

Białystok 09.07.2017

Instrukcja obsługi modułu zgłaszania reklamacji w esklepie firmy W.Awruk

Panel reklamacji dostępny jest w panelu klienta po zalogowaniu się na stronie www.sklep.wawruk.pl

Zachęcamy do obejrzenia filmiku instruktorzowego na YouTube, z obsługi panelu >>[Tutaj](#)<<

W celu złożenia reklamacji należy:

1. Odnaleźć w kategorii „Zamówienia” zamówienie na którym występuje wadliwy towar.
 - Numer takiego zamówienia jest podawany każdorazowo na fakturze w dolnej części jako komentarz.
 - Mając numer wystarczy skorzystać z funkcji „Szukania” przeglądarki (kombinacja klawiszy Ctrl+F). Wpisując numer zamówienia powinno się ono podświetlić na liście.
2. Wejść w zamówienie.
3. Wybrać reklamowany asortyment za pomocą wciśnięcia ikony „Piorun” z prawej strony.
 - Można wybrać więcej niż jeden asortyment.
4. Kolejnym krokiem jest uzupełnienie wszystkich pól:
 - Dodanie zdjęcia (jest możliwość dodania kilku zdjęć)
 - Opisanie szczegółów zgłoszenia.
 - Wybranie typu reklamacji.
 - Wybranie sugerowanego sposobu rozwiązania reklamacji.
5. Wciśnięcie przycisku „Złóż reklamację”.
6. System poprosi o dodanie własnej nazwy reklamacji. Można to wykorzystać w celu późniejszej, szybszej identyfikacji danego zgłoszenia przez np. podanie nazwiska klienta lub własnego symbolu.
7. Po złożeniu reklamacji system wygeneruje podsumowującego maila. Będą tam zawarte wszystkie podane informacje.
8. Otrzymają Państwo maila za każdym razem gdy zmieni się status zgłoszenia. Przewidujemy trzy etapy:
 - Przesłane- reklamacja została wysłana do firmy W.Awruk
 - Rozpatrywane- w trakcie konsultacji z producentem, przygotowywana odpowiedź.
 - Uznanie/ Nieuznanie- decyzja w sprawie podania rozstrzygnięcia.
9. Przy założeniu zgłoszenia oraz za każdym razem gdy zmieni się status reklamacji system wyśle maila. W mailu Uznanie/ Nieuznanie będzie dodatkowo komentarz z uzasadnieniem decyzji.

Ważne informacje:

1. Numer zamówienia w sklepie internetowym można znaleźć:
 - w mailu z potwierdzeniem zamówienia do realizacji
 - na fakturze sprzedażowej

Warto zapisać go sobie na wewnętrznych dokumentach tak aby później można było szybciej go odnaleźć.

2. Dzwoniąc do biura z pytaniem dotyczącym konkretnej reklamacji można powołać się na :
 - Numer reklamacji typu: REKL/2017/00346/BI
 - Numer własny reklamacji nadany na ostatnim etapie zgłoszenia.
3. Pracując na kilku kontach klienta firma będzie miała listę zamówień przyporządkowana do każdego z kont oddzielnie. Sugerujemy ustanowić jedno konto do obsługi zleceń dla danego oddziału firmy. Uniknie się wtedy kłopotów z logowaniem się na wiele różnych kont.
4. Zachęcamy do korzystania z elektronicznego systemu skądania reklamacji co usprawni przepływ informacji oraz skróci czas ich realizacji.

Wszelkiej pomocy związanej z obsługą panelu oraz reklamacji w ogóle udzielają pracownicy naszej firmy:

Bogusław Jaworowski	Obsługa reklamacji	856756511; 512300896;	b.jaworowski@wawruk.pl
Kamil Pudłowski	Kierownik logistyki i zamówień	856756507	k.pudlowski@wawruk.pl
Mariusz Marciszewski	Zamówienia/ Logistyka	856756512	m.marciszewski@wawruk.pl
Karol Hnidziejko	Zamówienia/ Logistyka	856756501	k.hnidziejko@wawruk.pl
Piotr Sieńko	Przedstawiciel handlowy	517073140	p.sienko@wawruk.pl

Bartosz Awruk
b.awruk@wawruk.pl
501663879