

9.1 ИЗГОТВЯНЕ НА РЕКЛАМАЦИЯ

Рекламация може да се подготви за:

- недоставени материали, т.е. материал, който не е доставен в предвидения срок за доставка
- получени повредени материали или материали, които не отговарят на поръчката, документа за доставка или списъка (напр., списък на материали, получени по обмен), както и за депозиранни материали, ако доставчикът не е изпратил необходимия брой екземпляри или не е спазил законния срок
- искане за авансово плащане. Рекламация може да се изготви за цялото искане или за отделна(и) единица(и) от него
- получена фактура. Рекламация може да се изготви за цялата фактура или за отделна(и) единица(и) от нея

Новите рекламации за единици от един и същ доставчик се добавят към една и съща рекламация, докато тя не се потвърди.



Забележка:

Данните за рекламациите не се добавят към данните за фонда.

9.1.1 Недоставени материали

Рекламации за материали, които не са доставени в предвидения срок, се изготвят в категорията **Рекламация за недоставени материали**.

Програмата открива всички единици за поръчки, за които е изтекъл срокът за рекламиране по отношение на:

- датата на последната рекламация
- предвидения срок за доставка, посочен в поръчката

Всички открити единици автоматично се въвеждат в рекламация за недоставени материали.

**Предварително
условие
Процедура**

Поръчките трябва да бъдат потвърдени и изпратени до доставчика.

1. Маркирайте категорията **Поръчка**.
2. Изберете метода **Категория / Изготви рекламации за недоставени материали**.

За всеки доставчик се изготвя отделна рекламация за недоставени материали.

Всяка рекламация получава номер, който не може да бъде променян. Рекламациите се номерират автоматично, в съответствие с настройката на брояча за рекламации за недоставени материали (виж глава 11.3).

Статус след изготвяне на рекламация за недоставени материали

Рекламация за недоставени материали

- *въведено*

Следващи действия

Може да редактирате рекламацията, да я потвърдите и да я изпратите на доставчика. Преди да я потвърдите, може да въведете забележка за рекламацията, която ще се показва върху нея.



Пример:

Под "Забележка за рекламацията" в единицата за поръчка може да въведете например следния текст: *Платено по проформа фактура 07/87 на 30 юни 2007.*

9.1.2 Получени материали

Рекламации за получени материали се изготвят в категорията **Рекламация за получени материали**. Може да съставите рекламация за материали, получени чрез покупка (документ за доставка) или друг вид набавяне, напр., обмен, депозит и др. (списък на материали, получени по обмен, депозитен списък и др.).

Рекламация може да се изготвя когато:

- получените материали са повредени
- заглавието или количеството на получения материал се различава от поръчката
- заглавието или количеството на получения материал не отговаря на материала, посочен в документа за доставка или списъка
- дефектите на доставения материал са открити по-късно
- доставчикът на депозирани материали не изпраща материала, не изпраща необходимия брой от материала или не го изпраща в законния срок.

С въвеждането на документа за доставка или списъка въведете всички несъответствия (виж глава 3.4.1, 4.1.1, 5.1, 7.1 или 8.1).

Процедура

1. Намерете и изберете документа за доставка или списъка в категорията **Списък...** от категорията **Документ за доставка**.



Пример:

Ако желаете да изготвите рекламация за материал, получен по обмен, намерете и изберете списъка на материали, получени по обмен в **Списък на материали, получени по обмен**

2. Изберете метода **Обект / Приключения / Подготви рекламация**.

За всяка единица от документ за доставка или списък се отваря прозорец, където може да видите заглавието на материала, причината за рекламация и въпрос, дали желаете да изготвите рекламация. Кликнете върху бутона **Да**.



Полезен съвет:

Ако не желаете веднага да изготвите рекламация, кликнете върху бутона **Не**. Статусът на единицата за поръчка или списъка ще бъде *за рекламация*. Процедурата по изготвяне на рекламация може да продължи по-късно.

Отваря се редакторът **Рекламация за получен материал**, където са изброени документи за доставка и списъци, които трябва да бъдат рекламирани. Под "Брой рекламирани материали", се посочва броят на материалите, за които е подадена рекламация. В това поле винаги се показва броят на последните рекламирани материали. Историята на всички рекламации може да се проследи в списъка на събития. В него е записан броят на рекламираните екземпляри за всяка рекламация.

3. Начинът на изпращане и езикът на рекламацията се прехвърлят от базата данни на партньорите. И двете стойности може да се променят.



Пример:

Когато уреждате с доставчика рекламация по телефона, изберете като начин на изпращане *телефон*. С потвърждаването на рекламацията се записва дата на потвърждаване, преди която рекламацията няма да бъде изпратена до доставчика.

4. За да въведете забележка за служебно ползване, кликнете върху бутона **Забележка**.

Въведете текста в прозореца за текст и го съхранете.

5. За да въведете забележка, която желаете да се изпише на рекламацията, кликнете върху бутона **Забележка за рекламацията**.

Въведете текста в прозореца за текст и го съхранете.

6. Съхранете данните.

Рекламацията за получен материал получава номер, който не може да се променя. Рекламациите се номерират автоматично, в съответствие с настройката на брояча за рекламации за получени материали (виж глава 11.3).

Статус след изготвяне на рекламация за получени материали

Рекламация за получени материали

- *въведено*

Документ за доставка или списък

- *рекламирано*

Единица от документ за доставка или списък

- *изготвена рекламация*

Опции

Може да изготвите едновременно рекламации за всички въведени депозитни списъци, при които сте забелязали несъответствия по отношение на броя на екземплярите. Маркирайте категорията **Депозитен списък** и изберете метода **Категория / Подготви рекламации за депозитни екземпляри**.

Следващи действия

Потвърдете рекламацията и я изпратете на доставчика.

9.1.2.1 Последваща рекламация за получени материали

Понякога дефектите на екземпляра се откриват след приемането на материалите, напр., читател установява липсващи страници когато заема единицата. В такъв случай за получения материал се изготвя последваща рекламация. Намерете единицата от документ за доставка или списък и изгответе рекламация.

Предварително условие

Документът за доставка или списъка на получени материали трябва да бъде приключен.

Процедура

1. Намерете и изберете единицата от документ за доставка, фактура или списък в категорията **Получена единица**.
2. Изберете метода **Обект / Изготви последваща рекламация**.
Отваря се редакторът **Рекламация за получен материал**, където са изброени единиците от документи за доставка и списъци, които трябва да бъдат включени в рекламацията.
3. Начинът на изпращане и езикът на рекламацията се прехвърлят от базата данни на партньорите. И двете стойности може да се променят.
4. За да въведете забележка за служебно ползване, кликнете върху бутона **Забележка**.
Въведете текста в прозореца за текст и го съхранете.
5. За да въведете забележка, която желаете да се изпише на рекламацията, кликнете върху бутона **Забележка за рекламацията**.
Въведете текста в прозореца за текст и го съхранете
6. Съхранете данните.

	Рекламацията за получен материал получава номер, който не може да се променя. Рекламациите се номерират автоматично, в съответствие с настройката на брояча за рекламации за получени материали (виж глава 11.3).
<i>Status after preparing a subsequent claim for received material</i>	Рекламация за получен материал <ul style="list-style-type: none"> • <i>въведено</i> Единица от документ за доставка или списък <ul style="list-style-type: none"> • <i>последваща</i> рекламация
<i>Следващи действия</i>	Потвърдете рекламацията и я изпратете на доставчика.

9.1.3 Получено искане за авансово плащане или получена фактура

Рекламации за получени искания за авансово плащане или получени фактури се изготвят в категориите **Аванс** или **Фактура**.

Рекламация може да се подготви за:

целия документ или
за отделни единици от документ

Когато подготвяте авансово плащане или фактура, въвеждайте несъответствията или причината за рекламация (виж глава 3.3.1 или глава 3.5.1).

<i>Процедура</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Намерете и изберете авансовото плащане или фактурата в категориите Аванс или Фактура. 2. Изберете метода Обект / Приключи / Подготви рекламация.
------------------	---

Рекламираните единици се поместват върху рекламацията. Ако рекламирате целия документ, отделните единици не се поместват върху рекламацията.

Рекламацията получава номер, който не може да се променя. Рекламациите се номерират автоматично, в съответствие с настройката на брояча за рекламации за фактури (виж глава 11.3).

<i>Статус след изготвяне на рекламация за получено искане за авансово плащане или получена фактура</i>	Аванс или фактура <ul style="list-style-type: none"> • <i>рекламирано</i>
<i>Следващи действия</i>	Потвърдете рекламацията и я изпратете на доставчика.

9.1.4 Прехвърляне на единици към друга рекламация

Единици от подготвена рекламация може да се прехвърлят към друга подготвена или към нова рекламация. Единиците може да се прехвърлят само между рекламации от един и същ вид.

Процедура

1. Намерете и изберете рекламацията в категориите **Рекламация за недоставен материал** или **Рекламация за получен материал**.
2. Изберете метода **Обект / Премести единиците**.
Отваря се прозорец със списък на подготвени рекламации.
Когато не е подготвена рекламация, прозорецът не се отваря.
Подготвя се нова рекламация.
3. Изберете рекламацията и кликнете върху бутона **ОК**.
Отваря се прозорец с единиците, изписани на избраната рекламация.
4. Изберете единицата(ите) и кликнете върху бутона **ОК**.
Отваря се редакторът **Рекламация за недоставен материал** или **Рекламация за получен материал**.
5. Изгответе рекламация като следвате указанията за подготвяне на рекламация за недоставени или за получени материали.

Статус след прехвърляне на единици към друга рекламация

Рекламация за недоставени или за получени материали

- *въведено*