

# INSTRUKCJA UŻYTKOWNIKA – PORTAL e-FCL Reklamacje bez logowania

## Złożenie reklamacji bez logowania

Portal umożliwia rejestrację reklamacji także dla niezalogowanych użytkowników. Aby złożyć takie zgłoszenie na ekranie logowania należy kliknąć przycisk „ZŁÓŻ REKLAMACJĘ”



Login

Hasło Zapomniałeś hasła?

ZALOGUJ

ZAREJESTRUJ SIĘ

**ZŁÓŻ REKLAMACJĘ**

ZLEĆ DUPLIKAT



Następnie użytkownik wprowadza:

- numer dokumentu, który będzie podlegał zgłoszeniu (1),
- numer CKK Apteki, na którą został wystawiony dokument (2)
- wybiera typ zgłoszenia (3).

W ramach portalu można wybrać 4 typy zgłoszenia (3):

- Reklamacja
- Zwrot
- Wycofanie
- Wady jakościowe


Dodatkowo konieczne jest poświadczenie reCAPTCHA (4)

Po wprowadzeniu kompletu danych system wyszuka Aptekę i dokument w ramach, którego użytkownik chciałby zarejestrować zgłoszenie (5).


Po wyszukaniu dokumentu klikamy w przycisk „ZŁÓŻ REKLAMACJĘ” (6)

NOWA REKLAMACJA

WSTECZ



APTEKA	
NR DOKUMENTU	
DATA WYSTAWIENIA	14.09.2020



W kolejnym kroku system wskazuje wszystkie produkty, jakie zostały dostarczone do apteki w ramach danego zamówienia. W zależności od wybranego typu zgłoszenia aplikacja podpowiada rekordy możliwe do edycji.

Aby ułatwić pracę na takim widoku przy dokumentach z dużą ilością pozycji system pozwala na ograniczenie widoku tylko do pozycji możliwych do edycji (6) lub wyszukanie na wykazie konkretnego produktu, dla którego użytkownik chce wystawić zgłoszenie (7).

Po wyszukaniu produktu użytkownik może przejść do dalszej edycji zgłoszenia (8).


NOWA REKLAMACJA

WSTECZ

ZATWIERDŹ

Nr dokumentu:

 Pokaż tylko możliwe do edycji

TOWAR	NR SERII	DATA WAŻNOŚCI	ADNOTACJE	ILOŚĆ	KOMENTARZ	AKCJE
Almozen 12,5mg * 30tabl.powl. BŁOZ 3391452	3050819	31.07.2022		2	termin zwrotu - produkt leczniczy termin zwrotu => 89 dni [max 30 dni]	
Defireonycyna 2% maść 5g CHEMA BŁOZ 4832101	191220	30.11.2022		2	termin zwrotu - produkt leczniczy termin zwrotu => 89 dni [max 30 dni]	
Flumarizolum 5mg * 30tabl. (20x) WZF BŁOZ 6212701	02LB1219	31.12.2022		1	termin zwrotu - produkt leczniczy termin zwrotu => 89 dni [max 30 dni]	
Hepaslimin * 30tabl. D BŁOZ 6312851	01AF0620	30.06.2022		5		

Z rozwijanych list użytkownik wskazuje przyczynę zgłoszenia, wprowadza ilość reklamowanego towaru oraz określa oczekiwaną reakcję ze strony GKF. Dodatkowo może dołączyć załącznik (scan dokumentu, zdjęcie) do zgłoszenia i umieścić komentarz.

TOWAR	NR SERII	DATA WAŻNOŚCI	ADNOTACJE	ILOŚĆ	KOMENTARZ	AKCJE
Preventic Edycja Specjalna *60kaps.D BLOZ 3202961	01AF0920	31.01.2022		6		

Wybierz przyczynę  Ilość reklamowana  Wybierz oczekiwaną reakcję  Wybierz plik

Brak załączników

Wpisz uwagi ...

W przypadku wybrania przyczyny „Niezgodność serii, daty ważności”, użytkownik ma możliwość reedycji serii i daty ważności dla danego produktu.

Po uzupełnieniu wszystkich informacji należy nacisnąć przycisk „ZATWIERDŹ”. Operacje te użytkownik ponawia dla każdego produktu w ramach danego dokumentu, który ma zostać objęty zgłoszeniem.

Preventic Edycja Specjalna *60kaps.D BLOZ 3202961	01AF0920	31.01.2022		6		
--	----------	------------	--	---	--	--

01AF0920 31.01.2022 ✕

Niezgodność serii, daty ważności  Ilość reklamowana  Wybierz oczekiwaną reakcję  Wybierz plik

Brak załączników

Wpisz uwagi ...

Dla zgłoszeń typu „Reklamacja”, użytkownik może dodatkowo zgłaszać nadwyżki towaru (9), zarówno w ramach towarów widocznych w dokumencie jak i towarów nadmiarowych, które nie zostały ujęte w dokumencie.

**NOWA REKLAMACJA**

WSTECZ

 ZATWIERDZ 10


 Nr dokumentu: XXXXXXXXXX
 Pokaż tylko możliwe do edycji

 Wyszukaj towar ... 7


TOWAR	NR SERII	DATA WAŻNOŚCI	ADNOTACJE	ILOŚĆ	KOMENTARZ	AKCJE
Almozen 12,5mg * 3tabl.powl. BLOZ.3361452	3050819	31.07.2022		2	termin zwrotu - produkt leczniczy termin zwrotu => 89 dni [max 30 dni]	
Defircocyna 2% maść 5g CHEMA BLOZ.4832101	191220	30.11.2022		2	termin zwrotu - produkt leczniczy termin zwrotu => 89 dni [max 30 dni]	
Filmurazinum 5mg * 30tabl. (20x) WZF BLOZ.6612701	02LB1219	31.12.2022		1	termin zwrotu - produkt leczniczy termin zwrotu => 89 dni [max 30 dni]	
Hepaslimin * 30tabl. D BLOZ.6312851	01AF0620	30.06.2022		5		 <span style="border: 1px solid red; border-radius: 50%; padding: 2px;">9</span>

 DODAJ NADWYŻKĘ 9

W takiej sytuacji użytkownik musi wprowadzić: nazwę produktu (po wprowadzeniu 4 liter system podpowiada nazwy produktów), nr serii i datę ważności oraz wypełnić pozostałe pole uzupełniane dla każdego produktu z listy (przyczyna, ilość, oczekiwana reakcja, dodanie załącznika, dodatkowe uwagi).



Clexane inj. 20mg/0.2ml\*1 0a-s.  
 Clexane inj. 40mg/0.4ml\*1 0a-s.  
 Clexane inj. 60mg/0.6ml\*1 0a-s.  
 Clexane inj. 80mg/0.8ml\*1 0a-s.  
 Clexane inj.100mg/1ml \* 1



Po zakończeniu edycji dla wybranych produktów zatwierdzamy całość zgłoszenia, po kliknięciu w przycisk „ZATWIERDZ” znajdujący się w prawym górnym rogu ekranu (10).

System wskazuje podsumowanie zgłoszenia, gdzie na widoku mamy wszystkie zgłoszone produkty.

Na tym etapie użytkownik może jeszcze wrócić do ponownej edycji zgłoszenia (11) lub zarejestrować je po stronie GKF (12).

**NOWA REKLAMACJA**11 ZMIENIĆ ZAPISZ 12

Nr dokumentu: ██████████

**Pozycje reklamacji**

TOWAR	NR SERII	DATA WAZNOŚCI	ADNOTACJE	ILOŚĆ	KOMENTARZ	AKCJE
Preventic Edycja Specjalna *60kaps.D BLOZ 3202961	01AF0920	31.01.2022		6	Uwagi apteki	

Towar uszkodzony  Ilość reklamowana: 6  Wymiana towaru

Uwagi apteki

Po zakończeniu procesu użytkownik otrzymuje komunikat z numerem zgłoszenia odnotowanym w systemie CUR.

**NOWA REKLAMACJA**WSTECZ ZAPISZ

Nr dokumentu: ██████████

1 Reklamacja została złożona (wkrótce pojawi się na liście złożonych reklamacji) Numer złożonej reklamacji: **6253175**