

4.5 REKLAMACIJA PREJETEGA GRADIVA

Kadar od dobavitelja prejmemo poškodovano gradivo ali prispelo gradivo ne ustreza naročilu, pripravimo reklamacijo in jo skupaj z gradivom pošljemo dobavitelju.

4.5.1 Izstavitvev in pošiljanje reklamacije

Reklamacijo pripravimo v razredu **Prejeto/dobavljeno gradivo**. Pripravljene, izstavljene in poslane reklamacije se v bazi podatkov ne shranjujejo, podatki o samem postopku pa so vidni v brskalniku pri prejetem oz. dobavljenem gradivu.

Pogoj

Dobavitelj ni domača knjižnica. Pri evidentiranju prejema podatkov o prispelem gradivu nismo spreminjali in tudi prejema še nismo zaključili (prejeto gradivo ima status *prejem – evidentirano*).

Postopek

1. V razredu **Prejeto/dobavljeno gradivo** poiščemo in izberemo prejeto gradivo.
2. Izberemo metodo **Objekt / Reklamiraj pri dobavitelju**.

Odpre se okno **Reklamacija prejema**.

3. Vpišemo podatke o reklamaciji.

Kliknemo gumb **Razlog za reklamacijo**. Odpre se okno, v katero vpišemo razlog za reklamacijo, ki se izpiše v dokumentu, poslanem dobavitelju. Podatek je obvezen.

Pri "Način pošiljanja reklamacije" program ponudi vrednost za način, kako bomo dobavitelju poslali reklamacijo. To privzeto vrednost smo določili pri podatkih o partnerju v vlogi dobavitelja v MI pri "Način komuniciranja", pri pripravi reklamacije pa jo lahko še spremenimo. Podatek je obvezen.

Pri "Jezik obrazca" se izpiše vrednost, ki določa jezik besedila v reklamaciji, kot smo ga določili pri naročilu. Vrednosti ne moremo spremeniti.

4. Kliknemo gumb **V redu**.

Za izbrane podatke o evidentiranem prejemu se pripravi izpis "Reklamacija". Hkrati se odpre okno **Pregled in pošiljanje izpisa**, iz katerega pošljemo reklamacijo na že določene ali spremenjene destinacije (postopek je opisan v priročniku *Osnovna navodila COBISS3*; gl. pogl. 4.5).

V bazi podatkov se kot datum izstavitve reklamacije dobavitelju evidentira tekoči datum, status prejetega gradiva pa se spremeni. Podatka sta vidna v

brskalniku v delu okna s seznamom atributov pri "Reklamirano pri dobavit." in "Status".

V seznamu atributov se izpišeta tudi preostala podatka o reklamaciji, ki smo ju vpisali: razlog za reklamacijo in način pošiljanja reklamacije.

**Status po
reklamiranju
prejema**

Zahtevek za MI

- *v obdelavi*

Naročilo

- *izstavljeno*

Prejeto/dobavljeno gradivo

- *prejem – reklamirano*

Gradivo

- *reklamiran prejem*

Kako naprej ...

Počakamo na dobaviteljev odgovor. Po prejemu odgovora vpišemo odobritev (gl. pogl. 4.5.3) ali zavrnitev reklamacije (gl. pogl. 4.5.2). Če želimo, lahko pred tem evidentiramo tudi dobaviteljev odgovor (gl. pogl. 3.4).

4.5.2 Vnos zavrnitve reklamacije

Po prejemu dobaviteljevega obvestila, s katerim nas obvešča o zavrnitvi naše reklamacije, vnesemo v razredu **Prejeto/dobavljeno gradivo** podatke o prejetem gradivu. Pred tem lahko v urejevalniku **Naročilo/Dobaviteljevo obvestilo** vpišemo razlog, zaradi katerega je dobavitelj zavrnil našo reklamacijo (gl. pogl. 3.4).

Pogoj

Dobavitelju smo poslali reklamacijo (prejeto gradivo ima status *prejem – reklamirano*).

Postopek

1. V razredu **Prejeto/dobavljeno gradivo** poiščemo in izberemo prejeto gradivo.
2. Izberemo metodo **Objekt / Vpiši zavrnitev reklamacije**.
3. Kliknemo gumb **V redu**.
Odpre se urejevalnik **Prejeto/dobavljeno gradivo**.
4. Po potrebi spremenimo podatke o prejetem gradivu (gl. pogl. 2.1.3).
5. Vnesemo splošne podatke o prejemu, ki smo ga reklamirali (gl. pogl. 4.1.2).
6. Vnesemo ali spremenimo znesek za enoto gradiva, ki jo bomo dobavili naročniku (gl. pogl. 4.1.3).
7. Shranimo podatke.

Z izbiro metode za zavrnitev reklamacije se vpišeta podatka o odgovoru na našo reklamacijo: pri "Prejem odg. na reklamacijo" se vpiše tekoči datum kot datum evidentiranja zavrnitve naše reklamacije, pri "Reklamacija odobrena" pa vrednost *Ne*. Oba podatka sta vidna v brskalniku v delu okna s seznamom atributov.

**Status po vnosu
zavrnitve reklamacije**

Zahtevek za MI

- *v obdelavi*

Naročilo

- *izstavljeno*

Prejeto/dobavljeno gradivo

- *prejem – evidentirano*

Gradivo

- *evidentiran prejem*

Kako naprej ...

Zaključimo prejem (gl. pogl. 4.7 in pogl. 4.8).

4.5.3 Vnos odobritve reklamacije

Dobaviteljevo odobritev naše reklamacije evidentiramo v razredu **Prejeto/dobavljeno gradivo**.

Reklamacija je odobrena, če nam dobavitelj pošlje:

- gradivo, ki se ujema s podatki iz naročila
- obvestilo, da je upošteval našo reklamacijo in ne bo izstavil računa, vendar naročenega gradiva žal nima

4.5.3.1 Prejem gradiva

Dobavitelju smo poslali reklamacijo, na osnovi katere nam je poslal gradivo, ki se ujema z naročilom.

Pogoj

Dobavitelju smo poslali reklamacijo (prejeto gradivo ima status *prejem – reklamirano*).

Postopek

1. V razredu **Prejeto/dobavljeno gradivo** poiščemo in izberemo prejeto gradivo.
2. Izberemo metodo **Objekt / Vpiši odobritev reklamacije**.
Odpre se okno **Reklamacija prejema** z vprašanjem "Obnova naročila?".
3. Kliknemo gumb **Ne**.

Odpre se urejevalnik **Prejeto/dobavljeno gradivo**.

4. Vnesemo splošne podatke o prejemu (gl. pogl. 4.1.2).
5. Vnesemo ali spremenimo znesek za enoto gradiva, ki jo bomo dobavili naročniku (gl. pogl. 4.1.3).
6. Shranimo podatke.

Z izbiro metode se vpišeta podatka o odgovoru na našo reklamacijo: pri "Prejem odg. na reklamacijo" se vpiše tekoči datum kot datum evidentiranja odobritve naše reklamacije, pri "Reklamacija odobrena" pa vrednost *Da*. Oba podatka sta vidna v brskalniku v delu okna s seznamom atributov.

Status po vnosu odobritve reklamacije in prejemu gradiva

Zahtevek za MI

- *v obdelavi*

Naročilo

- *izstavljeno*

Prejeto/dobavljeno gradivo

- *prejem – evidentirano*

Gradivo

- *evidentiran prejem*

Kako naprej ...

Zaključimo prejem (gl. pogl. 4.7 in pogl. 4.8).

4.5.3.2 Obnova naročila

Dobavitelju smo poslali reklamacijo, ki jo je upošteval, vendar nam ni dobavil naročenega gradiva.

Pogoj

Dobavitelju smo poslali reklamacijo (prejeto gradivo ima status *prejem – reklamirano*).

Postopek

1. V razredu **Prejeto/dobavljeno gradivo** poiščemo in izberemo prejeto gradivo.
2. Izberemo metodo **Objekt / Vpiši odobritev reklamacije**.
Odpre se okno **Reklamacija prejema** z vprašanjem "Obnova naročila?".
3. Kliknemo gumb **Da**.

Po potrditvi se objekt iz razreda **Prejeto/dobavljeno gradivo** zbriše. Spremenijo se tudi vrednosti na števcih gradiva pri naročniku: število prejetih enot se zmanjša, število naročenih enot se poveča, število vseh naročnikovih zahtevkov za MI pa ostane nespremenjeno.

***Status po vnosu
odobritve reklamacije
in obnovi naročila***

Zahtevek za MI

- *v obdelavi*

Naročilo

- *izstavljeno*

Gradivo

- *naročilo izstavljeno*

Kako naprej ...

Če najdemo novega dobavitelja, gradivo naročimo pri njem (gl. pogl. 3.8), sicer pa evidentiramo nerealizirano dobavo (gl. pogl. 3.9) in o tem obvestimo naročnika (gl. pogl. 8.1).