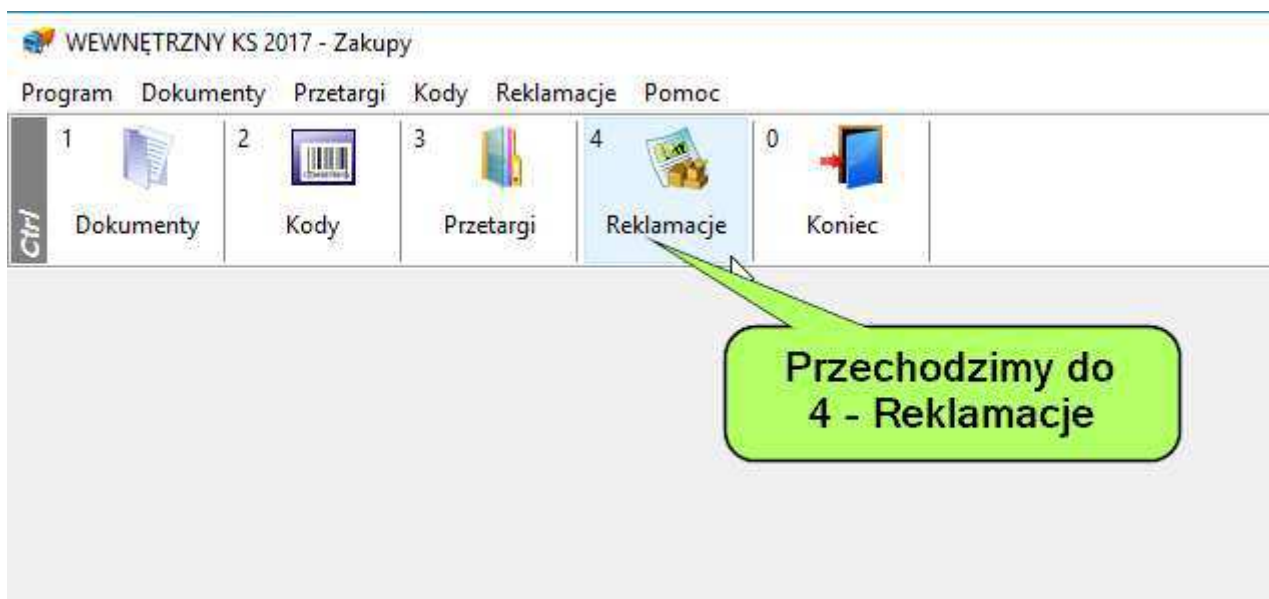


Instrukcja tworzenia reklamacji elektronicznych w KS-AOW i ich wysyłania poprzez KS-EWD.

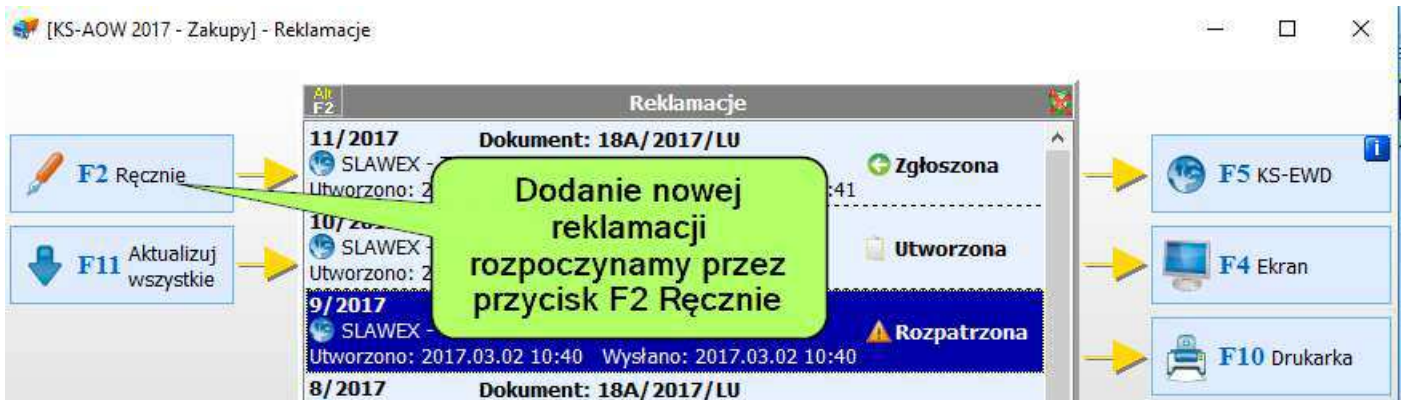
1. W programie aptecznym przechodzimy do modułu 13 Zakupy.



2. Przechodzimy do tworzenia reklamacji



3. Dodajemy nową reklamację.



[KS-AOW 2017 - Zakupy] - Reklamacje

Reklamacje

Dokument: 18A/2017/LU

Zgłoszona

Utworzona

Rozpatrzona

F2 Ręcznie

F11 Aktualizuj wszystkie

F5 KS-EWD

F4 Ekran

F10 Drukarka

Dodanie nowej reklamacji rozpoczynamy przez przycisk F2 Ręcznie

4. Wybieramy fakturę.

Wybór Dokumentu (Magazyn 1)

Data wystawienia: 2017.03.01 Data przyjęcia: 2017.03.01

Osoba przyjmująca: Administrator

Typ dokumentu: Faktura VAT zakupu

Data wystawienia	Numer dokumentu	Nr apteczny	Nr PZ	Dostawca	Data przyjęcia
2017.03.01	18A/2017/LU	2/2017	3/2017/PZ	SLAWEX TEST	2017.03.01
2017.03.01	17A/2017/LU	1/2017	2/2017/PZ	PRZEDSIĘBIORSTWO DYSTRYBUCJI FARMACEUTYCZNEJ	2017.03.01
2017.02.07	8998D/2017/K/WA	1/2017	1/2017/PZ	PRZEDSIĘBIORSTWO DYSTRYBUCJI FARMACEUTYCZNEJ	2017.03.13
2017.01.03	1856D/2017/WA	3/2017	4/2017/PZ	PRZEDSIĘBIORSTWO DYSTRYBUCJI FARMACEUTYCZNEJ	2017.03.13
2016.10.25	80139A/2016/K/LU	35/2016	6/2016/KPZ	FARMACEUTYCZNEJ SLAWEX SP Z O.O.	2016.10.31
2016.10.25	79919A/2016/K/LU	34/2016	5/2016/KPZ	FARMACEUTYCZNEJ SLAWEX SP Z O.O.	2016.10.31
2016.09.08	65868A/2016/K/LU	33/2016	4/2016/KPZ	PRZEDSIĘBIORSTWO DYSTRYBUCJI FARMACEUTYCZNEJ SLAWEX SP Z O.O.	2016.10.31

Wskazujemy fakturę zakupu, z której pochodzi reklamowany towar

5. Uzupełniamy reklamowaną ilość.

Pozycje reklamacji

Numer reklamacji: <auto. ostatni: 12> Data utworzenia: 2017.03.30 10:39

Status: Utworzona Data wysłania:

Nr dokumentu: 17A/2017/LU Dostawca: SLAWEX

[F6] Zakres pozycji: Reklamowany dokument

Nr towaru	Nazwa	Seria	Data ważności	Ilość	Ilość rekl.	Przyczyna powstania	Sugerowany sposób	Uwagi	Auto. wstrz.	Ilość wstrzymane
1226	Apap tabl.powl. 0,5 g 12 tabl.(blister)	U2603083	2020.04.30	5					<input type="checkbox"/>	0
1330	Calcium + kwercetyna Duo Alergo tabl.mus.	1606093	2018.06.09	5					<input type="checkbox"/>	1
526	Ibuprom MAX tabl.drażow. 0,4g 12tabl.(blis	U1603251	2019.03.31	3	1				<input type="checkbox"/>	0
1679	Ibuprom tabl.powl. 0,2 g 10 tabl	U2601011	2019.01.31	5					<input type="checkbox"/>	1
3397	Witamina C 200 mg tabl.drażow. 30 tabl.	03AF0815 1	2018.08.31	2					<input type="checkbox"/>	0
3397	Witamina C 200 mg tabl.drażow. 30 tabl.	03AF0815 1	2018.08.31	1					<input type="checkbox"/>	0

Przy pozycjach do reklamacji wpisujemy reklamowaną ilość

Szukaj wg: nazwy

[F2] Dodaj [F8] Usuń [F3] Karta towaru [Esc] Zakończ

6. Wybieramy przyczynę reklamacji.

Pozycje reklamacji

Numer reklamacji: <auto. ostatni: 12> Data utworzenia: 2017.03.30 10:39
 Status: **Utworzona** Data wysłania:
 Nr dokumentu: 17A/2017/LU Dostawca: SLAWEX

[F6] Zakres pozycji Reklamowany dokument

Nr towaru	Nazwa	Seria	Przyczyna powstania	Sugerowany sposób
1226	Apap tabl.powl. 0,5 g 12 tabl.(blister)	U260308		
1330	Calcium + kwercetyna Duo Allergo tabl.mus.	1606093		
526	Ibuprom MAX tabl.drażow. 0,4g 12tabl.(blis	U160325	1	
1679	Ibuprom tabl.powl. 0,2 g 10 tabl	U260101		
3397	Witamina C 200 mg tabl.drażow. 30 tabl.	03AF081		
3397	Witamina C 200 mg tabl.drażow. 30 tabl.	03AF081		

Wybierz przyczynę

- Brak towaru
- Towar uszkodzony
- Nadwyżka towaru
- Błąd działu sprzedaży (źle wypisane)
- Niezgodność serii, daty ważności
- Krótką datą ważności
- Wada jakościowa z winy producenta
- Niezgodność towaru z fakturą (zamiana)
- Niezgodność ceny z zamówieniem
- Niezgodność ceny urzędowej
- Błędna stawka VAT
- Produkt wycofany z obrotu
- Niezgodność z zamówieniem
- Rezygnacja apteki
- Reklamacja pacjenta
- Inne

OK Anuluj

Klikając dwukrotnie w kolumnę "Przyczyna powstania" otworzy się okno z listą przyczyn reklamacji, z której należy wybrać pożądaną.

Szukaj wg: nazwy

[F2] Dodaj [F8] Usuń [F3] Karta towaru [Esc] Zakończ

7. Wybieramy sugerowany sposób rozpatrzenia reklamacji.

Pozycje reklamacji

Numer reklamacji: <auto. ostatni: 12> Data utworzenia: 2017.03.30 10:39
 Status: **Utworzona** Data wysłania:
 Nr dokumentu: 17A/2017/LU Dostawca: SLAWEX

[F6] Zakres pozycji Reklamowany dokument

Nr towaru	Nazwa	Seria	Data ważności	Ilość	Ilość rekl.	Przyczyna powstania	Sugerowany sposób rozpatrzenia	Uwagi	Auto. wstrz.	Ilość wstrzymana
1226	Apap tabl.powl. 0,5 g 12 tabl.(blister)	U2603083	2020.04.						<input type="checkbox"/>	0
1330	Calcium + kwercetyna Duo Allergo tabl.m	1606093	2018.06.						<input type="checkbox"/>	1
526	Ibuprom MAX tabl.drażow. 0,4g 12tabl.(bli	U1603251	2019.03.						<input checked="" type="checkbox"/>	0
1679	Ibuprom tabl.powl. 0,2 g 10 tabl	U2601011	2019.01.3						<input type="checkbox"/>	1
3397	Witamina C 200 mg tabl.drażow. 30 tabl.	03AF0815 1	2018.08.3						<input type="checkbox"/>	0
3397	Witamina C 200 mg tabl.drażow. 30 tabl.	03AF0815 1	2018.08.3						<input type="checkbox"/>	0

Wybierz oczekiwaną reakcję

- Wymiana towaru
- Dostanie towaru
- Wystawienie faktury na towar w nadwyżce
- Korekta faktury o ilość brakującą
- Zwrot towaru z korektą faktury
- Zwrot towaru bez korekty faktury
- Wystawienie korekty faktury

OK Anuluj

Klikając dwukrotnie w "Sugerowany sposób rozpatrzenia" możemy wybrać z listy oczekiwaną reakcję w sprawie reklamacji

Szukaj wg: nazwy

[F2] Dodaj [F8] Usuń [F3] Karta towaru [Esc] Zakończ

8. Wysłanie stworzonej reklamacji poprzez KS-EWD.

The screenshot shows the 'Reklamacje' window with a list of complaints. A callout box points to the 'Zgłoszona' status of a complaint, stating: "Po zakończeniu tworzenia reklamacji, wychodzimy z niej a nowo utworzoną reklamację wysyłamy poprzez KS-EWD".

Identyfikator	Dokument	Status
13/2017	17A/2017/LU	Utworzona
11/2017	18A/2017/LU	Zgłoszona
9/2017	17A/2017/LU	Zgłoszona
8/2017	18A/2017/LU	Zgłoszona
7/2017	17A/2017/LU	Zgłoszona
4/2017	17A/2017/LU	Zgłoszona

Navigation buttons: F2 Ręcznie, F11 Aktualizuj wszystkie, Esc Wyjście, Alt F8 Usuń reklamację, F5 KS-EWD, F4 Ekran, F10 Drukarka.

9. Wydruk protokołu reklamacyjnego.

The screenshot shows the 'Reklamacje' window with a print dialog box open. The dialog box lists options for printing: "Protokół reklamacji z systemu aptecznego", "Protokół reklamacji z systemu aptecznego - nowy wzór", and "Wypełniony protokół reklamacji na formularzu stosowanym u dostawcy". A callout box explains: "Protokoły reklamacyjne powinny być drukowane po wybraniu F10 Drukarka, następnie: 'Protokół reklamacji z systemu aptecznego' - opcja jest dostępna nawet gdy reklamacja nie zostanie wysłana przez KS-EWD."

Identyfikator	Dokument	Status
13/2017	17A/2017/LU	Zgłoszona
11/2017	18A/2017/LU	Zgłoszona
9/2017	17A/2017/LU	Rozpatrzona
4/2017	17A/2017/LU	Zgłoszona

Navigation buttons: F2 Ręcznie, F11 Aktualizuj wszystkie, Esc Wyjście, Alt F8 Usuń reklamację, F5 KS-EWD, F4 Ekran, F10 Drukarka.

10. Wzór protokołu reklamacyjnego.

Apteka TESTOWA
40-235 Katowice
ul. 1-go Maja 133

**Przykładowy protokół
reklamacji wygenerowany w
KS-AOW**

Katowice 2017-03-30

Dostawca:
SLAWEX
ul. BUDOWLANA 28
20-469 LUBLIN

Protokół reklamacji / zwrotu nr: 13/2017

do dokumentu nr: 17A/2017/LU, wystawionego: 2017.03.01 i przyjętego: 2017.03.01

Lp	Nr poz. na dok.	Nazwa handlowa	Ilość	Seria Data ważności	Powód reklamacji	Sposób rozpatrzenia	Uwagi
1	3	Ibuprom MAX tabl.drażow. 0,4g 12tabl.(blis	1	U1603251 2019.03.31	Brak towaru	Dosłanie towaru	

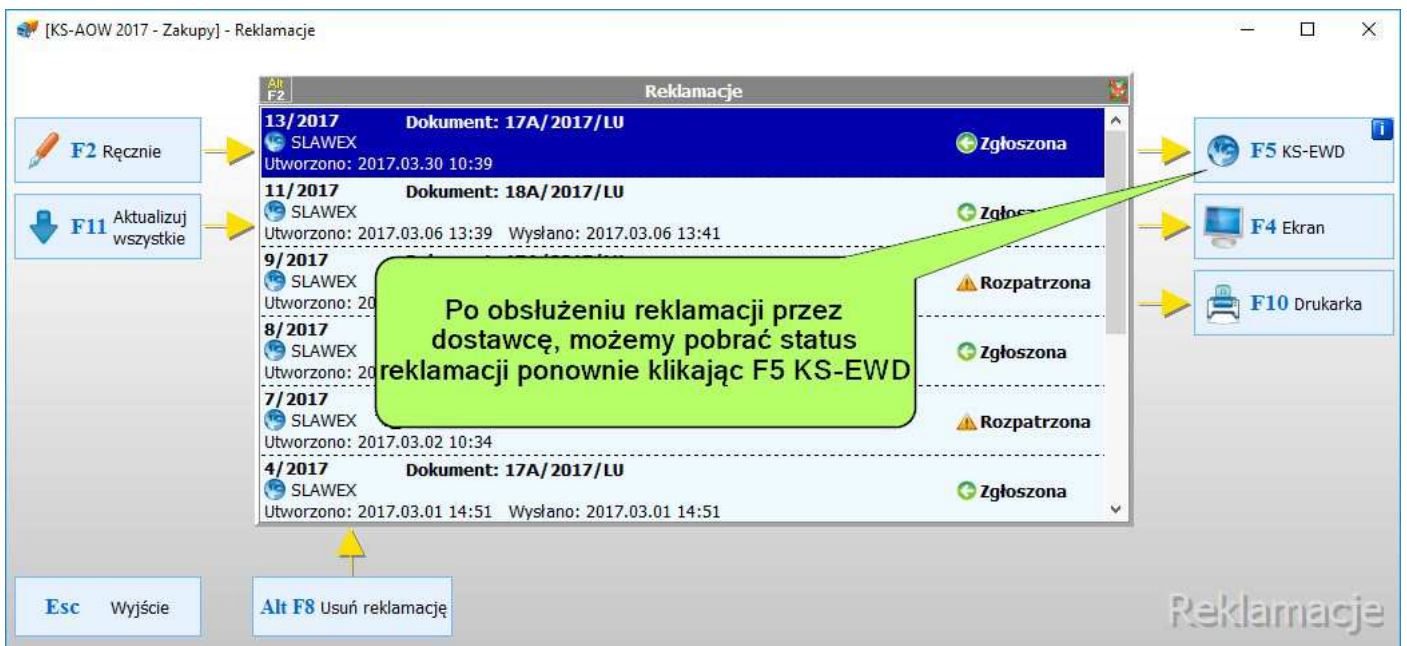
W związku z reklamacją proszę o:

Oświadczam, że wszystkie zwracane produkty lecznicze były przechowywane zgodnie z warunkami określonymi przez wytwórcę i obowiązującą farmakopeę oraz nie były przedmiotem dalszej dystrybucji.

data i podpis zgłaszającego reklamację

data i podpis odbierającego towar

11. Sprawdzenie statusu reklamacji.



The screenshot shows the 'Reklamacje' application window with the following elements:

- Window Title:** [KS-AOW 2017 - Zakupy] - Reklamacje
- Left Panel (Keyboard Shortcuts):**
 - F2 Ręcznie
 - F11 Aktualizuj wszystkie
 - Esc Wyjście
 - Alt F8 Usuń reklamację
- Main List (Reklamacje):**
 - 13/2017 Dokument: 17A/2017/LU (Zgłoszona)
 - 11/2017 Dokument: 18A/2017/LU (Zgłoszona)
 - 9/2017 (Rozpatrzona)
 - 8/2017 (Zgłoszona)
 - 7/2017 (Rozpatrzona)
 - 4/2017 Dokument: 17A/2017/LU (Zgłoszona)
- Right Panel (Keyboard Shortcuts):**
 - F5 KS-EWD
 - F4 Ekran
 - F10 Drukarka
- Callout Box:** Po obsłużeniu reklamacji przez dostawcę, możemy pobrać status reklamacji ponownie klikając F5 KS-EWD

12. Ustawianie filtra widocznych reklamacji.

The screenshot shows the 'Reklamacje' window with a list of complaints. A callout box points to the 'Pokaż rozpatrzone' option in the context menu, stating: "Program filtruje rozpatrzone reklamacje, aby je wyświetlić należy pod przyciskiem Alt F2 wybrać opcję 'Pokaż rozpatrzone'".

Year	Document	Status
13/2017	17A/2017/LU	Zgłoszona
11/2017	18A/2017/LU	Zgłoszona
9/2017	17A/2017/LU	Rozpatrzona
8/2017	17A/2017/LU	Zgłoszona
7/2017	17A/2017/LU	Rozpatrzona
4/2017	17A/2017/LU	Zgłoszona

Navigation buttons: F2 Ręcznie, F11 Aktualizuj wszystkie, Esc Wyjście, Alt F8 Usuń reklamację, F5 KS-EWD, F4 Ekran, F10 Drukarka.

13. Sprawdzenie szczegółów reklamacji po pobraniu statusu od dostawcy.

The screenshot shows the 'Reklamacje' window with a list of complaints. A callout box points to a complaint entry, stating: "Klikając dwukrotnie na reklamacji, podglądamy jej status".

Year	Document	Status
13/2017	17A/2017/LU	Rozpatrzona
11/2017	18A/2017/LU	Zgłoszona
9/2017	17A/2017/LU	Rozpatrzona
8/2017	17A/2017/LU	Zgłoszona
7/2017	17A/2017/LU	Rozpatrzona
4/2017	17A/2017/LU	Zgłoszona

Navigation buttons: F2 Ręcznie, F11 Aktualizuj wszystkie, Esc Wyjście, Alt F8 Usuń reklamację, F5 KS-EWD, F4 Ekran, F10 Drukarka.

14. Wyświetlenie informacji od dostawcy.

Pozycje reklamacji

Numer reklamacji: 13/2017 Data utworzenia: 2017.03.30 10:39
 Status: **Rozpatrzona** Data wysłania: 2017.03.30 12:08
 Nr dokumentu: 17A/2017/LU Dostawca: SLAWEX

[F6] Zakres pozycji: Pojedyncza reklamacja

Nr towaru	Nazwa	Seria	Data ważności	Ilość rekl.	Ilość rozpatrzona	Sposób rozpatrzenia	Ilość wstrzymana
526	Ibuprom MAX tabl.drażow. 0,4g 12tabl.(blis	U1603251	2019.03.31	1	1	Korekta faktury o ilość brakującą	1

W oknie widzimy informacje o ilości reklamowanej, ilości rozpatrzonej oraz sposób rozpatrzenia reklamacji przez dostawcę.

Szukaj wg: nazwy

Ilość w dokumencie: 3 Uwagi:
 Przyczyna reklamacji: **Brak towaru** Info. z hurtowni: **Towar nie może być reklamowany po upływie 7 dni od daty sprzedaży.**
 Sug. sposób rozp.: **Dosłanie towaru** Sposób rozpatrzenia: **Korekta faktury o ilość brakującą**

[F3] Karta towaru [Esc] Zakończ