

Instrukcja rejestracji i używania panelu reklamacyjnego

dla klientów hurtowych LM Shopping i klientów indywidualnych sklepu Altanka

Rejestracja i logowanie

Aby ułatwić proces składania i rozpatrywania reklamacji Klienci mogą skorzystać z wygodnego narzędzia jakim jest panel reklamacyjny dostępny pod adresem <https://sav.altanka.com.pl>

Aby móc skorzystać z tego narzędzia potrzebne jest konto użytkownika.

Jeśli wcześniej składano zamówienie w sklepie Altanka nie trzeba się rejestrować i można od razu zalogować się do panelu używając swojego loginu i hasła ze sklepu. Ułatwi to w późniejszym czasie składanie reklamacji oraz kontakt, gdyż historia zamówień i Twoje dane zostaną skopiowane ze sklepu.

Jako klient hurtowy musisz się najpierw zarejestrować. Podczas rejestracji system poprosi o podanie podstawowych danych takich jak login, hasło oraz adres email i numer telefonu. Adres email i numer telefonu są wyłącznie na nasze potrzeby, abyśmy mogli w razie konieczności skontaktować się z Tobą. Nie udostępniamy danych firmom trzecim (poza kurierem) oraz nie rozsyłamy spamu. Po rejestracji system wyśle wiadomość email z linkiem, którego kliknięcie spowoduje potwierdzenie i aktywację założonego konta.

Jeżeli jesteś jednym z wielu pracowników sieci handlowej może być konieczne również wprowadzenie specjalnego kodu B2B, który wysłaliśmy do Twojej centrali wcześniej. Kod B2B jest potrzebny w momencie kiedy w Twojej firmie kilka osób obsługuje reklamacje. Po podaniu takiego specjalnego kodu pracownicy danej sieci mają wgląd we wszystkie reklamacje sieci, mogą się zastępować wzajemnie.

Jeżeli nie wiesz czy potrzebujesz kod – zapytaj swojego przełożonego lub skontaktuj się z naszą specjalistką ds. reklamacji Eweliną Grobelską pod numerem telefonu +48 530 629 238 wewnętrzny 4 lub wysyłając wiadomość na adres ewelina.grobelska@altanka.com.pl

Składanie reklamacji

Panel reklamacyjny jest intuicyjny i prosty w obsłudze. Wystarczy postępować zgodnie z instrukcjami zawartymi na ekranie.

Ekran główny zawiera listę reklamacji wraz z przyciskiem do dodania nowej reklamacji. W tabeli z listą już dodanych reklamacji znajdują się podstawowe informacje na ich temat oraz odnośniki do:

- uzupełnienia reklamacji o dodatkowe informacje - **przed jej złożeniem**
- podglądu reklamacji – po jej złożeniu
- listy wiadomości wymienionych między składającym reklamację, a naszym działem reklamacji

Twoje reklamacje

[Dodaj reklamację](#)

Szkic to specjalny rodzaj reklamacji, która nie została jeszcze złożona. Możesz ją na bieżąco uzupełniać o opis i zdjęcia.
Złożenie reklamacji oznacza jej przesłanie do Biura Obsługi Klienta w celu rozpatrzenia. Wówczas reklamacja zmieni swój status ze szkic na złożona.
Numer reklamacji i data złożenia reklamacji pojawi się w momencie kiedy reklamacja zostanie złożona.

DATA SZKICU	DATA ZŁOŻENIA REKLAMACJI	NR REKLAMACJI	NUMER ZAMÓWIENIA	ZDJĘCIE LISTY ELEMENTÓW	NUMER PACZKI	ZALĄCZNIKI	STATUS
2022.04.13 10:18	2022.04.15	1/4/2022	dsfsdfs				W trakcie rozpatrywania Podgląd Wiadomości
2022.02.06 00:00	2022.02.07	2/2/2022	638				W trakcie rozpatrywania Podgląd Wiadomości
2022.02.05 00:00	2022.02.07	1/2/2022	123				Szkic Zmień / Uzupełnij Podgląd
2022.04.25 22:23	2022.04.27						Szkic Zmień / Uzupełnij Podgląd

Aby dodać reklamację należy kliknąć przycisk „Dodaj reklamację”, a następnie wybrać rodzaj reklamacji jaki chce się złożyć. Do wyboru są dwa rodzaje:



Reklamacja B2B – trzeba będzie ręcznie podać numer zamówienia / faktury oraz symbole produktów których reklamacja dotyczy. Dane nabywcy i adres dostawy będzie trzeba uzupełnić samodzielnie.

Reklamacja ze sklepu Altanka – jeśli wcześniej składano zamówienie w sklepie Altanka, będzie trzeba wybrać konkretne zamówienie i produkt z tego zamówienia, którego reklamacja ma dotyczyć. Dane nabywcy zostaną pobrane automatycznie z tego konkretnego zamówienia.

Po wybraniu (kliknięciu) odpowiedniego rodzaju reklamacji na ekranie pojawi się formularz, który należy wypełnić możliwie jak najobszerniej i jak najdokładniej. Im więcej danych otrzymamy tym szybciej i dogłębniej będziemy w stanie rozpatrzyć reklamację.

Pola oznaczone **czerveną gwiazdką *** są obowiązkowe i muszą być wypełnione.

Należy zadbać o to, aby do reklamacji dołączyć:

- wyraźne zdjęcie listy uszkodzonych elementów
- wyraźne zdjęcie numeru paczki lub wpisać jej numer w odpowiednie pole
- wyraźne zdjęcie samych elementów, które są nieprawidłowe

Po uzupełnieniu wszystkich pól należy kliknąć przycisk „Zapisz reklamację”. Jeśli jakieś pole, które jest wymagane, zostanie pominięte lub wypełnione nieprawidłowo – system poprosi o jego uzupełnienie/poprawę.

Kiedy wszystkie wymagane pola będą wypełnione prawidłowo to reklamacja zostanie zapisana jako szkic. Do szkicu można wracać i poprawiać go tak długo, aż uzna się, że dołączono wszystkie zdjęcia i opisano reklamację możliwie najdokładniej. To jest wersja robocza reklamacji.

Kolejnym krokiem jest faktyczne „przesłanie” reklamacji do naszego działu reklamacji. W tym celu w podglądzie reklamacji, na górze należy kliknąć przycisk „złóż reklamację”.

Szczegóły reklamacji

wstecz

PODSUMOWANIE	
Data utworzenia wpisu	2022-02-05 00:00:00
Data złożenia reklamacji	reklamacja jeszcze nie została złożona złóż reklamację
Status reklamacji	Szkic

W tym momencie system prześle reklamację. Reklamacja zostanie zarejestrowana pod unikalnym numerem, a potwierdzenie jej złożenia zostanie wysłane na adres email podany w danych konta użytkownika.

Od tego momentu rozpoczyna się weryfikowanie zgłoszenia.

Rozpatrywanie reklamacji

2022.02.06 00:00	2022.02.07	2/2/2022	638			W trakcie rozpatrywania	Podgląd Wiadomości
------------------	------------	----------	-----	--	--	-------------------------	-----------------------

W każdej chwili można podejrzeć status reklamacji oraz dane jakie w niej się znajdują klikając przycisk „Podgląd”.

Gdyby zaszła potrzeba dostania dodatkowych informacji lub zdjęć można skorzystać z zakładki wiadomości. Zakładka ta jest też dostępna w „Podglądzie”. Za pomocą tego mechanizmu można dostać dodatkowe wyjaśnienia oraz załączniki.

Za pomocą modułu wiadomości będziemy się kontaktować w sprawie danej reklamacji. Możemy w ten sposób wysłać prośbę o dostanie brakujących elementów reklamacji, zdjęć, opisu. Wówczas wiadomość pojawi się w panelu, a osoba zgłaszająca otrzyma powiadomienie na adres email o pojawieniu się nowej wiadomości.

Efektom końcowym rozpatrywania reklamacji będzie zmiana jej statusu na:

- rozpatrzona pozytywnie
- rozpatrzona negatywnie

Rozpatrzona pozytywnie – oznacza, że uznaliśmy ją i przystępujemy do jej realizacji zgodnie z wzajemnymi ustaleniami. Jeśli podano adres dostawy, organizujemy transport reklamowanych produktów, uzupełniamy numer listu przewozowego oraz podajemy adres strony, gdzie można śledzić przesyłkę. Na każdym etapie system wysyła odpowiednie powiadomienia.

Rozpatrzona negatywnie – oznacza to, że naszym zdaniem reklamacja jest bezpodstawna. Jeżeli reklamacja dotyczy konsumenta, ma on prawo do odwołania się od naszej decyzji bezpośrednio do nas lub wniesienia sprawy do właściwego rzecznika praw konsumenta.

Czy reklamacja rozpatrzona negatywnie to koniec?

Czasami okazuje się, że reklamacji nie możemy uznać, gdyż nie spełnia ona przesłanek do jej uznania. Niemniej, aby nie zostawiać Klienta z problemem oferujemy odpłatne rozwiązanie problemu. W takim wypadku możemy oznaczyć reklamację jako „odpłatną”. Wówczas osoba składająca reklamację dostaje informację o przewidywanym koszcie w wiadomości, a w szczegółach reklamacji pojawi się informacja o odpłatności oraz prośba o zaakceptowanie odpłatnego rozwiązania problemu.

PODSUMOWANIE	
Data utworzenia wpisu	2022-04-13 10:18:16
Data złożenia reklamacji	2022-04-15 02:28:08
Status reklamacji	W trakcie rozpatrywania
Data wysyłki	2022-04-22
Numer przesyłki	
Adres śledzenia przesyłki	https://www.dpd.com/pl/pl/odbieram-paczke/
Reklamacja płatna	<input checked="" type="checkbox"/>
Akceptacja odpłatnego rozpatrzenia reklamacji	Rozpatrzenie reklamacji wymaga wniesienia dodatkowej opłaty. Czy zgadzasz się na to <input type="button" value="Tak, zgadzam się"/>

Jeżeli zgłaszający reklamację wyrazi zgodę na odpłatne jej rozwiązanie, powinien kliknąć przycisk „Tak, zgadzam się” w szczegółach reklamacji pod informacją o odpłatności. Wówczas przystąpimy do odpłatnej realizacji zgłoszenia, zorganizujemy dostawę, wyślemy informację o planowanej dacie dostawy i numerze listy przewozowego.