

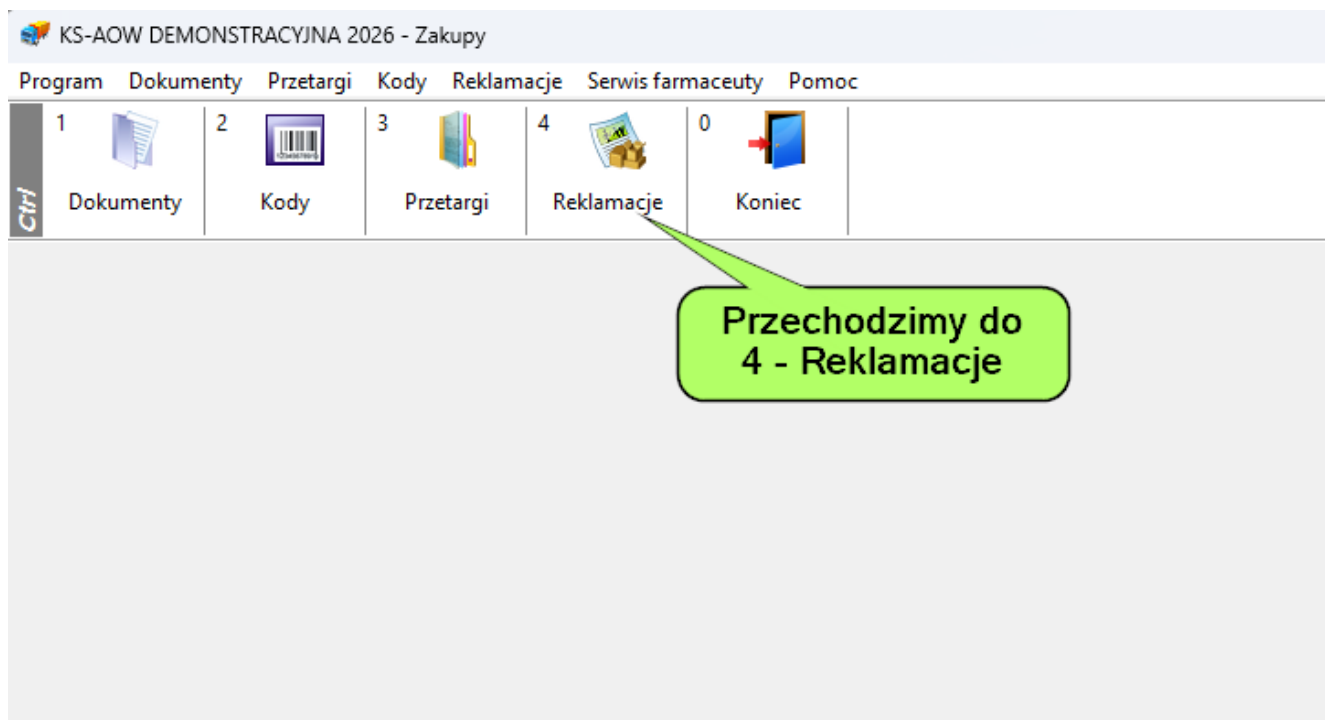
Instrukcja tworzenia reklamacji elektronicznych w KS-AOW i ich wysyłania poprzez KS-EWD.

1. W programie aptecznym przechodzimy do modułu 13 Zakupy.

KS-AOW DEMONSTRACYJNA INFORMATYCZNY SYSTEM WSPOMAGANIA OBSŁUGI APTEKI



2. Przechodzimy do tworzenia reklamacji



3. Dodajemy nową reklamację.

[KS-AOW 2026 - Zakupy] - Reklamacje

Reklamacje

F2 Ręcznie **F11 Aktualizuj wszystkie**

Dodanie nowej reklamacji rozpoczynamy przez przycisk F2 Ręcznie

F5 Zgłoś reklamację **F4 Ekran** **F10 Drukarka**

Nr	Data	Dokument	Status
4/2026	2026.07.28 11:43	46A/2026/LT	Utworzona
2/2026	2026.05.07 10:20	46A/2026/LT	Anulowana
1/2026	2026.04.15 12:06	46A/2026/LT	Zgłoszona

4. Wybieramy fakturę.

Wybór Dokumentu (Magazyn 1)

Data wystawienia: 2026.04.15 Data przyjęcia: 2026.04.15

Osoba przyjmująca: 1

Osoba weryfikująca: Nieznany

Typ dokumentu: Faktura VAT zakupu

Status KSeF:

Status KSeF	Data wystawienia	Numer dokumentu	Nr apteczny	Nr PZ	Dostawca	Data przyjęcia
	2026.04.15	46A/2026/LT			PRZEDSIĘBIORSTWO DYSTRYBUCJI FARMACEUTYCZNEJ SLAWEX SP. Z O.	2026.04.15
	2026.04.03	22			PRZEDSIĘBIORSTWO DYSTRYBUCJI FARMACEUTYCZNEJ SLAWEX SP. Z O.	2026.04.03
	2026.04.03	1/2026			PRZEDSIĘBIORSTWO DYSTRYBUCJI FARMACEUTYCZNEJ SLAWEX SP. Z O.	2026.04.03

Wskazujemy fakturę zakupu, z której pochodzi reklamowany towar

5. Uzupełniamy reklamowaną ilość.

Pozycje reklamacji *

Numer reklamacji: 5/2026 Data utworzenia: 2026.07.28 11:43 Utworzył:

Status: Utworzona Data wysłania:

Nr dokumentu: 46A/2026/LT Dostawca: HURT TEST LU

[F6] Zakres pozycji: Reklamowany dokument

Przy pozycjach do reklamacji wpisujemy reklamowaną ilość

Nr towaru	Nazwa	Seria	Data ważności	Ilość zakupiona	Ilość rekl.	Ilość zwr.	Ilość wstrzym.	Przyczyna powstania	Sugerowany sposób rozpatrzenia	Uwagi	Auto. wstrz.	Zamówienie
10	Berodual N aer.inhal.,roztw.	007575	2027.11.30	2	1	2	0				☐	
11	Flixotide Dysk prosz.doinhal.	UM4K	2026.09.30	2		2	0				☐	
12	Ventolin plyn do inhal.zneb.	21F002	2028.06.30	4	2	4	0				☐	

Szukaj wg: nazwy

[F2] Dodaj [F8] Usuń [F3] Karta towaru [F12] Opcje [Esc] Zakończ

6. Wybieramy przyczynę reklamacji.

Pozycje reklamacji *

Numer reklamacji: 5/2026 Data utworzenia: 2026.07.28 11:43 Utworzył: Administrator

Status: **Utworzona** Data wysłania:

Nr dokumentu: 46A/2026/LT Dostawca: HURT TEST LU

[F6] Zakres pozycji: Reklamowany dokument

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
- Wydanie/wygaśnięcie decyzji administracyjnej o objęciu refundacją

OK Anuluj

Nr towaru	Nazwa	Ilość wstrzym.	Przyczyna powstania	Sugerowany sposób rozpatrzenia	Uwagi	Auto. wstrz.	Zamówienie
10	Berodual N aer.inhal.,r	0				☐	
11	Flixotide Dysk prosz.d	0				☐	
12	Ventolin plynldoinhal.z	0				☐	

Dwukrotne kliknięcie w kolumnę „Przyczyna powstania” spowoduje otwarcie okna z listą dostępnych przyczyn reklamacji. Z listy należy wybrać właściwą pozycję.

Szukaj wg: nazwy

[F2] Dodaj [F8] Usuń [F3] Karta towaru [F12] Opcje [Esc] Zakończ

7. Wybieramy sugerowany sposób rozpatrzenia reklamacji.

Pozycje reklamacji *

Numer reklamacji: 5/2026 Data utworzenia: 2026.07.28 11:43 Utworzył: Administrator

Status: **Utworzona** Data wysłania:

Nr dokumentu: 46A/2026/LT Dostawca: HURT TEST LU

[F6] Zakres pozycji: Reklamowany dokument

Nr towaru	Nazwa	Seria	Data ważności	Ilość zakupiona	Ilość rekl.	Ilość akt.	Ilość wstrzym.	Przyczyna powstania	Sugerowany sposób rozpatrzenia	Uwagi	Auto. wstrz.	Zamówienie
10	Berodual N aer.inhal.,roztw.	007575	2027.11.30	2	1	2	0	Brak towaru	Dosłanie towaru		☐	
11	Flixotide Dysk prosz.doinhal.	UM4K		2		2	0				☐	
12	Ventolin plynldoinhal.zneb.	21F002		4		4	0	Towar uszkodzony			☐	

Wybierz oczekiwaną reakcję

- Wymiana towaru
- Dosłanie 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

Dwukrotne kliknięcie w kolumnę „Sugerowany sposób rozpatrzenia” spowoduje otwarcie okna z listą dostępnych sposobów rozpatrzenia reklamacji. Z listy należy wybrać właściwą pozycję.

Szukaj wg: nazwy

[F2] Dodaj [F8] Usuń [F3] Karta towaru [F12] Opcje [Esc] Zakończ

8. Wysłanie stworzonej reklamacji poprzez KS-EWD.

Reklamacje

5/2026 Dokument: 46A/2026/LT
HURT TEST LU
Utworzono: 2026.07.28 11:43

3/2026 Dokument: 46A/2026/LT
HURT TEST LU
Utworzono: 2026.05.08 12:07

2/2026 Dokument: 46A/2026/LT
HURT TEST LU
Utworzono: 2026.05.07 10:20 Wysłano: 2026.05.07 10:20

1/2026 Dokument: 46A/2026/LT
HURT TEST LU
Utworzono: 2026.04.15 12:06 Wysłano: 2026.04.15 12:06

Reklamacja nr 5/2026 do dokumentu 46A/2026/LT. Pozycji: 2
Reklamacja została utworzona.
Dopóki nie zostanie przesłana do dostawcy (F5 KS-EWD) możliwe jest wprowadzenie dowolnych zmian.
Faktura pobrana od dostawcy: HURT TEST LU nr 7.

F2 Ręcznie
F11 Aktualizuj wszystkie
F5 Zgłoś reklamację
F4 Ekran
F10 Drukarka
Esc Wyjście
Alt F8 Usun reklamację
F6 Filtrowanie reklamacji

Po zakończeniu tworzenia reklamacji należy zamknąć formularz. Następnie zaznaczyć nowo utworzoną reklamację i wysłać ją za pomocą funkcji F5 - Zgłoś reklamację.

9. Wydruk protokołu reklamacyjnego.

Reklamacje

4/2026 Dokument: 46A/2026/LT
HURT TEST LU
Utworzono: 2026.07.28 09:01

3/2026 Dokument: 46A/2026/LT
HURT TEST LU
Utworzono: 2026.05.08 12:07

2/2026 Dokument: 46A/2026/LT
HURT TEST LU
Utworzono: 2026.05.07 10:20 Wysłano: 2026.05.07 10:20

Wybierz rodzaj wydruku
Protokół reklamacji z systemu aptecznego
Protokół reklamacji z systemu aptecznego - nowy wzór
Protokół reklamacji z systemu aptecznego - Farmacol
Protokół reklamacji z systemu aptecznego - Farmacol - własny wzór
Protokół zbiorczy utworzonych reklamacji dla wybranego dostawcy
Wypełniony protokół reklamacji na formularzu stosowanym u dostawcy

OK Anuluj

Reklamacja nr 2/2026 do dokumentu 46A/2026/LT. Pozycji: 1
Reklamacja została zgłoszona do dostawcy,
który potwierdził przyjęcie reklamacji oraz odesłał wypełniony protokół reklamacji.
Faktura pobrana od dostawcy: HURT TEST LU nr 7.

F2 Ręcznie
F11 Aktualizuj wszystkie
F5 Aktualizuj potwierdzenie
F4 Ekran
F10 Drukarka
Esc Wyjście
Alt F8 Usun reklamację
F6 Filtrowanie reklamacji

Protokoły reklamacyjne powinny być drukowane po wybraniu F10 Drukarka, następnie: "Wypełniony protokół reklamacji na formularzu stosowanym u dostawcy" - opcja nie jest dostępna gdy reklamacja nie zostanie wysłana przez KS-EWD.

10. Wzór protokołu reklamacyjnego.

	SYSTEM JAKOŚCI
	<i>Tytuł dokumentu</i>
	Protokół zgłoszenia reklamacji / zwrotu

Sporządzono na podstawie:
- załącznika nr 1 do Procedury obsługi reklamacji

APTEKA TESTOWA EWD/STI
WIEJSKA 10
08-400 GARWOLIN
NIP: **826-10-08-430**
E-mail: **lw@slawex.com.pl**
Id. KAMSOFT: **987085**
(zgłaszający)

.....
(miejscowość, data)

PROTOKÓŁ ZGŁOSZENIA REKLAMACJI/ZWROTU NR 2/2026

Dane dotyczące reklamowanego/zwracanego towaru:

Nr faktury zakupu	Produkt (nazwa, postać, dawka, wielkość opakowania jednostkowego)	Ilość	Seria	Przyczyna reklamacji/zwrotu	Proponowana forma rozwiązania
			Data ważności		
46A/2026/LT	Ventolin, 1 MG/ML BLOZ: 3817701	1.00	21F002	USZ (Towar uszkodzony)	1 (wystawienie faktury korygującej)
			2028-06-30		

Przyczyny zwrotu/reklamacji:

BTW - brak towaru	NCZ - niezgoność ceny z zamówieniem	KDW - krótka data ważności
USZ - towar uszkodzony	NZU - niezgodność ceny urzędowej	WJK - wada jakościowa z winy producenta (proszę krótko opisać)
NTW - nadwyżka towaru	BSV - błędna stawka VAT	PWO - produkt wycofany (proszę dołączyć Protokół dot. wycofania)
BDS - błąd działu sprzedaży	NZM - niezgodność z zamówieniem	RPC - reklamacja pacjenta (proszę krótko opisać)
NSR - niezgodność serii, daty ważności	RAP - rezygnacja apteki	
NTF - niezgodność towaru z fakturą	INN - inne	

Proponowana forma rozwiązania reklamacji/zwrotu

1 - wystawienie faktury korygującej	2 - dostarczenie brakującego towaru	3 - zamiana na właściwy asortyment	4 - wystawienie faktury obciążeniowej
--	--	---	--

OŚWIADCZENIA

- Oświadczam, iż wszystkie zwracane produkty były przechowywane zgodnie z wymaganiami podmiotu odpowiedzialnego. *
- Produkty pełnowartościowe nie były zwracane ani reklamowane przez pacjenta. *
- Produkt nie został sfałszowany. *

* niepotrzebne skreślić

Uwagi:

.....
(Pieczęć i podpis Kierownika apteki/punktu apt. lub osoby upoważnionej*)

* Dla produktów leczniczych bezwzględnie wymagany jest podpis i pieczęć (w zależności o charakteru podmiotu) Osoby Odpowiedzialnej, kierownika apteki, działu farmacji szpitalnej, punktu aptecznego albo zakładu leczniczego dla zwierząt.

Potwierdzenie odbioru:

Ilość opakowań:	
temp. 15-25	
uwagi	

.....
data i podpis Kierowcy odbierającego
reklamację/zwrot

.....
data i podpis osoby przyjmującej
reklamację/zwrot

Warunki reklamacji oraz zwrotów w hurtowni farmaceutycznej Przedsiębiorstwa Dystrybucji Farmaceutycznej SLAWEX Sp. z o.o.:

- Reklamacje i zwroty należy zgłaszać w terminie odpowiednio do 7 dni od daty otrzymania towaru na załączonym protokole z podaniem przyczyny.
- Zwrotom nie podlegają:
 - produkty wymagające specjalnych warunków przechowywania (tzw. zimny łańcuch)
 - środki odurzające, substancje psychotropowe i prekursorzy kategorii 1(tzw. środki kontrolowane)
 - produkty zakupione w akcjach promocyjnych lub sprowadzane na specjalne zamówienie,
 - produkty lecznicze, których cena urzędowa uległa zmianie,
 - produkty ometkowane lub opisane.
- Zwroty produktów wycofanych z obrotu odbywają się zgodnie z rozporządzeniem Ministra Zdrowia z dn. 12.03.2008 r. (Dz.U. Nr 57, poz. 347)

11. Sprawdzenie statusu reklamacji.

[KS-AOW 2026 - Zakupy] - Reklamacje

F2 Ręcznie

F11 Aktualizuj wszystkie

Reklamacje	
5/2026	Dokument: 46A/2026/LT HURT TEST LU Utworzono: 2026.07.28 11:43 Wysłano: 2026.07.28 12:40
3/2026	Dokument: 46A/2026/LT HURT TEST LU Utworzono: 2026.05.08 12:07
2/2026	Dokument: 46A/2026/LT HURT TEST LU Utworzono: 2026.05.07 10:20 Wysłano: 2026.0
1/2026	Dokument: 46A/2026/LT HURT TEST LU Utworzono: 2026.04.15 12:06 Wysłano: 2026.04.15 12:07

Po rozpatrzeniu reklamacji przez dostawcę można pobrać jej aktualny status, wybierając opcję F5 - Aktualizuj potwierdzenie.

Reklamacja nr 5/2026 do dokumentu 46A/2026/LT. Pozycji: 2
Reklamacja została zgłoszona do dostawcy, który potwierdził przyjęcie reklamacji oraz odesłał wypełniony protokół reklamacyjny (F10 Drukarka). Faktura pobrana od dostawcy: HURT TEST LU nr 7.

Esc Wyjście

Alt F8 Usuń reklamację

F6 Filtrowanie reklamacji

F5 Aktualizuj potwierdzenie

F4 Ekran

F10 Drukarka

12. Ustawianie filtra widocznych reklamacji.

[KS-AOW 2026 - Zakupy] - Reklamacje

F2 Ręcznie

F11 Aktualizuj wszystkie

F5 Zgłoś reklamację

F4 Ekran

F10 Drukarka

F2 OK

F8 Wyczyść

ESC Anuluj

Esc Wyjście

Alt F8 Usuń reklamację

F6 Filtrowanie reklamacji

F5 Zgłoś reklamację

F4 Ekran

F10 Drukarka

Program pozwala filtrować reklamacje, aby wyświetlić np. tylko rozpatrzone należy pod przyciskiem F6 wybrać opcję "Rozpatrzona"

13. Sprawdzenie szczegółów reklamacji po pobraniu statusu od dostawcy.

Reklamacje

5/2026 Dokument: 46A/2026/LT
HURT TEST LU
Utworzono: 2026.07.28 11:43 Wysłano: 2026.07.28 12:40 **Rozpatrzona**

3/2026 Dokument: 46A/2026/LT
HURT TEST LU
Utworzono: 2026.05.08 12:07

2/2026 Dokument: 46A/2026/LT
HURT TEST LU
Utworzono: 2026.05.07 10:20 Wysłano: 2026.05.08 11:53

1/2026 Dokument: 46A/2026/LT
HURT TEST LU
Utworzono: 2026.04.15 12:06 Wysłano: 2026.04.15 12:07 **Zgłoszona**

Reklamacja nr 5/2026 do dokumentu 46A/2026/LT. Pozycji: 2
Reklamacja została rozpatrzona.
Żadna pozycja reklamacji nie została odrzucona.
Faktura pobrana od dostawcy: HURT TEST LU nr 7.

Esc Wyjście Alt F8 Usun reklamację F6 Filtrowanie reklamacji

F5 Aktualizuj potwierdzenie F4 Ekran F10 Drukarka

Aby wyświetlić status reklamacji, należy dwukrotnie kliknąć wybraną reklamację.

14. Wyświetlenie informacji od dostawcy.

Pozycje reklamacji *

Numer reklamacji: 5/2026 Data utworzenia: 2026.07.28 11:43 Utworzył: Administrator
Status: **Rozpatrzona** Data wysłania: 2026.07.28 12:40
Nr dokumentu: 46A/2026/LT Dostawca: HURT TEST LU

[F6] Zakres pozycji: Pojedyncza reklamacja

Nr towaru	Nazwa	Seria	Data ważności	Ilość rekl.	Ilość akt.	Ilość wstrzym.	Ilość rozpatrzona	Sposób rozpatrzenia	Zamówienie
10	Berodual N aer.inhal., roztw.	007575	2027.11.30	1	2	0	0	1	Dostanie towaru
12	Ventolin plyn do inhal. zneb.	21F002	2028.06.30	2	4	0	0	2	Wymiana towaru

W oknie prezentowane są informacje o ilości reklamowanej, ilości rozpatrzonej oraz sposobie rozpatrzenia reklamacji przez dostawcę.

Szukaj wg: nazwy

Ilość w dokumencie: 2
Przyczyna reklamacji: **Brak towaru**
Sug. sposób rozp.: **Dostanie towaru**

Uwagi:
Info. z hurtowni: **Towar nie może być reklamowany po upływie 7 dni od daty sprzedaży.**
Sposób rozpatrzenia: **Dostanie towaru**

[F3] Karta towaru [F12] Opcje [Esc] Zakończ