

## 9.1 PRIPREMA REKLAMACIJE

Možemo da reklamiramo:

- neprispelu građu, kada dobavljač ne pošalje naručenu građu u roku predviđenom za dobavu
- primljenu građu, kada je oštećena ili se ne podudara s narudžbinom ili dobavnicom ili spiskom (npr. spiskom razmenjene građe), kao i obavezni primerak, kada dužnik ne pošalje obavezni primerak ili ga ne pošalje u odgovarajućem broju primeraka ili odgovarajućem roku
- primljeni dokument za plaćanje avansa koji možemo reklamirati u celini ili samo stavku dokumenta
- primljeni račun koji možemo reklamirati u celini ili samo stavku računa

Do ispostavljanja reklamacije, novoreklamirane stavke za istog dobavljača dodaju se na pripremljenu reklamaciju.



Upozorenje:

*Podaci o reklamiranju se ne upisuju u podatke o fondu.*

### 9.1.1 Nedospela građa

Reklamacije za građu, koja u biblioteku ne stigne u predviđenom roku, pripremaju se u klasi **Reklamacija za nedospelu građu**.

Program potraži sve stavke narudžbina kod kojih je istekao rok za reklamiranje, s obzirom na:

- datum poslednje reklamacije
- predviđeni rok dobave koji je određen na narudžbini

Pronadene stavke program uvrštava na reklamaciju za nedospelu građu.

#### *Uslov*

Narudžbine su ispostavljene i poslate dobavljaču.

#### *Postupak*

1. Označimo klasu **Narudžbina**.
2. Izaberemo metodu **Klasa / Pripremi reklamacije za nedospelu građu**.

Reklamacija za nedospelu građu priprema se za svakog dobavljača posebno.

Reklamaciji za nedospelu građu dodeljuje se broj koji ne može da se promeni. Reklamacije se, naime, numerišu automatski, u skladu s parametrima numeratora za reklamacije za nedospelu građu (v. pogl. 11.3).

**Status nakon  
pripreme reklamacije  
za nedospelu građu**

Reklamacija za nedospelu građu

- *evidentirano*

**Kako dalje...**

Reklamacije možemo da uredimo, a zatim ih ispostavimo i pošaljemo dobavljaču. Pre ispostavljanja, kod stavke narudžbine možemo da upišemo napomenu o reklamiranju koja će se ispisati na reklamaciji za nedospelu građu.



Primer:

Kod stavke narudžbine možemo da upišemo npr. sledeći tekst kod "Nap. na reklamaciji": *Plaćeno po predračunu 07/87 dana 30. 6. 2007. godine.*

## 9.1.2 Primljena građa

Reklamacije za primljenu građu pripremaju se u klasi **Reklamacija za primljenu građu**. Možemo da reklamiramo građu koju primimo na osnovu kupovine (dobavnica) ili na osnovu nekog drugog načina nabavke, npr. razmenom, kao obavezni primerak itd. (spisak građe primljene razmenom, spisak obaveznih primeraka itd.).

Reklamaciju za primljenu građu možemo da pripremimo:

- ako je primljena građa oštećena
- ako primljena građa odstupa u naslovu ili količini od naručene građe
- ako se primljena građa u naslovu ili količini ne slaže sa dobavnicom ili spisakom
- ako na građi kasnije konstatujemo oštećenja
- ako obveznik ne pošalje obavezni primerak ili ga ne pošalje u odgovarajućem broju primeraka ili u predviđenom roku

Odstupanja upisujemo kod unosa dobavnice ili spiska (v. pogl. 3.4.1, pogl. 4.1.1, pogl. 5.1, pogl. 7.1 ili pogl. 8.1).

**Postupak**

1. U klasi **Dobavnica** ili **Spisak** potražimo i izaberemo dobavnicu ili spisak.



Primer:

Ako želimo da reklamiramo građu koju smo dobili razmenom, u klasi **Spisak spiska primljene razmenj. građe** potražimo i izaberemo spisak građe primljene razmenom.

2. Izaberemo metodu **Objekt / Zaključipripremi reklamaciju**.

Za svaku stavku dobavnice ili spiska otvara se prozor u kojem se ispisuje naslov građe sa stavke, razlog za reklamiranje te pitanje da li želimo da pripremimo reklamaciju. Kliknemo dugme **Da**.

**Savet:**

Ako reklamaciju ne želimo odmah da pripremimo, kliknemo dugme **Ne**. Postupak za pripremu reklamacije možemo ponoviti kasnije.

Otvora se editor **Reklamacija za primljenu građu** u kojem je u spisku stavki ispisana stavka dobavnice ili spiska koju reklamiramo. Kod "Br. reklam. prim." naveden je broj primeraka koje reklamiramo. U tom polju je uvek naveden broj primeraka koje smo zadnji put reklamirali. Istorija svih reklamacija vidljiva je iz spiska događaja, jer se prilikom svake reklamacije broj tada reklamiranih primeraka beleži u taj spisak.

3. Način slanja i jezik reklamacije preuzimaju se iz baze podataka o partnerima. Vrednosti možemo da promenimo.

**Primer:**

Ako smo se o reklamaciji s dobavljačem dogovorili telefonom, za način slanja reklamacije izaberemo *telefon*. Prilikom ispostavljanja reklamacije beleži se datum ispostavljanja, dok se sama reklamacija dobavljaču ne šalje.

4. Za unos interne napomene kliknemo dugme **Napomena**.  
U prozor za unos napomene unesemo tekst i pohranimo ga.
5. Za unos napomene, koja se ispisuje na reklamaciji, kliknemo dugme **Nap. na reklamaciji**.  
U prozor za unos napomene unesemo tekst i pohranimo ga.
6. Pohranimo podatke.

Reklamaciji za primljenu građu dodeljuje se broj koji ne može da se promeni. Reklamacije se, naime, numerišu automatski, u skladu s parametrima numeratora za reklamacije za primljenu građu (v. pogl. 11.3).

**Status nakon  
pripreme reklamacije  
za primljenu građu**

Reklamacija za primljenu građu

- *evidentirano*

Dobavnica ili spisak

- *Reklamirano*

Stavka dobavnice ili stavka spiska

- *reklam. pripremljena*

**Mogućnosti...**

Za sve evidentirane spiskove obaveznih primeraka, gde smo u stavkama upisali odstupanja kod broja primeraka, možemo pripremiti reklamacije odjednom. Označimo klasu **Spisak obaveznih primeraka** i izaberemo metodu **Klasa / Pripremi reklamacije za obavezne primerke**.

**Kako dalje...**

Reklamaciju ispostavimo i pošaljemo dobavljaču.

### 9.1.2.1 Naknadna reklamacija za primljenu građu

Ponekad tek nakon zaključenog prijema građe konstatujemo da je neki primerak oštećen, npr. kod pozajmice građe čitalac konstatuje da nedostaju strane. Tada možemo da pripremimo naknadnu reklamaciju za primljenu građu. Potražimo stavku dobavnice ili spiska i pripremimo reklamaciju.

**Uslov**

Dobavnica ili spisak primljene građe su zaključeni.

**Postupak**

1. U klasi **Stavka prijema** potražimo i izaberemo stavku dobavnice ili računa ili stavku spiska.
2. Izaberemo metodu **Objekt / Pripremi naknadnu reklamaciju**.  
Otvora se editor **Reklamacija za primljenu građu** u kojem su na spisku stavki ispisane stavke dobavnice ili spiska koje smo uvrstili na reklamaciju.
3. Način slanja i jezik reklamacije preuzimaju se iz baze podataka o partnerima. Vrednosti možemo da promenimo.
4. Za unos interne napomene kliknemo dugme **Napomena**.  
U prozor za unos napomene unesemo tekst i pohranimo ga.
5. Za unos napomene, koja se ispisuje na reklamaciji, kliknemo dugme **Nap. na reklamaciji**.  
U prozor za unos napomene unesemo tekst i pohranimo ga.
6. Pohranimo podatke.

Reklamaciji za primljenu građu dodeljuje se broj koji ne može da se promeni. Reklamacije se, naime, numerišu automatski, u skladu s parametrima numeratora za reklamacije za primljenu građu (v. pogl. 11.3).

**Status nakon pripreme naknadne reklamacije za primljenu građu**

Reklamacija za primljenu građu

- *evidentirano*

Stavka dobavnice ili stavka spiska

- *naknadna reklam.*

**Kako dalje...**

Reklamaciju ispostavimo i pošaljemo dobavljaču.

### 9.1.2.2 Reklamacija obaveznog primerka (CIP zapisi)

Prilikom pripreme ove vrste reklamacije za izabrane zapise program proverava fond u domaćoj biblioteci i fond u ostalim bibliotekama u sistemu COBISS.XX i na osnovu toga dodaje stavku za reklamaciju ili je ne dodaje.

**Postupak**

1. Označimo klasu **Spisak obaveznih primeraka**.
2. Izaberemo metodu **Klasa / Novi objekt**.

Otvara se editor **Spisak obaveznih primeraka**. Način nabavke je *obavezni primerak*, određen je programski i ne možemo da ga promenimo.

3. Odredimo pošiljaoca obaveznih primeraka.
4. Kod "Napomena" upišemo broj 0 da se u stavke ne bi dodali primerci.
5. Pohranimo podatke.
6. Izaberemo metodu **Objekt / Dodaj stavke za reklamaciju (zapisi CIP)**.

Otvara se pretraživač **Pretraživanje – Bibliografski zapis**.

Ako kliknemo dugme **COBIB.XX**, pretražujemo u uzajamnoj bazi, a ako kliknemo dugme **Lokalna baza pod.**, pretraživanje se izvodi u lokalnoj bazi.

7. Potražimo i izaberemo CIP zapise za određenog izdavača.

Možemo izabrati najviše 10 zapisa istovremeno.

8. Za svaki zapis program proverava:
  - da li u lokalnoj bazi postoji polje 996 s dodeljenim inventarskim brojem i načinom nabavke *obavezni primerak*; ako postoji, stavka se ne dodaje na spisak za reklamaciju
  - da li u lokalnoj bazi postoji polje 996 sa statusom *11 – nije primljeno (uprkos intervenciji)* ili *12 – rasprodato*; ako postoji, stavka se ne dodaje na spisak za reklamaciju
  - da li se u poslednjih 90 dana u lokalnoj bazi odvija postupak za dobijanje obaveznog primerka, odnosno da li postoji nabavna stavka (stavka na spisku obaveznih primeraka); ako se odvija, stavka se ne dodaje
  - dostupnost fonda u drugim bibliotekama u sistemu COBISS.XX: program proverava podatke u potpoljima 998c drugih biblioteka (v. priručnik *COMARC/H*, pogl. 998c, tabela 1); stavka se ne dodaje na spisak za reklamaciju ako je sadržaj ispunjen u elementu 3 (*u pripremi*) ili u elementu 5 (*naručeno*) ili elementu 6 (*deziderat*) ili elementu 9 (*info u biblioteci ili na webu ili u štampi*)
  - u ostalim slučajevima stavka se dodaje na spisak za reklamaciju
9. Nakon obavljenog proveravanja i dodavanja stavki program ispisuje poruku o svakom zapisu da li je stavka dodata, odnosno nije dodata na spisak za reklamaciju. U drugom slučaju ispisuje se i razlog zašto nije dodata.
10. Dodate stavke su bez primeraka. U editoru **Stavka spiska obaveznih primeraka** kod "Br. primeraka na spisku" za svaku stavku treba upisati podatak o broju primeraka koje želimo da reklamiramo kod pošiljaoca obaveznih primeraka.

Stavku koju ne želimo da imamo na spisku možemo izbrisati sa spiska.
11. Pošto završimo s dodavanjem stavki na spisak, izaberemo metodu **Objekt / Zaključipripremi reklamaciju**.
12. Pripremimo reklamaciju (v. pogl. 9.1.2).

Reklamaciji se dodeljuje broj koji se ne može promeniti. Reklamacije se, naime, numerišu automatski, u skladu s parametrima numeratora za reklamacije za primljenu građu (v. pogl. 11.3).

*Status nakon pripreme reklamacije obaveznog primerka za CIP zapise*

Reklamacija

- *evidentirano*

Spisak obaveznih primeraka

- *reklamirano*

Stavka spiska

- *reklam. pripremljena*

*Kako dalje...*

Reklamaciju ispostavimo i pošaljemo pošiljaocu obaveznih primeraka.

---

### 9.1.3 Primljeni dokument za plaćanje avansa ili primljeni račun

Reklamacije za primljeni dokument za plaćanje avansa ili za primljeni račun pripremamo u klasi **Avans** ili **Račun**.

Možemo da pripremimo reklamaciju:

- celog dokumenta
- pojedinih stavki dokumenta

Odstupanja i razlog za reklamiranje upisujemo prilikom unosa avansa ili računa (v. pogl. 3.3.1 ili pogl. 3.5.1).

*Postupak*

1. U klasi **Avans** ili **Račun** potražimo i označimo avans ili račun.
2. Izaberemo metodu **Objekt / Zaključci/pripremi reklamaciju**.

Na reklamaciju se uvrste stavke koje reklamiramo. Ako reklamiramo dokument u celini, pojedine stavke se ne ispisuju na reklamaciji.

Reklamaciji se dodeljuje broj koji se ne može promeniti. Reklamacije se, naime, numerišu automatski, u skladu s parametrima numeratora za reklamacije za račun (v. pogl. 11.3).

*Status nakon pripreme reklamacije za primljeni dokument za plaćanje avansa ili primljeni račun*

Avans ili račun

- *reklamirano*

*Kako dalje...*

Reklamaciju ispostavimo i pošaljemo dobavljaču.

---

## 9.1.4 Prenos stavki na drugu reklamaciju

Stavke možemo da prenesemo sa pripremljene reklamacije na drugu, već pripremljenu reklamaciju ili na novu reklamaciju. Stavke možemo da prenosimo samo na reklamaciju iste vrste.

### *Postupak*

1. U klasi **Reklamacija za nedospelu građu** ili **Reklamacija za primljenu građu** potražimo i izaberemo reklamaciju.

2. Izaberemo metodu **Objekt / Prenesi stavke**.

Otvara se prozor sa spiskom pripremljenih reklamacija.

Ako nije pripremljena nijedna reklamacija, prozor se ne otvara; priprema se nova reklamacija.

3. Izaberemo reklamaciju i kliknemo dugme **U redu**.

Otvara se prozor sa spiskom stavki na izabranoj reklamaciji.

4. Izaberemo stavku (ili više stavki) i kliknemo dugme **U redu**.

Otvara se editor **Reklamacija za nedospelu građu** ili **Reklamacija za primljenu građu**.

5. Pripremamo reklamaciju kao što je opisano kod postupaka za pripremu reklamacije za nedospelu građu i reklamacije za primljenu građu.

### *Status nakon prenosa stavki na drugu reklamaciju*

Reklamacija za nedospelu građu ili reklamacija za primljenu građu

- *evidentirano*