INSTRUKCJA OBSŁUGI ELEKTRONICZNEGO MODUŁU REKLAMACYJNEGO W PROGRAMIE KAMSOFT*

* Do poprawnego korzystania z reklamacji elektronicznych wymagana jest licencja na moduł KS-EWD i poprawnie skonfigurowane połączenie do dostawcy poprzez kanał komunikacyjny KS-EWD.

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.

		Moduł	13 Zakupy	C	C trl+4 Reklamacje	
<u>P</u> rogram <u>D</u> okume	enty Pr <u>z</u> etargi	<u>K</u> ody <u>R</u> eklam	acje Pomo <u>c</u>			
1 Dokumenty	2 Kody	3 Przetargi	4 Reklamacje	0 Interview		
					6	

W celu ręcznego utworzenia reklamacji należy nacisnąć klawisz F2 Ręcznie,

	Reklamacje	
J F? Ręcznie	• Kliknij tutaj × avy pobirać reklamacje automatycznie	-> 🧐 F5 KS-EWD
F11 Aktualizuj		-> 🜉 F4 Ekran
		-> 🚔 F10 Drukarka
	▲	
Esc Wyjście	Alt F8 Usuń reklamację	Reklamacje

a 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).

Numer reidamacji: 1	/2015	Data utworzenia: 2015.03.31 17:24					
Status: U	tworzona	Data wysłania:					
Nr dokumentu: P	V/91194/2013/WR/HUR	Dostawca: PGF-Hurt Sp. z o.o.					
[F6] Zakres pozycji	Reklamowany dokument	•					
Nr towaru	Nazwa	Ilość	Ilość reki.	Przyczyna powstania	Sugerowany sposób rozpatrzenia	Uwagi	Auto. wstrz.
1146 Be	erodual plyn do inh. 20 ml	3		Brak towaru	Zwrot towaru z korektą faktury	dodatkowa własna uwaga	
4215 Bioprazol 20 mg x 28 kaps.		2					
2565 A	rgosulfan krem 40 g	1					
5081 H	eparegen x 30 tabl.	1					
4468 N	4468 No-Spa forte 80 mg x 20 tabl.						
3027 PI	last.SALVEQUICK duże x 2 szt.	1					
2504 Tr	ran z olejem wieslołk. x 60 kap	s. 1					
1373 Va	alidol x 10 tabl.	3					
2143 Ve	enescin żel 40 g	1					
6758 VI	it. E krople 10 ml MEDANA	2					
3235 VI	it. PP 50 mg x 20 tabl.	1					
Szukaj wg: nazwy	•						
(F2) Dodaj	[F8] Usuń [Esc] Zakończ						

Możemy skorzystać z przygotowanych słowników przyczyn powstania i sugerowanych sposobów rozpatrzenia:

💞 Wybierz przyczynę 🛛 🛃	
Brak towaru	
Towar uszkodzony Nadwyżka towaru Błąd działu sprzedaży (źle wypisane) Niezgodność serii, daty ważności Krótka data ważności	Po zak system automa – odpo
Wada jakościowa z winy producenta Niezgodność towaru z fakturą (zamiana) Niezgodność ceny z zamówieniem Niezgodność ceny urzędowej Błędna stawka VAT Produkt wycofany z obrotu Niezgodność z zamówieniem Rezygnacja apteki Reklamacja pacjenta Inne	Tak ut na liśc Utwor dostaw poprav status klawis potwie inform faktycz dostaw
	W zale

Po zakończeniu wprowadzenia reklamacji system zapyta nas czy dany towar ma być automatycznie wstrzymany na magazynie – odpowiadamy TAK:

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.

W zależności od sposobu rozpatrzenia reklamacje mogą posiadać różna statusy:

utworzona 🚽

- reklamacja

została przygotowana i oczekuje na wysyłkę do dostawcy



- reklamacja została wysłana do dostawcy po naciśnięciu klawisza wysłana F5 nastąpi próba pobrania aktualnego statusu reklamacji



zgłoszona

- reklamacja została wysłana do dostawcy i zostało odebrana potwierdzenie przyjęcia reklamacji, po naciśnięciu klawisza F5 nastąpi próba pobrania aktualnej informacji o stanie realizacji reklamacji.

rozpatrzona - reklamacja obsłużona przez dostawcę, przy tym statusie mogą pojawić • się następujące ikony:



•

reklamacja została rozpatrzona przez dostawce i żadna z reklamowanych pozycji nie została odrzucona



reklamacja została rozpatrzona przez dostawcę lecz część pozycji została

odrzucona



reklamacja została rozpatrzona przez dostawcę lecz wszystkie z reklamowanych pozycji zostały odrzucone



- reklamacja została anulowana przez farmaceute • anulowana np. w skutek błędnego zgłoszenia reklamacji do dostawcy