

# Polska Grupa Farmaceutyczna

usprawnia proces reklamacji i zwrotów

**Specjalnie z myślą o naszych klientach wprowadziliśmy rozwiązanie, które przynosi następujące korzyści:**

1. **Szybkie rozpatrzenie reklamacji i zwrotów** (nowy mechanizm jest zautomatyzowany)
2. **Łatwość znalezienia wybranego preparatu**, który ma być przedmiotem reklamacji/zwrotu, dzięki wygodnej wyszukiwarce
3. **Brak korzystania z dokumentów papierowych** (dostęp do szczegółów wszystkich faktur podlegających reklamacji i archiwizacja dokumentów w wygodnej wersji elektronicznej)
4. **Brak konieczności wypełnienia dokumentów ręcznie** (tworzenie reklamacji odbywa się drogą elektroniczną)
5. **Brak ryzyka błędnego wypełnienia formularza** (mechanizm podpowiada jakie dane należy uwzględnić w protokole)
6. **Pewność szybkiego zrealizowania reklamacji** dzięki czytelnemu i zgodnemu z niezbędnymi standardami protokołowi
7. **Brak konieczności zapamiętywania, czy zapisywania zgłoszonych reklamacji** (zgłoszenia archiwizują się w specjalnej zakładce)
8. **Możliwość dokonania reklamacji w dowolnym momencie i monitorowania statusu** (wypełnianie protokołów oraz wgląd do danych odbywa się on-line, a zakładka jest dostępna 24h/dobę)

**Od teraz reklamacje i protokoły zwrotów składaj elektronicznie**

**Wykorzystaj całkowicie bezpłatne  
indywidualne konto na portalu**

**pharmbook.pl**



**W przypadku wątpliwości zadzwoń na infolinię  
portalu Pharmbook.pl: 801 120 743**

## Tworzenie i przesyłanie reklamacji/zwrotów drogą tzw. elektroniczną.

### Instrukcja

Aby utworzyć protokół reklamacji/zwrotu, należy wybrać nową, specjalnie do tego utworzoną zakładkę na portalu Pharmbook.pl – „Reklamacje”.

Domyślnie wybrana jest opcja PGF HFL, gdzie wyświetlają się faktury wystawione przez PGF. Użytkownik może również zareklamować towary z faktury Astra Zeneca w ramach dystrybucji bezpośredniej (opcja AZ UK Ltd.). System umożliwi ponadto wgląd do szczegółów faktur Glaxo Smith Kline w ramach dystrybucji bezpośredniej oraz ich pobranie (opcja GSK SERVICES SP. Z O.O.).

**faktury sprzedawcy**

PGF HFL
  AZ UK Ltd.
  GSK SERVICES SP. Z O.O.
  DOZ DIRECT
 Pobierz instrukcje \*.pdf

**wyszukaj Faktury**

<input type="text" value="nazwa preparatu"/>	<input type="text" value="data ważności"/>	<input type="text" value="hurtownia"/> --Nie wybrano
<input type="text" value="kod kreskowy"/>	<input type="text" value="nr. serii"/>	
<input type="text" value="nr. faktury"/>	<input type="button" value="Wyszukaj"/>	<input type="text" value="ilość na stronie: 10"/>

Aby utworzyć protokół reklamacji/zwrotu, należy wybrać konkretną fakturę w opcji PGF HFL. W tym celu należy skorzystać z wyszukiwarki faktur.

Wybór faktury możliwy jest po:

- nazwie preparatu,
- nazwie preparatu i numerze serii lub dacie ważności,
- kodzie kreskowym preparatu,
- numerze faktury,
- sprzedającym.

W przypadku wyszukiwania preparatu po jego nazwie lub kodzie kreskowym, system automatycznie zawęzi listę faktur do tych, które dotyczą wybranego preparatu. Po zaznaczeniu okienka w kolumnie „więcej” przy poszczególnych fakturach, rozwiną się szczegóły dotyczące wybranego preparatu na danej fakturze.

**wyszukaj Faktury**

nazwa preparatu	forte	hurtownia	--Nie wybrano
kod kreskowy	data ważności	nr. serii	
nr. faktury	Wyszukaj		ilość na stronie: 10

przejdź do strony  1 2 3 4 5 6 7 > >> (stron 7)

**lista wyników** Ilość dni zwrotu dla towarów: 30

nr faktury	zostało dni zwrotu	data sprzedaży	data płatności	wartość netto	protokoły reklamacyjne		więcej
FVA/69247/2016/LD/HUR	31	2016-02-24	2016-02-29	4 520.30	całości	pozycji	<input type="checkbox"/>
FVA/68088/2016/LD/HUR	30	2016-02-23	2016-02-29	1 561.68	całości	pozycji	<input checked="" type="checkbox"/>
<b>nazwa preparatu</b>	<b>ckt</b>	<b>numer serii</b>	<b>data ważności</b>	<b>ilość</b>	<b>cena netto</b>	<b>Pokaż ukryj opiekuna</b>	
Sinulan Forte Junior, płyn doustny, 120 ml	207044	010315	2017-02-28	2	24.41		

Jeżeli wybrana pozycja jest tą, którą chcemy reklamować należy wejść do składników faktury poprzez zaznaczenie „pozycji”:

Dane FV		Dane reklamacji	
Symbol dokumentu	FVA/68088/2016/LD/HUR	Zostało dni zwrotu:	30
Data sprzedaży	2016-02-23 15:05:37	Pracownik tworzący reklamację	Andrzej Kowalski
Ilość pozycji	1	Pojemnik zaplombowany	<input checked="" type="radio"/> Nie <input type="radio"/> Tak
Suma zamówienia	1 561.68		

**Pozycje reklamacji**

Filtruj preparaty po nazwie:

lp	nazwa towaru	id pozycji	ilość	id preparatu	seria	data ważności	cena
1	Sinulan Forte Junior, płyn doustny, 120 ml	523152324	2	207044	010315	2017-02-28	24.41 <input type="checkbox"/>

Można również wybrać fakturę z wyświetlanej listy wyników znajdującej się pod wyszukiwarką. Lista wyników pokazuje wszystkie faktury podlegające zwrotowi. Istnieje również możliwość wglądu w faktury spoza okresu zwrotu. W tym celu należy wybrać w wyszukiwarce taką fakturę po jej numerze (wyszukiwanie po preparatach pokazuje wyniki wyłącznie w fakturach podlegających zwrotowi).

## faktury sprzedawcy

PGF HFL  AZ UK Ltd.  GSK SERVICES SP. Z O.O.  DOZ DIRECT

[Pobierz instrukcje \\*.pdf](#)

## wyszukaj Faktury

 nazwa preparatu

 hurtownia  --Nie wybrano

 kod kreskowy

 data ważności

 nr. serii

 nr. faktury

 ilość na stronie: 10

przejdź do strony             (stron 29)

## lista wyników

Ilość dni zwrotu dla towarów: 30

nr faktury	zostało dni zwrotu	data sprzedaży	data płatności	wartość netto	protokoły reklamacyjne	więcej
FM/4210/2016/LD/HUR	31	2016-02-24	2016-02-24	48.90	całości pozycji	<input type="checkbox"/>
FVA/69569/2016/LD/HUR	31	2016-02-24	2016-02-29	757.80	całości pozycji	<input type="checkbox"/>
FVA/69570/2016/LD/HUR	31	2016-02-24	2016-02-29	551.37	całości pozycji	<input type="checkbox"/>
FVA/69571/2016/LD/HUR	31	2016-02-24	2016-02-29	306.94	całości pozycji	<input type="checkbox"/>
FVA/69572/2016/LD/HUR	31	2016-02-24	2016-02-29	1 380.25	całości pozycji	<input type="checkbox"/>
FVA/69247/2016/LD/HUR	31	2016-02-24	2016-02-29	4 520.30	całości pozycji	<input type="checkbox"/>
FVA/69246/2016/LD/HUR	31	2016-02-24	2016-02-29	289.37	całości pozycji	<input type="checkbox"/>
FM/4184/2016/LD/HUR	31	2016-02-24	2016-02-24	87.37	całości pozycji	<input type="checkbox"/>
FM/4112/2016/LD/HUR	30	2016-02-23	2016-02-23	44.90	całości pozycji	<input type="checkbox"/>

Po zaznaczeniu okienka w kolumnie „więcej” jest możliwość podglądu składników faktury.

FVA/255973/2015/LD/HUR	52	2015-08-13	2015-09-12	2 055.93	całości pozycji	<input type="checkbox"/>
FVA/255369/2015/LD/HUR	52	2015-08-13	2015-09-12	1 229.71	całości pozycji	<input checked="" type="checkbox"/>
nazwa preparatu	ckt	numer serii	data ważności	ilość	cena netto	Pokaż ukryj opiekuna
Acenocumarol WZF, 4 mg, tabl., 60 szt	12308	07KA0315	2018-03-31	1	8.09	<input type="checkbox"/>
Alantan, zasyp., 100 g	11455		2017-04-30	1	5.67	<input type="checkbox"/>
Alitol, 270 mg, kaps., 48 szt	13999	V08899	2016-07-31	1	10.2	<input type="checkbox"/>
Altra, kaps., 20 szt	216024	01AF0315	2017-03-31	8	6.6	<input type="checkbox"/>
Aphtigel, 0,1 %, żel, do piel.jamy ustnej, 5 g	130274		2016-06-30	1	7.57	<input type="checkbox"/>
AscoRutiCal forte, tabl.powl.,supl.diety, 20 szt	131818	504041	2017-04-30	1	9.33	<input type="checkbox"/>
Aspirator do nosa, Frida, 1 szt	101857	x		1	20.49	<input type="checkbox"/>
Bactroban, 2%, maść,(i.rów),InPh,Hiszpania, 15 g	154892	C712404	2017-01-31	1	22.79	<input type="checkbox"/>
Betadine, 10%, maść,(i.rów),Delf,Grecja, 30 g	153059	50101	2020-01-31	1	15.4	<input type="checkbox"/>
Blanx Anti Macchia, pasta do zębów, antyosad., 75 ml	104773		2020-01-31	1	18.43	<input type="checkbox"/>
Blanx Med Classic Białe Zęby, pasta do zębów, 75 ml	133978	506451004	2020-03-31	1	18.33	<input type="checkbox"/>
Blanx White Shock, pasta do zębów, 75 ml	151500		2019-03-31	1	17.64	<input type="checkbox"/>

Protokół reklamacyjny/zwrotu można utworzyć na dwa sposoby:

- do całości faktury,
- do pozycji z wybranej faktury.

Aby utworzyć protokół do całej faktury zaznaczamy „całości”.

Z rozwijanej listy wskazujemy powód reklamacji, formę rozliczeń oraz dodatkowy opis. Następnie klikamy „Dodaj do bufora”.

Dane FV		Dane reklamacji	
Symbol dokumentu	FM/4184/2016/LD/HUR	Zostało dni zwrotu:	31
Data sprzedaży	2016-02-24 06:29:59	Pracownik tworzący reklamację	Andrzej Kowalski
Ilość pozycji	7	Pojemnik zaplombowany	<input checked="" type="radio"/> Nie <input type="radio"/> Tak
Suma zamówienia	87.37	powód reklamacji	forma rozliczeń

  

Opis
Proszę wprowadzić opis

Dodaj do bufora

Aby utworzyć protokół do wybranej pozycji z faktury należy zaznaczyć „pozycji” – wchodzimy do składników faktury. Zaznaczamy w okienku przy preparacie, do których pozycji chcemy utworzyć protokół.

Dane FV		Dane reklamacji	
Symbol dokumentu	FVA <sub>4</sub>	Zostało dni zwrotu:	52
Data sprzedaży	2015-08-13 23:49:51	Pracownik tworzący reklamację	
Ilość pozycji	57	Otwarta paczka	<input type="radio"/> Tak <input checked="" type="radio"/> Nie
Suma zamówienia	2 522.23		

  

Pozycje reklamacji							
Kategoria: LOD							
lp	nazwa towaru	id pozycji	ilość	id preparatu	seria	data ważności	cena
1	Acidum boricum, subst. (AF), 10 g	434979255	5	11431	01AF0415	2018-04-30	2.16 <input type="checkbox"/>
2	Acnefan asa, krem, cera trądzikowa, 25 ml	434973643	1	109097		2017-02-28	11.85 <input type="checkbox"/>
3	Alantan, zasyp., 100 g	434973962	3	11455		2017-04-30	5.67 <input type="checkbox"/>
4	Amol, płyn, 150 ml	434973993	2	75703	306328	2019-04-30	19.59 <input type="checkbox"/>
5	Amol, płyn, 250 ml	434974055	1	75695	305184	2019-03-31	26.41 <input type="checkbox"/>
6	Apap Ice, plaster, chłodzący, 2 szt, 1 saszet.	434974306	6	147162	1409058BJ	2017-08-31	5.68 <input type="checkbox"/>
7	Aphtigel, 0,1 %, żel, do piel.jamy ustnej, 5 g	434981022	2	130274		2016-06-30	7.57 <input type="checkbox"/>
8	Aqua-Gel, opatr.hydrożel., śr. 5 cm, 5 szt	434980772	1	156089	2015-07-17	2017-07-31	12.40 <input type="checkbox"/>
9	Aropilo, 0,25 mg, tabl.powl., 210 szt,bl(10x21)	434974561	1	135618	142557	2016-09-30	33.60 <input type="checkbox"/>
10	Aspirator do nosa, Frida, 1 szt	434974643	1	101857	x	0000-00-00	20.49 <input type="checkbox"/>
11	Augmentin, 1000 mg, tabl.powl., (i rów) InPh Dum., 14 szt	434975356	2	144263	2040	2017-03-31	23.57 <input type="checkbox"/>

Następnie należy wypełnić informacje dotyczące reklamowanej pozycji: ilość, opis oraz z rozwijalnej listy powód reklamacji i formę rozliczeń.

**Pozycje reklamacji**

lp	nazwa towaru	id pozycji	ilość	id preparatu	seria	data ważności	cena
1	ABE, krem, do stóp, biała herbata, 100 ml	471102998	1	139058		2016-07-30	4.43

ilość  seria  data ważności

opis

powód reklamacji  forma rozliczeń

powód reklamacji

- Brak paczki
- Brak w dostawie
- Inne
- Krótką datą ważności
- Nadwyżka w dostawie
- Nieprawidłowe warunki transportu
- Nezgodność seri i/lub daty ważności
- Nezgodność z zamówieniem
- Opakowania uszkodzone
- Produkt wycofany z obrotu
- Wada jakościowa
- Zwrot na prośbę klienta
- Zwrot zgodniory z dostawcą
- Zwrot ze wskazaniem nowego odbiorcy

forma rozliczeń

- forma rozliczeń
- Dosanie braku w dostawie
- Korekta
- Obciążenie
- Uznanie
- Wymiana
- Zwrot nadwyżki

rz preparatu:

Podczas dodawania nadstanów, istnieje możliwość wyszukania produktu po nazwie, kodzie kreskowym, lub wyboru z listy produktów. Następnie należy kliknąć „Dodaj”.

8	Polvertic, 8 mg, tabl.,100 szt,bl(10x10)	461406847	1	128990	010215	2018-02-28	37.31	<input type="checkbox"/>
9	Tertensif SR, 1,5mg, tabl.powl.o przedl.uwaln,30szt,bl(1x30)	461406896	3	38668	317720	2017-08-31	10.48	<input type="checkbox"/>
10	Trusopt, 2%, krople do oczu, 5 ml	461406961	3	31180	2182710	2017-03-31	23.21	<input type="checkbox"/>

**Dodaj nadstany**

Wyszukaj preparat po nazwie:

Wyszukaj preparat po kodzie kreskowym:

Wybierz preparat z listy:

Po kliknięciu przycisku „Dodaj” dodana pozycja pojawi się na liście. Można dodać kolejny produkt z nadwyżki.

9	Tertensif SR, 1,5mg, tabl.powl.o przedl.uwaln,30szt,bl(1x30)	461406896	3	38668	317720	2017-08-31	10.48	<input type="checkbox"/>
10	Trusopt, 2%, krople do oczu, 5 ml	461406961	3	31180	2182710	2017-03-31	23.21	<input type="checkbox"/>
11	Cialis, 5 mg, tabl.powl., 28 szt,bl <b>NADSTAN</b>	1	0	139398			0.00	<input type="checkbox"/>

**Dodaj nadstany**

Wyszukaj preparat po nazwie:

Wyszukaj preparat po kodzie kreskowym:

Wybierz preparat z listy:

Aby dodać szczegóły dotyczące produktu z nadwyżki, należy zaznaczyć kwadracik po prawej stronie przy wybranej pozycji; wówczas wyświetli się lista szczegółów do uzupełnienia.

10	Trusopt, 2%, krople do oczu, 5 ml	461406961	3	31180	2182710	2017-03-31	23.21	<input type="checkbox"/>
11	Cialis, 5 mg, tabl.powl., 28 szt,bl <b>NADSTAN</b>	1	0	139398			0.00	<input checked="" type="checkbox"/>

ilość  opis  seria  data ważności

powód reklamacji  forma rozliczeń

W przypadku braku wypełnienia jakiegoś pola pojawi się w czerwonej ramce komunikat błędu. Dzięki temu użytkownik wie, jakie dane musi uzupełnić, aby protokół został rozpatrzony.

Reklamacje • **Faktury** Protokoły

• Reklamacje Reklamacje pozycji

W jednej z zaznaczonych pozycji nie podano opisu.

Dane FV		Dane reklamacji	
Symbol dokumentu	FVA/...	Zostało dni zwrotu:	4
Data sprzedaży	2015-10-08 14:22:51	Pracownik tworzący reklamację	
Ilość pozycji	17	Otwarta paczka	<input type="radio"/> Tak <input checked="" type="radio"/> Nie
Suma zamówienia	1 577.14		

Istnieje możliwość wyboru z jednej faktury wielu pozycji na które ma być utworzony protokół.

3	Alantan, 2%, maść, 30 g	434482128	3	12380	010615	2018-05-31	6.06	<input type="checkbox"/>
4	Amoksiklav, 875 mg+125 mg, tabl.powl., 14 szt	434482319	1	47395	FG1742	2017-04-30	24.05	<input type="checkbox"/>
5	Amol, płyn, 150 ml	434482339	2	75703	306019	2019-04-30	19.59	<input type="checkbox"/>
6	Asentra, 100 mg, tabl.powl., 28 szt	434482519	2	86844	L77023	2020-01-31	27.30	<input type="checkbox"/>
7	Atoris, 20 mg, tabl.powl., 30 szt	434482635	2	91961	NB7311	2017-02-28	10.92	<input checked="" type="checkbox"/>
ilość		<input type="text" value="1"/>	seria		<input type="text" value="NB7311"/>	data ważności		<input type="text" value="2017-02-28"/>
opis								
brak								
Brak w dostawie				Dostanie braku w dostawie				
8	Atrederm, 0,025%, roztw.na skórę, 60 ml	434482836	3	22580	15018315	2017-04-30	24.51	<input type="checkbox"/>
9	Azopt, 1% (10 mg/ml), krople do oczu, 5 ml	434482936	3	74571	15F12AE	2017-05-31	31.74	<input type="checkbox"/>
10	Benzacne, 5%, żel, 30 g	434483515	2	12499	299001	2017-02-28	10.10	<input type="checkbox"/>
11	Benzacne,10%, żel, 30 g	434483530	4	33097	289302	2016-12-31	11.89	<input type="checkbox"/>
12	Cholesol, płyn, doustny, 100 g	434484349	3	12665	020215	2018-02-28	9.21	<input type="checkbox"/>
13	Claritine Active, 5 mg+120 mg, tabl.o przedl.uwaln.,10 szt	434484604	2	139078	4JRPG88E01	2016-08-31	17.42	<input checked="" type="checkbox"/>
ilość		<input type="text" value="1"/>	seria		<input type="text" value="4JRPG88E01"/>	data ważności		<input type="text" value="2016-08-31"/>
opis								
zwrot								

Przed zapisaniem protokołu można dodać ewentualną nadwyżkę – jeśli w dostawie pojawiły się preparaty, które nie były zamawiane.

---

**Dodaj nadstany**

--wybierz preparat

W przypadku produktów termolabilnych, psychotropowych, odurzających oraz prekursorów przy tworzeniu protokołu, przed jego rozpatrzeniem, użytkownik otrzyma dodatkową informację o odpowiedzialnych osobach w PGF decydujących o przyjęciu zwrotu.



**WAŻNE!**

Należy pamiętać aby proces tworzenia pozycji protokołu z jednej faktury za każdym razem kończyć klikając „Dodaj do bufora”. Dopiero w tym momencie pozycje wybrane z faktury są zapisywane w buforze w portalu Pharmbook.pl.

Pozycje zapisane w buforze oznakowane są kolorami nagłówka: termolabilne oznakowane są na niebiesko,

Sprzedawca: PGF HFL		Hurtownia: PGF ŁÓDŹ		Kat. przechowywania: LOD	
<b>Opiekunowie dla preparatów w kategorii lodówka</b>					
<b>Nazwisko</b>	<b>Imię</b>	<b>Stanowisko</b>	<b>Email</b>	<b>Telefon</b>	
Witos-Osińska	Teresa	Z-Ca Kierownika	teresa_witos-osinska@pgf.com.pl	42-200-7258	
Podufalska-Olszewska	Wioletta	Kierownik Hurtowni	wioletta_podufalska@pgf.com.pl	422007409	
Jopkiewicz	Monika	Kierownik magazynu	monika_jopkiewicz@pgf.com.pl		
<b>Reklamacja do transakcji:</b>		<b>FVA/69247/2016/LD/HUR</b>		<b>Reklamacja pozycji</b>	
<a href="#">Zmień Na Reklamacja Całości</a>		<a href="#">Edytuj Jako Reklamacja Pozycji</a>		<a href="#">Usun Z Bufora</a>	
Sprzedawca	PGF HFL				
Data sprzedaży	2016-02-24 06:29:59				
Suma zamówienia	4 520.30				
Zostało dni zwrotu	31				
Pracownik tworzący	Andrzej Kowalski				
Pojemnik zaplombowany	NIE				
<b>Pozycje</b>					
1 <b>PROVag, kaps., 10 szt,bl</b> [cena:21.49] [ckt:120690]					
<b>Dane protokołu</b>			<b>Zamówienie</b>		
ilość	1	ilość	1	✱	
seria	19615011	seria	19615011		
data ważności	2017-11-30	data ważności	2017-11-30		
powód reklamacji	Zwrot na prośbę klienta				
forma rozliczeń	Korekta				
opis słownie	zwrot test				
<a href="#">Wyślij &gt;</a>					

pozostałe na brązowo:

Sprzedawca: PGF HFL		Hurtownia: PGF ŁÓDŹ		Kat. przechowywania: TP	
<b>Reklamacja do transakcji:</b>					
<a href="#">Zmień Na Reklamacja Całości</a>		<a href="#">Edytuj Jako Reklamacja Pozycji</a>		<a href="#">Usun Z Bufora</a>	
Sprzedawca	PGF HFL				
Data sprzedaży	2016-02-24 11:27:02				
Suma zamówienia	48.90				
Zostało dni zwrotu	31				
Pracownik tworzący	Andrzej Kowalski				
Pojemnik zaplombowany	NIE				
<b>Pozycje</b>					
1 <b>Bella, podkłady hig.,Mamma, 10 szt</b> [cena:3.79] [ckt:136504]					
<b>Dane protokołu</b>			<b>Zamówienie</b>		
ilość	1	ilość	10		
seria		seria			
data ważności	0000-00-00	data ważności	0000-00-00		
powód reklamacji	Zwrot na prośbę klienta				
forma rozliczeń	Dostanie braku w dostawie				
opis słownie	brak				
<a href="#">Wyślij &gt;</a>					

W przypadku pozycji umieszczonych w buforze można:

- dokonywać zmian rodzaju reklamacji – całości/pozycji,
- edytować pozycję,
- usunąć pozycję z bufora,



Tworzenie i przesyłanie reklamacji/zwrotów drogą tzw. elektroniczną  
w Polskiej Grupie Farmaceutycznej

Kontakt na infolinię portalu Pharmbook.pl: 801 120 743

Po zakończeniu wybierania wszystkich reklamowanych pozycji należy nacisnąć „Wyślij”. Dla pozycji w buforze utworzone zostaną protokoły zbiorcze dla kilku faktur. Protokoły podzielą się na 2 jeżeli w buforze zostały zapisane produkty termo labilne i pozostałe.

Utworzony protokół zostaje przesłany do PGF.

Po zapisaniu protokołu można w każdej chwili w zakładce „Protokoły” sprawdzić status złożonej reklamacji.

Przegląd wystawionych protokołów:

Reklamacje
Faktury
Bufor
• Protokoły

• Reklamacje
Protokół

Powrót
Dalej

Zarejestrowano reklamacje

wyszukaj Protokoły

utworz. od:

nr protok.

Lodówka

pracownik

utworz. do:

id reklam.

Hurtownia

nr faktury

ilość na stronie: 10

przejdź do strony  1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 > >> (stron 24)

lista wyników

nr protokołu id reklamacji	data utworzenia	dotyczy faktury nr.	wystawił	etap	operacje
ODB/31417/2016/LD/HUR 2688636 <b>LODÓWKA</b>	2016-02-24 11:43:13	FVA/69247/2016/LD/HUR	andrzej kowalski	W realizacji	Pozycje
ODB/31164/2016/LD/HUR 2686845	2016-02-24 08:15:27	FVA/64985/2016/LD/HUR	andrzej kowalski	W realizacji	Pozycje
ODB/31161/2016/LD/HUR 2686825	2016-02-24 08:12:40	FVA/16455/2016/LD/HUR	andrzej kowalski	Zakończony	Pozycje

Wchodząc w poszczególne pozycje protokołu otrzymamy informacje o etapie realizacji reklamacji, jak również mamy możliwość wydruku pozycji protokołu reklamacyjnego klikając w ikonę drukarki lub przycisk „pobierz protokół” w prawym górnym rogu.

UWAGA! Wydruk dla zwrotów jest możliwy tylko w statusie „Wydano zgodę”, przy innym powodzie reklamacji wydruk jest możliwy już gdy widnieje status „Wprowadzona”.

Reklamacje Faktury Bufor **Protokoły**

**Reklamacje** Pozycje protokołu

Powrót Dalej

Aktualizuj status Pobierz protokół

Protokół: ODB/31164/2016/LD/HUR  
Faktura nr: FVA/64985/2016/LD/HUR **REKLAMACJA POZYCJI**

CKT: 205669	Nazwa preparatu	Maść Niedźwiedzia, silne grzanie, 100 ml			
Ilość 1	Numer serii	Data ważności 2017-11-30	Powód reklamacji Zwrot na prośbę klienta	Forma rozliczenia Korekta	
status	etap Wydano zgodę	ilość uznana 1	data rozpatrzenia	data wydruku 2016-02-24 08:15:32	
sposób załatwienia, uzasadnienie		drukujący Andrzej Kowalski	uwagi zwrot	nr faktury korygującej	

Protokoły na preparaty termolabilne oznakowane są:



Istnieje możliwość odwołania się od nieuznanej reklamacji, w tym celu należy kliknąć przycisk „Odwołaj się”.

Reklamacje Faktury **Protokoły**

**Reklamacje** Pozycje protokołu

Powrót Dalej

Aktualizuj status

Protokół: ODB 76769/2015

dane	ckt	nazwa preparatu	ilość	numer serii	data ważności	powód reklamacji	forma rozliczenia
status	etap	sposób załatwienia uzasadnienie	ilość uznana	data rozpatrzenia	data wydruku	drukujący uwagi	nr faktury korygującej
dane	43060	Advantan, 0,1%, krem, 15 g	1	YY00H19	2018-02-28	Brak w dostawie [BT]	Doślanie braku w dostawie
status	Zakończona [Z]	Reklamacja nieuznana Brak podstaw- <b>Odwołaj się</b>	1	2015-10-01 00:00:00	Data wydruku	Imię i brak nazwisko	

W przypadku wybierania pozycji faktury, która była wcześniej reklamowana pojawi się informacja o wystawionym wcześniej protokole.

65 ProVag, kaps., 10 szt,bl	523530031	1	120690	19615011	2017-11-30	21.49	<input type="checkbox"/>
<b>REKLAMACJA ODB/31417/2016/LD/HUR</b>							

Protokół ten można obejrzeć poprzez jego kliknięcie:

Reklamacje | Faktury | Bufor | **Protokoły**

**Reklamacje** | Pozycje protokołu

Powrót Dalej

Aktualizuj status

**Protokół: ODB/31417/2016/LD/HUR**  
**Faktura nr: FVA/69247/2016/LD/HUR REKLAMACJA POZYCJI** 

CKT: 120690	Nazwa preparatu	ProVag, kaps., 10 szt,bl			
Ilość	Numer serii	Data ważności	Powód reklamacji	Forma rozliczenia	
1	19615011	2017-11-30	Zwrot na prośbę klienta	Korekta	
status	etap	ilość uznana	data rozpatrzenia	data wydruku	
	Czeka na zgodę	1			
sposób załatwienia, uzasadnienie		drukujący	uwagi zwrot test	nr faktury korygującej	

# materiał wewnętrzny



W przypadku wątpliwości zachęcamy do kontaktu poprzez infolinię portalu Pharmbook.pl pod numerem telefonu: 801 120 743



Tworzenie i przesyłanie reklamacji/zwrotów drogą tzw. elektroniczną  
w Polskiej Grupie Farmaceutycznej

Kontakt na infolinię portalu Pharmbook.pl: 801 120 743