

myRaben.com

Jeden systém – spousta možností

myClaim aplikace pro zadávání a sledování reklamací

- Jednoduchý způsob podávání reklamací na přepravu a skladování.
- Sledování veškerých zadaných reklamací na jednom místě.
- Sledování aktuálního stavu reklamace.
- Dokumentace a korespondence související s reklamací na jednom místě.
- Snadné vyhledávání reklamací, např. podle jména adresáta, čísla zásilky nebo čísla reklamace.
- Komunikace mezi zákazníkem a osobou vyřizující reklamaci v rámci společnosti Raben na portále myClaim.
- Informace o uzavření reklamace po jejím vyřízení – zákazník obdrží zprávu ihned, aniž by musel čekat na doručení poštou.





myRaben.com

Příručka pro zákazníky





I. Podání nové reklamace na přepravu prostřednictvím myClaim

Raben your partner in logistics Správa uzivatelů			Additional data
Dashboard - av	vailable applications	S	
myT&T Shipments t	racking	MyOrder Online order	
C: mySlot Avizations		myClaim Reklamacje	•
\uparrow	1	\uparrow	1
myTrack&Trace zásilky - skladové objednávky	mySlot – rady a informace souvis se sklady Raben	sející myOrder – zadávání zakázek	myClaim - seznam zadaných reklamací

1. krok Po přepnutí do modulu myClaim zvolte možnost "File a claim" (Podat reklamaci).



2. krok Uveďte číslo zásilky společnosti Raben, k němuž se vztahuje hlášená škoda: (15místné číslo) nebo referenční číslo zásilky.

Po kliknutí na tlačítko "Process" (Zpracovat) bude prohledána databáze zásilek.

Číslo zásilky Referenční číslo Politich do se zpravy bokum X	Číslo zásilky Referenční číslo
Podat reklamaci pomocí <mark>čísla zásilky TMS</mark>	Podat reklamaci pomocí referenčního čísla
číslo zásilky	REFERENČNÍ ČÍSLO
Proces	Proces





A. Byla-li reklamace pro zvolenou zásilku již zadána, uživateli bude doručena zpráva (viz níže) a uživatel bude přesměrován do záložky s podrobnostmi reklamace.

INFORMATION	×
Claim for that shipment has been already sent.	
	_
	ок

B. Nebude-li zadané číslo zásilky v systému nalezeno, zobrazí se zpráva (viz níže). Pokud si je uživatel i po překontrolování jistý, že číslo uvedl správně, může i tak reklamaci podat – bude však nutné uvést všechny podrobnosti.

SHIPMENT NOT FOUND ×
We can't retreive data for that shipment. Please check below details. If you not sure about that data please contact our customer service. You can also fill in full form.
SHIPMENT NUMBER 2714695300
Full form Try again

- C. Jestliže je číslo zadané uživatelem uvedeno v databázi Raben, bude uživatel přesměrován na reklamační formulář. Pokud je v systému Raben udána přepravní dokumentace, budou dokumenty připojeny k reklamaci – uživatel, který reklamaci podává, je tak nemusí přikládat.
- 4. krok Je třeba vyplnit všechna pole reklamačního formuláře.
 Po vyplnění požadovaných údajů a přiložení nezbytných dokumentů klikněte na tlačítko "Send" (Odeslat).

INFORMATION	×
Claim has been sent.	
	ОК

Jestliže dokumenty potřebné k vyřízení reklamace scházejí, uživatel obdrží zprávu o nutnosti tyto dokumenty poskytnout.

INFORMACJA	×
Proszę wypełnić wszystkie wymagane pola	
Consignment note is required	
Damage report is required	
Document confirming claim value is required.	
	ок



II. Podání nové reklamace na práci skladu – platí pro logistické zákazníky skladů

 krok Po přepnutí do modulu myClaim zvolte možnost "Damage report" (Hlášení o škodě). V této záložce jsou uložena hlášení o škodě připravená logistickým skladem pro případy, k nimž dojde ve skladu logistického zákazníka skladu. Tato hlášení jsou podkladem pro podání reklamace.



2. krok Z nabízených hlášení zvolte/vyberte pomocí nabízených filtrů příslušné hlášení o škodě a stiskněte tlačítko "File a complaint" (Podat reklamaci) – budete přesměrováni do reklamačního formuláře.

Hlášení o	11	Damage rep	oorts		Search		D	etails Order lines Messages Documents			
škodě, k němuž byla podána		Newest		Al		×		Details			Make a claim
reklamace - zobrazí se číslo		07/07/2020 24/76 2020/RPL/02/00096/AJQ	Warehouse	fgdfgd wateroust deber numbe Closed - wait for DN				zegniecione kartony Discomov	160.00 CAMAGE WALKE	PLN	1.047
reklamace.		CLAIM ACMBER	THE OF OCCURRENCE	starus			ł.	No CLAM	2568553 WAREHOUSE ORDER NUMBER No		
		29/06/2020 DATE CLAM NUMBER	Warehouse	2568553 WWRHOUSE ORDER NUMBOR					Nacoso Warehouse Thirt or occussionar Damage Damage		
									29/06/2020 (76/7E0 DATE		

 krok Je třeba vyplnit všechna pole reklamačního formuláře. Po vyplnění požadovaných údajů a přiložení nezbytných dokumentů klikněte na tlačítko "Send" (Odeslat).

INFORMATION	×
Claim has been sent.	
	ОК

Pokud je v systému Raben uvedena přepravní dokumentace, budou dokumenty připojeny k reklamaci – uživatel, který reklamaci podává, je tak nemusí přikládat.

Jestliže dokumenty potřebné k vyřízení reklamace scházejí – uživatel obdrží zprávu o nutnosti tyto dokumenty poskytnout.

INFORMACJA	×
Proszę wypełnić wszystkie wymagane pola - Consignment note is required - Damage report is required - Document confirming claim value is required.	
	ок



_ _ _

III. Podání nové reklamace prostřednictvím myTrack&Trace



1. krok Ve složce myTrack&Trace vyhledejte zásilku, které se reklamace týká.

POZOR! – dostupné časové rozmezí je 125 dní (cca 4 měsíce).





b. Dostupné filtry vyhledávání v seznamu aktuálních zásilek ve složce myTT

Raben your partner in logistics	Warehousi	ng Transport	Invoices	Status Notifications									
Dashboard	Shipments	Monitored shipment	s Reports	Documents a	rchive								
Shipme Shipments d	ents ata is prese	nted till 125 day in bac	k from today.										
Shipment r	number (1)		Shipmer	nt number (2)			Reference			Order number		Delivery Note	
	Status		Collectio	on Date From	dd/MM/yyyy	Ħ	Collection date to	dd/MM/yyyy	i	Delivery Date From	dd/MM/yyyy	Delivery Date To	dd/MM/yyyy
Loa	ding Place		Loa	ding Country		~	Loading City			Receiver Name		Unloading Place	
Unic	ading City		Cus	stomer Name			Raben Group Company		~	Shipment type	~	Documents	\checkmark
Created	date from	dd/MM/yyyy	Cr	eated date to	dd/MM/yyyy	m	,						
Y Filters	≔ Sh	ipment details 🛛 🖺	Documents	🗗 Generate	A4 label	🗈 Generate th	ermai label 🛛 🕞 E	xport to Excel	Export to C	CSV 🗗 Monito	or shipment @ Select	all 🗊 Deselect all	
Shipment nu	umber (1 🔻	Shipment number (2)	Shipment sta	atus	Docume	Collection dat	Planned delivery	ETA from	ETA to	Re	ceiver	Unloading place	Country of unloadi
6160220111	82560	027146980				09/07/2020	10/07/2020			1	per Phanel, against a	Dar Contact	Poland
6160220111	82559	027146977				09/07/2020	10/07/2020				mentioned and involve	CONTRACTOR OF STREET	Poland
6160220111	82558	027146978				09/07/2020	10/07/2020			-	and the first strength of	hope of her in second	Poland

2. krok Přejděte do záložky "Shipment details" (Podrobnosti o zásilce).

Shipments							
Shipments data is prese	ented till 125 day in back	from today.					
▼ Filters 🛛 🗯 Sh	ipment details 🛛 🕻 🕻	ocuments 🔀 Export to	D Excel	Export to CSV	🗹 Monitor ship	ment 🗊 Select all 🗊	Deselect all
Shipment number (1)	Shipment number (2 🔻	Shipment status	Documents	Collection date	Planned delivery	Receiver	Unloading place
616052012253309	120590128096050	delivered		28/01/2019	29/01/2019	RABEN LOGISTICS POLSKA	RABEN LOGISTICS POLSKA
616052012255306	120590125779741	delivered		29/01/2019	30/01/2019	PRO-100-016	S.A.
616052012253140	12059012462242z	delivered		28/01/2019	29/01/2019	ARCUPTONS .	FOR FOLLOW- 4000-0012

3. krok Přejděte do záložky "Claims" (Reklamace) a klikněte na "Send Claim" (Odeslat reklamaci).

shipment number (1) shipment number (2) teference number teceiver name sender name status Planned delivery date Aonitor shipment	616302010470857 123081029724010 1234 TESCO POLSKA SPÓŁKA 31/10/2018	POZNÁMKY Pokud se nezobrazuje možnost "Send claim" (Odes zakázku), znamená to, že přihlášený uživatel není o k podávání reklamací. Přístup k této možnosti může udělit hlavní uživatel u myraben.	lat právněn čtu
tatus History Details	s Information Additional services	Documents Uploaded documents Cargo Lines Contact Claim	



Byla-li reklamace pro zvolenou zásilku již zadána, bude uživatel přesměrován do záložky myClaim, kde jsou uvedeny podrobné informace o reklamaci.

INFORMATION	×
Claim for chosen shipment already exist.	
	ОК

4. krok Vyplňte reklamační formulář.

Po vyplnění požadovaných údajů a přiložení nezbytných dokumentů klikněte na tlačítko "Send" (Odeslat). Send

INFORMATION	×
Claim has been sent.	
	ОК

Pokud je v systému Raben uvedena přepravní dokumentace, budou dokumenty připojeny k reklamaci – uživatel, který reklamaci podává, je tak nemusí přikládat. Jestliže dokumenty potřebné k vyřízení reklamace scházejí – uživatel obdrží *upozornění* na nutnost tyto dokumenty poskytnout.

Jestliže dokumenty potřebné k vyřízení reklamace scházejí, uživatel obdrží *upozornění* na nutnost tyto dokumenty poskytnout.



IV. Sledování zadaných reklamací

Seznam reklamací zadaných zákazníkem je dostupný prostřednictvím účtu myraben v aplikaci myClaim.





your partner in logistics	Claims C	Damage Acco	unts File a claim	Manuals	c h" – rychlé vyhledá – jednoduše zadejt e nebo zásilky, popří méno příjemce.
Clai	m list		Search		
	[✓	\checkmark		
Newest Oldest Možno	osti filtrování	All valu 0 < 200 200 < 5 > 5000	es IPLN 5000 PLN PLN	All statuses Registered In progress Waiting for respons Closed Appeal	5e
Claim list	ich reklamaci		Search		
		Allustus			
stav ce		✓ All values	~	All statuses	~
01/02/2019 DATE In progress STATUS	616304010050970 ORDER NUMBER 2018/RLPL/00/23302/7 CLAIM NUMBER	123081011723010 REFERENCE NUMBER 220 CLIENT CLAIM NUMBER	9911.00 VALUE MÓJ ADRES NIEMCY RECEIVER NAME	All statuses	
01/02/2019 DATE In progress STATUS 01/02/2019 DATE Registered STATUS	616304010050970 ORDER NUMBER 2018/RLPL/00/23302/7 CLAIM NUMBER 616302010470721 ORDER NUMBER CLAIM NUMBER	All Values	9911.00 VALUE MÓJ ADRES NIEMCY RECEIVER NAME 0.00 VALUE PSS BELCHATÓW NR 7 RECEIVER NAME	All statuses Podrobnosti reklamace	





Podrobnosti reklamace	Otevřít okno s podrobnými informacemi o
Details Messages Documents Timeline	
Claim details	
2018/RLPL/00/21288/990	nr 1350/2019/01/30
CLAIM NUMBER	CLIENT CLAIM NUMBER
30/01/2019 13:24	124580920359810
CREATE DATE	REFERENCE NUMBER
616382010370987	30/01/2019 14:23
ORDER NUMBER	CLOSE DATE
Closed	Dorota Tończyk
STATUS - CUSTOMER	CLAIM SPECIALISTS
	Raben Oddział - Sosnowiec
	DOK
Raben Logistics Polska Sp. z o.o.	
BUSSINESS UNIT	
Raben Oddział - Sosnowiec	
DEPOT	
Domestic transport	150.00
CONCERN	CLAIM VALUE
Cargo insurance	
Shipment is not covered by CARGO insurance	
Claim concern	
Damage of shipment	

≻ Zprávy

Veškerá korespondence týkající se reklamace musí být přidána do záložky myClaim. Díky tomu budou všechny údaje o reklamaci k dispozici na jednom místě.

Požaduje-li společnost Raben dodatečné dokumenty/vysvětlení/informace týkající se reklamace:

- Uživatel obdrží upozornění na emailovou adresu uvedenou v reklamačním formuláři +.

11

- V záložce "Messages" (Zprávy) se vedle reklamace zobrazí symbol .
- Stav reklamace se změní na "Waiting for response" (Čeká na odpověď).

lessages	Show
Prośba o dosłanie dokumentów/wyjaśnień/informacji 01/02/2019 11:46 Agnieszka Jackowiak	
dodatkowe dokumenty 01/02/2019 11:49 jan Nowak	Ø
Prośba o dosłanie dokumentów/wyjaśnień/informacji 01/02/2019 12:32 Agnieszka Jackowiak	
zdjęcia 01/02/2019 12:34 Jan Nowak	
New message	Odpověď
SUBJECT	
MESSAGE	
_	



\mathbf{R} - A v záložce myClaim se v seznamu reklamací zobrazí u příslušné reklamace symbol. Máte novou zprávu týkající se zadané reklamace. 04/02/2019 616382010370929 124580920356220 1500.00 Stav reklamace se změní na ORDER NUMBER REFERENCE NUMBER "Waiting for response" Registered 01/02/19R_001 AREL SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ (Čeká na odpověď). CLAIM NUMBER CLIENT CLAIM NUMBER RECEIVER NAMI 31/01/2019 616382010370850 124580920351750 10000.00 REFERENCE NUMBER VALUE Waiting for response 2018/RLPL/00/21288/55Q 123 AREL SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ RECEIVER NAM 616304010050968 123081011722970 2155.00 01/02/2019 REFERENCE NUMBER Closed 2018/RLPL/00/23298/72Q REKL/3/02/2019 MÓJ ADRES NIEMCY (SID: 4625745) CLIENT CLAIM NUMBER RECEIVER NAM

Dokumenty

Část s dokumenty souvisejícími s reklamací. Obsahuje dokumenty zaslané osobou uplatňující reklamaci a dokumenty poskytnuté reklamačním oddělením společnosti Raben.

	Details Messages Documents Timeline
Dokument	Raben documents
uzavření reklamace	Decyzja-pismo konczące.pdf 31/01/2019 15:04
Průvodní list / Dodací list	Consignment note
	L Karta załadunkowa.pdf 31/01/2019 14:51
	Delivery note
	▲ 18-1964b.JPG 19/12/2018 09:08
Zpráva o čkodě /	Damage report
reklamační	protokół szkody_1.pdf 31/01/2019 14:51
Dokumenty	Document confirming claim´s value
potvrzující hodnotu reklamace	L faktura.pdf 31/01/2019 14:52
	Other documents





Chronologický přehled. Informace o změnách provedených v reklamaci, o čase provedení a o osobě, která je provedla.

	Details Messages Documents Timeline
Originál reklamačního formuláře	Timeline
(PDF).	Claim details at registration date
	01/02/2019 Claim has been sent 15:29 Jan Nowak
	01/02/2019 Claim specialist dealing with your case is 15:29 Anna Strażyńska
	01/02/2019 Claim specialist dealing with your case is 15:30 Agnieszka Jackowiak <i>Agnieszka Jackowiak</i>
	01/02/2019 Claim status chaned to 15:30 W trakcie realizacji Agnieszka Jackowiak
V. Odvolání	01/02/2019 Claim number added 15:31 2018/RLPL/00/23302/72Q Agnieszka Jackowiak

Máte-li výhrady k rozhodnutí ve věci reklamace, můžete podat písemné odvolání.





VI. Nastavení bankovního účtu

V reklamačním formuláři nové reklamace lze provést výběr z poskytnutého seznamu bankovních účtů (může být více než jeden).



Jedno z čísel bankovních účtů můžete zvolit jako standardní účet pro zasílání kompenzačních plateb – v novém reklamačním formuláři pak bude v poli pro číslo bankovního účtu toto číslo účtu předem vyplněno (s možností změnit ho na jiné číslo účtu uvedené v nabízeném seznamu).

Bank accounts		Add new
РКО ВР	РКО ВР	Edit
NAME PL6712345678000000012345678	BANK NAME No	Delete
40000000000	IN EURO	Default

VII. Manuály

V této záložce budou pro uživatele uloženy podpůrné materiály k reklamačnímu procesu.

