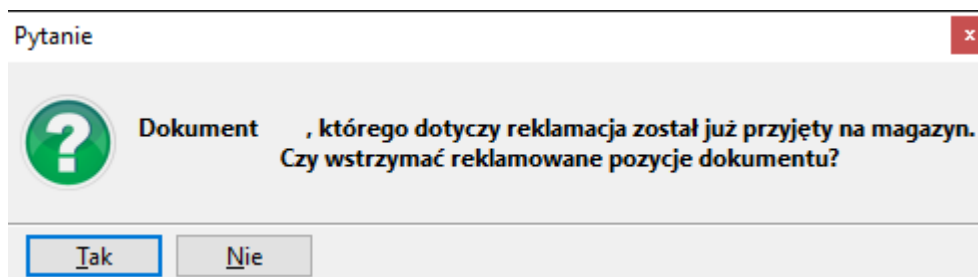
Nr towaru	Nazwa	Ilość	Ilość rekl.	Przyczyna powstania	Sugerowany sposób rozpatrzenia	Uwagi
12246	Arechin tabl. 0,25 g 30 tabl.	10	10	Brak towaru	Zwrot towaru z korektą faktury dodatkowa własna uwaga	



4. Możemy skorzystać z przygotowanych słowników przyczyn powstania i sugerowanych sposobów rozpatrzenia










5. Po zakończeniu wprowadzenia reklamacji system zapyta nas czy dany towar ma być automatycznie wstrzymany na magazynie. Odpowiadamy **TAK**



6. Tak utworzone reklamację pojawiają się na liście reklamacji ze statusem **Utworzona**, które możemy wysłać do dostawcy klawiszem **F5 KS-EWD**. Po poprawnej wysyłce reklamacja zmieni status na **Zgłoszona**, wybierając ten sam klawisz nastąpi próba pobrania aktualnego potwierdzenie do reklamacji wraz z informacją o ilościach rozpatrzonych oraz faktycznym sposobie rozpatrzenia u dostawcy.



7. W zależności od sposobu rozpatrzenia reklamacje mogą posiadać różne statusy:
- a.  **Utworzona:** reklamacja została sporządzona i oczekuje na wysyłkę do dostawcy
 - b.  **Wysłana:** reklamacja została wysłana do dostawcy
 - c.  **Zgłoszona:** reklamacja została wysłana do dostawcy i zostało odebrane potwierdzenie przyjęcia reklamacji
 - d. **Rozpatrzona:** reklamacja obsłużona przez dostawcę
 -  rozpatrzona przez dostawcę i żadna z reklamowanych pozycji nie została odrzucona
 -  rozpatrzona przez dostawcę lecz część pozycji została odrzucona
 -  rozpatrzona przez dostawcę lecz wszystkie z reklamowanych pozycji zostały odrzucone
 - e.  **Anulowana:** reklamacja została anulowana przez farmaceutę np. w skutek błędnego zgłoszenia reklamacji do dostawcy