

9.1 PRIPRAVA REKLAMACIJE

Reklamiramo lahko:

- nedospelo gradivo, kadar dobavitelj ne pošlje naročenega gradiva v predvidenem roku za dobavo
- prejeta gradivo, kadar je poškodovano ali se ne ujema z naročilom ali dobavnico ali seznamom (npr. seznamom zamenjanega gradiva), in tudi obvezni izvod, kadar zavezanec ne pošlje obveznega izvoda ali ga ne pošlje v ustreznem številu izvodov ali v ustreznem roku
- prejeti dokument za plačilo avansa, kjer lahko reklamiramo dokument v celoti ali postavko v dokumentu
- prejeti račun, kjer lahko reklamiramo račun v celoti ali postavko računa

Do izstavitve reklamacije se novoreklamirane postavke za istega dobavitelja dodajajo v pripravljeno reklamacijo.



Opozorilo:

Podatki o reklamiranju se ne vpisujejo med podatke o zalogi.

9.1.1 Nedospelo gradivo

Reklamacije za gradivo, ki v knjižnico ne prispe v predvidenem roku, se pripravijo v razredu **Reklamacija za nedospelo gradivo**.

Program poišče vse postavke naročil, pri katerih je potekel rok za reklamiranje glede na:

- datum zadnje reklamacije
- predvideni rok dobave, ki je določen v naročilu

Najdene postavke program uvrsti v reklamacijo za nedospelo gradivo.

Pogoj

Naročila so izstavljena in poslana dobavitelju.

Postopek

1. Označimo razred **Naročilo**.
2. Izberemo metodo **Razred / Pripravi reklamacije za nedospelo gradivo**.

Reklamacija za nedospelo gradivo se pripravi za vsakega dobavitelja posebej.

Reklamaciji za nedospelo gradivo se dodeli številka, ki je ni mogoče spremeniti. Reklamacije se namreč številčijo samodejno v skladu z nastavitvijo števca reklamacij za nedospelo gradivo (gl. pogl. 11.3).

**Status po pripravi
reklamacij za
nedospelo gradivo**

Reklamacija za nedospelo gradivo

- *evidentirano*

Kako naprej ...

Reklamacije lahko še uredimo, nato pa jih izstavimo in pošljemo dobavitelju. Pred izstavitvijo lahko pri postavki naročila vpišemo opombo o reklamiranju, ki se bo izpisala v reklamaciji.



Primer:

Pri postavki naročila lahko vpišemo pri "Op. v reklamaciji" npr. naslednje besedilo: *Plačano po predračunu 07/87 dne 30. 6. 2007.*

9.1.2 Prejeto gradivo

Reklamacije za prejeto gradivo se pripravijo v razredu **Reklamacija za prejeto gradivo**. Reklamiramo lahko gradivo, ki ga prejmemo na osnovi nakupa (dobavnica) ali na osnovi katerega od drugih načinov nabave, npr. z zameno, kot obvezni izvod ipd. (seznam prejetega zamenjanega gradiva, seznam obveznih izvodov ipd.).

Reklamacijo za prejeto gradivo lahko pripravimo:

- če je prejeto gradivo poškodovano
- če prejeto gradivo odstopa v naslovu ali količini od naročenega gradiva
- če se prejeto gradivo v naslovu ali količini ne ujema z dobavnico ali seznamom
- če na gradivu kasneje ugotovimo poškodbe
- če zavezanec ne pošlje obveznega izvoda ali ga ne pošlje v ustreznem številu izvodov ali v ustreznem roku

Odstopanja vpišemo pri vnosu dobavnice ali seznama (gl. pogl. 3.4.1, pogl. 4.1.1, pogl. 5.1, pogl. 7.1 ali pogl. 8.1).

Postopek

1. V razredu **Dobavnica** ali **Seznam ...** poiščemo in izberemo dobavnico ali seznam.



Primer:

Če želimo reklamirati gradivo, ki smo ga dobili z zamenjavo, poiščemo in izberemo seznam prejetega zamenjanega gradiva v razredu **Seznam prejetega zamenj. gradiva**.

2. Izberemo metodo **Objekt / Zaključí/pripravi reklamacijo**.

Za vsako postavko dobavnice ali seznama se odpre okno, kjer se izpiše naslov gradiva iz postavke, razlog za reklamiranje ter vprašanje, ali želimo pripraviti reklamacijo. Kliknemo gumb **Da**.



Nasvet:

Če reklamacije ne želimo pripraviti takoj, kliknemo gumb **Ne**. Pri postavki dobavnice ali seznama se vpiše status *zabeleženo odstopanje*. Postopek za pripravo reklamacije lahko ponovimo kasneje.

Odpre se urejevalnik **Reklamacija za prejeto gradivo**, kjer je v seznamu postavk izpisana postavka dobavnice ali seznama, ki jo reklamiramo. Pri "Štev. reklam. izv." je navedeno število izvodov, ki jih reklamiramo. V tem polju je vedno zapisano število nazadnje reklamiranih izvodov. Zgodovina vseh reklamacij je razvidna iz seznama dogodkov, kajti ob vsaki reklamaciji se število takrat reklamiranih izvodov zabeleži v ta seznam.

3. Način pošiljanja in jezik reklamacije se privzameta iz baze podatkov o partnerjih. Vrednosti lahko spremenimo.



Primer:

Če smo se o reklamaciji z dobaviteljem dogovorili po telefonu, izberemo za način pošiljanja reklamacije *telefon*. Pri izstavitvi reklamacije se zabeleži datum izstavitve, sama reklamacija pa se dobavitelju ne pošlje.

4. Za vnos interne opombe kliknemo gumb **Opomba**.
V okno za vnos opombe vnesemo besedilo in ga shranimo.
5. Za vnos opombe, ki se izpiše v reklamaciji, kliknemo gumb **Op. v reklamaciji**.
V okno za vnos opombe vnesemo besedilo in ga shranimo.
6. Shranimo podatke.

Reklamaciji za prejeto gradivo se dodeli številka, ki je ni mogoče spremeniti. Reklamacije se namreč številčijo samodejno v skladu z nastavitvijo števca reklamacij za prejeto gradivo (gl. pogl. 11.3).

**Status po pripravi
reklamacije za
prejeto gradivo**

Reklamacija za prejeto gradivo

- *evidentirano*

Dobavnica ali seznam

- *reklamirano*

Postavka dobavnice ali postavka seznama

- *reklam. pripravljena*

Možnosti ...

Za vse evidentirane sezname obveznih izvodov, kjer smo v postavkah vpisali odstopanja pri številu izvodov, lahko pripravimo reklamacije naenkrat. Označimo razred **Seznam obveznih izvodov** in izberemo metodo **Razred / Pripravi reklamacije za obvezne izvode**.

Kako naprej ...

Reklamacijo izstavimo in pošljemo dobavitelju.

9.1.2.1 Naknadna reklamacija za prejeto gradivo

Včasih šele po zaključenem prejemu gradiva ugotovimo, da je neki izvod poškodovan, npr. pri izposoji gradiva bralec ugotovi, da manjkajo strani. Takrat lahko pripravimo naknadno reklamacijo za prejeto gradivo. Poiščemo postavko dobavnice ali seznama in pripravimo reklamacijo.

Pogoj

Dobavnica in seznam prejetega gradiva sta zaključena.

Postopek

1. V razredu **Postavka prejema** poiščemo in izberemo postavko dobavnice ali računa ali postavko seznama.
2. Izberemo metodo **Objekt / Pripravi naknadno reklamacijo**.
Odpre se urejevalnik **Reklamacija za prejeto gradivo**, kjer so v seznamu postavk izpisane postavke dobavnice ali seznama, ki smo jih uvrstili v reklamacijo.
3. Način pošiljanja in jezik reklamacije se privzameta iz baze podatkov o partnerjih. Vrednosti lahko spremenimo.
4. Za vnos interne opombe kliknemo gumb **Opomba**.
V okno za vnos opombe vnesemo besedilo in ga shranimo.
5. Za vnos opombe, ki se izpiše v reklamaciji, kliknemo gumb **Op. v reklamaciji**.
V okno za vnos opombe vnesemo besedilo in ga shranimo.
6. Shranimo podatke.

Reklamaciji za prejeto gradivo se dodeli številka, ki je ni mogoče spremeniti. Reklamacije se namreč številčijo samodejno v skladu z nastavitvijo števca reklamacij za prejeto gradivo (gl. pogl. 11.3).

Status po pripravi naknadne reklamacije za prejeto gradivo

Reklamacija za prejeto gradivo

- *evidentirano*

Postavka dobavnice ali postavka seznama

- *naknadna reklam.*

Kako naprej ...

Reklamacijo izstavimo in pošljemo dobavitelju.

9.1.2.2 Reklamacija obveznega izvoda (zapisi CIP)

Pri pripravi te vrste reklamacije program za izbrane zapise preverja zalogo v domači knjižnici in zalogo v drugih knjižnicah v sistemu COBISS.SI in na tej osnovi postavko za reklamacijo doda ali pa je ne doda.

Postopek

1. Označimo razred **Seznam obveznih izvodov**.
2. Izberemo metodo **Razred / Nov objekt**.

Odpre se urejevalnik **Seznam obveznih izvodov**. Način nabave je *obvezni izvod*, ki je določen programsko in ga ne moremo spremeniti.

3. Določimo pošiljatelja obveznih izvodov.
4. Pri "Opomba" vpišemo število 0, da se v postavke ne bodo dodali izvodi.
5. Shranimo podatke.
6. Izberemo metodo **Objekt / Dodaj postavke za reklamacijo (zapisi CIP)**.

Odpre se iskalnik **Iskanje – Bibliografski zapis**.

Če kliknemo gumb **COBIB.SI**, iščemo v vzajemni bazi, če pa kliknemo gumb **Lokalna baza pod.**, se iskanje izvede v lokalni bazi.

7. Poiščemo in izberemo zapise CIP za določenega založnika.

Izberemo lahko največ 10 zapisov naenkrat.

8. Program za vsak zapis preveri:

- ali v lokalni bazi obstaja polje 996 z dodeljeno inventarno številko in načinom nabave *obvezni izvod*; če obstaja, se postavka ne doda v seznam za reklamacijo
- ali v lokalni bazi obstaja polje 996 s statusom *11 – ni prejeto (kljub intervenciji)* ali *12 – razprodano*; če obstaja, se postavka ne doda v seznam za reklamacijo
- ali v zadnjih 90-ih dneh poteka v lokalni bazi nabavni postopek za pridobivanje obveznega izvoda oz. ali obstaja nabavna postavka (postavka v seznamu obveznih izvodov); če poteka, se postavka ne doda v seznam za reklamacijo
- dostopnost zaloge v drugih knjižnicah v sistemu COBISS.SI: program preverja podatke v podpoljih 998c drugih knjižnic (g. priročnik *COMARC/H*, pogl. 998c, tabela 1); postavka se ne doda v seznam za reklamacijo, če je vsebina izpolnjena v elementu 3 (*v pripravi*) ali elementu 5 (*naročeno*) ali elementu 6 (*deziderat*) ali elementu 9 (*info v knjižnici* ali *na spletu* ali *še v tisku*)
- v preostalih primerih se postavka doda v seznam za reklamacijo

9. Po končanem preverjanju in dodajanju postavk program izpiše sporočilo o vsakem zapisu, ali je bila postavka dodana oz. ni bila dodana v seznam za reklamacijo. V slednjem primeru se izpiše še razlog, zakaj ni bila dodana.

10. Dodane postavke so brez izvodov. V urejevalniku **Postavka v seznamu obveznih izvodov** je pri "Štev. izvodov v seznamu" treba za vsako postavko vpisati podatek o številu izvodov, ki jih želimo pri pošiljatelju obveznih izvodov reklamirati.

Postavko, ki je ne želimo v seznamu, lahko izbrišemo iz seznama.

11. Potem ko v seznam postavk ne dodajamo več, izberemo metodo **Objekt / Zaključ/pripravi reklamacijo**.
12. Pripravimo reklamacijo (gl. pogl. 9.1.2).

Reklamaciji se dodeli številka, ki je ni mogoče spremeniti. Reklamacije se namreč številčijo samodejno v skladu z nastavitvijo števca reklamacij za prejeto gradivo (gl. pogl. 11.3).

Status po pripravi reklamacije obveznega izvoda za zapise CIP

Reklamacija

- *evidentirano*

Seznam obveznih izvodov

- *reklamirano*

Postavka seznama

- *reklam. pripravljena*

Kako naprej ...

Reklamacijo izstavimo in pošljemo pošiljatelju obveznih izvodov.

9.1.3 Prejeti dokument za plačilo avansa ali prejeti račun

Reklamacije za prejeti dokument za plačilo avansa ali za prejeti račun pripravljamo v razredu **Avans** ali **Račun**.

Pripravimo lahko reklamacijo:

- celega dokumenta
- posameznih postavk dokumenta

Odstopanja in razlog za reklamiranje vpišemo pri vnosu avansa ali računa (gl. pogl. 3.3.1 ali pogl. 3.5.1).

Postopek

1. V razredu **Avans** ali **Račun** poiščemo in izberemo avans ali račun.
2. Izberemo metodo **Objekt / Zaključí/pripravi reklamacijo**.

Na reklamacijo se uvrstijo postavke, ki jih reklamiramo. Če reklamiramo dokument v celoti, se posamezne postavke ne izpišejo v reklamaciji.

Reklamaciji se dodeli številka, ki je ni mogoče spremeniti. Reklamacije se namreč številčijo samodejno v skladu z nastavitvijo števca reklamacij za račun (gl. pogl. 11.3).

Status po pripravi reklamacije za prejeti dokument za plačilo avansa ali prejeti račun

Avans ali račun

- *reklamirano*

Kako naprej ...

Reklamacijo izstavimo in pošljemo dobavitelju.

9.1.4 Prenos postavk v drugo reklamacijo

Postavke lahko prenesemo iz pripravljene reklamacije v drugo že pripravljeno reklamacijo ali novo reklamacijo. Postavke lahko prenašamo samo med reklamacijami iste vrste.

Postopek

1. V razredu **Reklamacija za nedospelo gradivo** ali **Reklamacija za prejeto gradivo** poiščemo in izberemo reklamacijo.
2. Izberemo metodo **Objekt / Prenesi postavke**.
Odpri se okno s seznamom pripravljenih reklamacij.
Če ni pripravljena nobena reklamacija, se okno ne odpre; pripravi se nova reklamacija.
3. Izberemo reklamacijo in kliknemo gumb **V redu**.
Odpri se okno s seznamom postavk v izbrani reklamaciji.
4. Izberemo postavko (ali več postavk) in kliknemo gumb **V redu**.
Odpri se urejevalnik **Reklamacija za nedospelo gradivo** ali **Reklamacija za prejeto gradivo**.
5. Pripravimo reklamacijo, kot je opisano pri postopkih za pripravo reklamacije za nedospelo gradivo in reklamacije za prejeto gradivo.

Status po prenosu postavk v drugo reklamacijo

Reklamacija za nedospelo gradivo ali reklamacija za prejeto gradivo

- *evidentirano*