

4.4 REKLAMACIJA PRIMLJENE GRAĐE

Kada od dobavljača primimo oštećenu građu, ili dospela građa ne odgovara narudžbini, pripremamo reklamaciju i zajedno s građom šaljemo je dobavljaču.

4.4.1 Ispostavljanje i slanje reklamacije

Reklamaciju pripremamo u klasi **Primljena/dostavljena građa**. Pripremljene, ispostavljene i poslate reklamacije ne pohranjuju se u bazu podataka, a podaci o samom postupku vidljivi su u brauzeru kod primljene, odnosno dostavljene građe.

Uslov

Prilikom evidentiranja prijema, podatke o dospeloj građi nismo menjali niti smo prijem zaključili (primljena građa ima status *prijem – evidentirano*).

Postupak

1. U klasi **Primljena/dostavljena građa** potražimo i izaberemo primljenu građu.

2. Izaberemo metodu **Objekt / Reklamiraj kod dobavljača**.

Otvora se prozor **Reklamacija prijema**.

3. Upišemo podatke o reklamaciji.

Kliknemo dugme **Razlog za reklamaciju**. Otvora se prozor u koji upisujemo razlog za reklamaciju koji se ispisuje na dokumentu poslatom dobavljaču. Podatak je obavezan.

Kod "Način slanja reklamacije" program ponudi vrednost za način na koji ćemo dobavljaču poslati reklamaciju. Tu podrazumevanu vrednost odredili smo kod podataka o partneru u ulozi dobavljača za MP kod "Način komuniciranja", a prilikom pripreme reklamacije možemo da je promenimo. Podatak je obavezan.

Kod "Jezik obrasca" ispisuje se vrednost koja određuje jezik teksta na reklamaciji, onako kako smo ga odredili kod narudžbine. Vrednost ne možemo da promenimo.

4. Kliknemo dugme **U redu**.

Za izabrane podatke o evidentiranom prijemu priprema se ispis "Reklamacija". Istovremeno se otvara prozor **Pregled i slanje ispisa** iz kojeg reklamaciju šaljemo na već određene ili promenjene destinacije (postupak je opisan u priručniku *Osnovna uputstva COBISS3*; v. pogl. 4.5).

Kao datum ispostavljanja reklamacije dobavljaču, u bazi podataka se evidentira tekući datum i menja se status primljene građe. Podaci su vidljivi u brauzeru, u delu prozora sa spiskom atributa kod "Reklamirano kod dobavljača" i "Status".

U spisku atributa ispisuju se i preostali podaci koje smo upisali o reklamaciji koju smo upisali: razlog za reklamaciju i način slanja reklamacije.

Status nakon reklamiranja prijema

Zahtev za MP

- *u obradi*

Narudžbina

- *ispostavljeno*

Primljena/dostavljena građa

- *prijem – reklamirano*

Građa

- *reklamiran prijem*

Kako dalje ...

Sačekamo na odgovor dobavljača. Nakon prijema odgovora upisujemo odobrenje (v. pogl. 4.4.3) ili odbijanje reklamacije (v. pogl. 4.4.2). Ako želimo, pre toga možemo da evidentiramo i odgovor dobavljača (v. pogl. 3.4).

4.4.2 Unos odbijanja reklamacije

Nakon prijema obaveštenja dobavljača kojim nas obaveštava o odbijanju naše reklamacije, u klasu **Primljena/dostavljena građa** unesemo podatke o primljenoj građi. Pre toga, u editoru **Narudžbina/Obaveštenje dobavljača** možemo da upišemo razlog zbog kojeg je dobavljač odbio našu reklamaciju (v. pogl. 3.4).

Uslov

Dobavljaču smo poslali reklamaciju (primljena građa ima status *prijem – reklamirano*).

Postupak

1. U klasi **Primljena/dostavljena građa** potražimo i izaberemo primljenu građu.
2. Izaberemo metodu **Objekt / Upiši odbijanje reklamacije**.
3. Kliknemo dugme **U redu**.
Otvori se editor **Primljena/dostavljena građa**.
4. Po potrebi, menjamo podatke o primljenoj građi (v. pogl. 2.1.3).
5. Unesemo opšte podatke o prijemu koji smo reklamirali (v. pogl. 4.1.2).
6. Unesemo ili promenimo iznos za jedinicu građe koju ćemo dostaviti naručiocu (v. pogl. 4.1.3).
7. Pohranimo podatke.

Izborom metode za odbijanje reklamacije upisuju se podaci o odgovoru na našu reklamaciju: kod "Prijem odg. na reklamaciju" upisuje se tekući datum kao datum evidentiranja odbijanja naše reklamacije, a kod "Reklamacija odobrena"

	vrednost <i>Ne</i> . Oba podatka su vidljiva u brauzeru, u delu prozora sa spiskom atributa.
Status nakon unosa odbijanja reklamacije	Zahtev za MP <ul style="list-style-type: none">• <i>u obradi</i> Narudžbina <ul style="list-style-type: none">• <i>ispostavljeno</i> Primljena/dostavljena građa <ul style="list-style-type: none">• <i>prijem – evidentirano</i> Građa <ul style="list-style-type: none">• <i>evidentiran prijem</i>
Kako dalje ...	Zaključimo prijem (v. pogl. 4.6 i pogl. 4.7).

4.4.3 Unos odobrenja reklamacije

Odobrenje naše reklamacije od dobavljača evidentiramo u klasi **Primljena/dostavljena građa**.

Reklamacija je odobrena ako nam dobavljač pošalje:

- građu koja se slaže s podacima iz narudžbine,
- obaveštenje da je uvažio našu reklamaciju i da neće ispostaviti račun, jer naručenu građu, na žalost, nema.

4.4.3.1 Prijem građe

Dobavljaču smo poslali reklamaciju na osnovu koje nam je poslao građu koja se slaže sa narudžbinom.

Uslov Dobavljaču smo poslali reklamaciju (primljena građa ima status *prijem – reklamirano*).

Postupak

1. U klasi **Primljena/dostavljena građa** potražimo i izaberemo primljenu građu.
2. Izaberemo metodu **Objekt / Upiši odobrenje reklamacije**.
Otvora se prozor **Reklamacija prijema** s pitanjem "Obnova narudžbine?"
3. Kliknemo dugme **Ne**.
Otvora se editor **Primljena/dostavljena građa**.
4. Unesemo opšte podatke o prijemu (v. pogl. 4.1.2).

5. Unesemo ili promenimo iznos za jedinicu građe koju ćemo dostaviti naručiocu (v. pogl. 4.1.3).
6. Pohranimo podatke.

Izborom metode upisuju se podaci o odgovoru na našu reklamaciju: kod "Prijem odg. na reklamaciju" upisuje se tekući datum kao datum evidentiranja odobrenja naše reklamacije, a kod "Reklamacija odobrena" vrednost *Da*. Oba podatka su vidljiva u brauzeru, u delu prozora sa spiskom atributa.

Status nakon unosa odobrenja reklamacije i prijema građe

Zahtev za MP

- *u obradi*

Narudžbina

- *ispostavljeno*

Primljena/dostavljena građa

- *prijem – evidentirano*

Građa

- *evidentiran prijem*

Kako dalje ...

Zaključimo prijem (v. pogl. 4.6 i pogl. 4.7).

4.4.3.2 Obnova narudžbine

Dobavljaču smo poslali reklamaciju koju je uvažio, ali nam nije dostavio naručenu građu.

Uslov

Dobavljaču smo poslali reklamaciju (primljena građa ima status *prijem – reklamirano*).

Postupak

1. U klasi **Primljena/dostavljena građa** potražimo i izaberemo primljenu građu.
2. Izaberemo metodu **Objekt / Upiši odobrenje reklamacije**.
Otvora se prozor **Reklamacija prijema** s pitanjem "Obnova narudžbine?"
3. Kliknemo dugme **Da**.

Nakon potvrde, briše se objekt iz klase **Primljena/dostavljena građa**. Menjaju se i vrednosti na numeratorima građe kod naručioca: broj primljenih jedinica se smanjuje, broj naručenih jedinica se povećava, a broj svih zahteva naručioca za MP ostaje nepromenjen.

Status nakon unosa odobrenja reklamacije i obnove narudžbine

Zahtev za MP

- *u obradi*

Narudžbina

- *ispostavljeno*

Građa

- *narudžbina ispostavljena*

Kako dalje ...

Ako nađemo novog dobavljača, građu naručimo kod njega (v. pogl. 3.7), a inače evidentiramo nerealizovanu dostavu (v. pogl. 3.8) i o tome obavestimo naručioca (v. pogl. 8.1).