

REKLAMÁCIÓKEZELÉS

A reklamált tételek ügyintézésének nyomon követése

Az esetleges reklamációk ügyintézését a bejelentésük után azonnali hatállyal megkezdjük, és egészen az érdemi lezárásig folytatjuk.

A reklamációs eljárásról folyamatosan tájékoztatjuk Önöket, mégpedig az online ügyfélszolgálatunk segítségével, ahol megtekinthetik a reklamált folyóiratok jegyzékét, a reklamáció elküldésének időpontját, a reklamációra adott válaszainkat stb., vagy pedig az Önök számára kirendelt munkatársunk által. Ugyanezen felületen rögzíthetik az Önök részéről felmerülő kérdéseket. Minden esetben választ kapnak a reklamációs folyamat aktuális állásával kapcsolatos vagy egyéb kérdéseikre.

Az online reklamációkezelő rendszer bemutatása

Az ingyenes online reklamációs rendszer elérhetősége: www.suweco.hu

Reklamáció rögzítése

Reklamációit elküldheti az online szervizünk igénybevételével (www.suweco.hu), mégpedig nagyon egyszerűen, elég, ha az előfizetett kiadványok jegyzékében megjelöli a reklamált folyóiratokat, beteszi őket a reklamációs kosárba, s ezt követően továbbítja felénk kérelmét.


The screenshot displays the 'SUWECO ONLINE SERVICE' website. At the top, there is a navigation menu with links for 'Felhasználó', 'Könyvtáros', 'Kiadó', 'Szolgáltatások', 'Konzorcium', 'Katalogus', and 'Saját profil'. A search bar is located on the right. Below the navigation, there are several tabs: 'Előfizetett e-címek', 'Megrendelés/áránajlat', 'Online kiadványok', 'Reklamációk', 'Szállítás', and 'Egyéb áttekintések'. The 'Reklamációk' tab is active, showing options for 'Új reklamáció', 'Reklamációk állapota', and 'Reklamációk archívuma'. On the left, there is a 'Bevásárlókosár' section with a shopping cart icon and the text 'Az Ön Bevásárlókosara üres'. Below that is a 'Bejelentkezés' section showing the user's name 'Teszt Jkl', IP address '192.168.10.1', and group 'Könyvtáros'. The main content area features a search filter with 'Mentett szűrő alkalmazása' set to '- Kiválaszt -', 'Mező hozzáadása' set to '- Kiválaszt -', and a date filter '-ig' set to 'nagyobb mint' and '2011-05-12'. There are buttons for 'Szűrő alkalmazása' and 'Szűrő törlése'. Below the filter, there is a 'Rendszerezés' section with a dropdown menu set to 'Létrehozás dátuma (max→m)'. At the bottom right, there is a table of search results with columns for date ranges and a plus sign icon.

1	2	3	4	<<	>	>>
2012-01-01	-	2012-12-31		+		
2012-01-01	-	2013-03-31		+		
2012-01-01	-	2012-12-31		+		
2012-01-01	-	2012-12-31		+		

Reklamációk állapota

Mentett szűrő alkalmazása   

Mező hozzáadása

Archiválva 

Rendszerezés

Státusz	Dátum	Reklamáció	Funkciók
V	2012-09-12 11:41	Animals and You 12350	  

Reklamációk állapota

Reklamáció részletei - Hiányzó szám

Cím: Animals and You
Státusz: Megoldva
Archiválva: Nem
Létrehozva: 2012-09-12 11:41
Frissítve: 2012-10-12
Kat. szám:
Ügyintéző: adrienn@fszek.hu

Reklamáció folyamata

- Hiányzó szám** Hozzáadva: 2012-09-12 11:41
Részletek: 145-147. és 149. számok
Ügyintéző: 12350
- Hiányzó szám** Hozzáadva: 2012-10-12 11:39
Részletek: Megreklamáltuk.
Ügyintéző: Békési Bea



« Vissza a listára