

# ZGŁOSZENIE REKLAMACJI

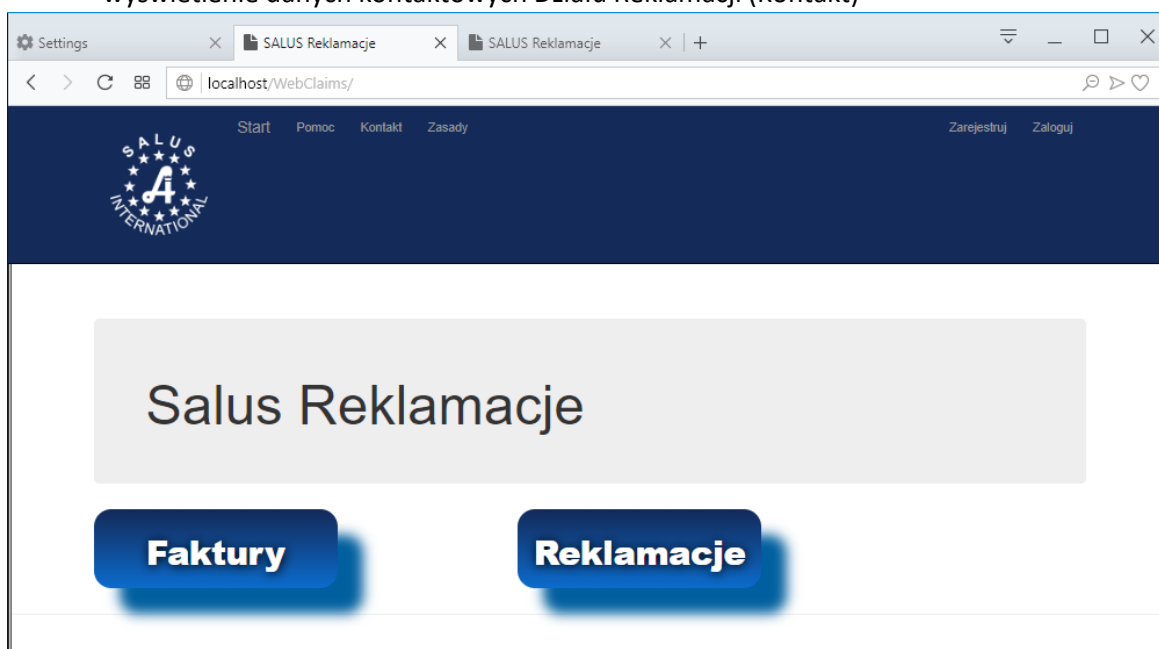
**1. Portal SALUS Reklamacje znajduje się pod adresem:**

<https://gamma.salusint.com.pl/webclaims>

**2. Strona główna**

Umożliwia:

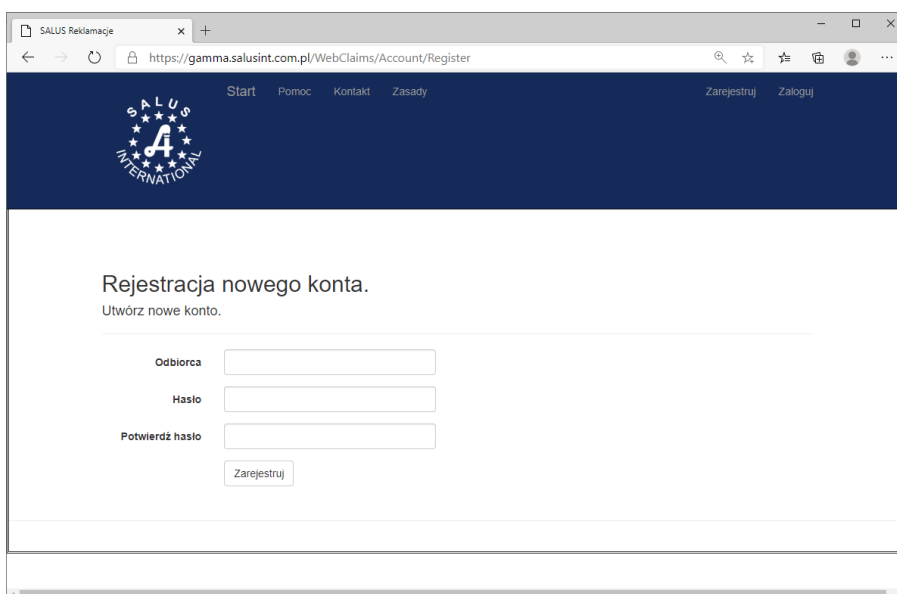
- przejście do logowania jeśli już posiadamy konto (Zaloguj)
- rejestrację nowego użytkownika (Zarejestruj)
- wyświetlenie plików pomocy (Pomoc)
- wyświetlenie danych kontaktowych Działu Reklamacji (Kontakt)



**3. Rejestracja nowego użytkownika**

W celu zarejestrowania nowego użytkownika należy:

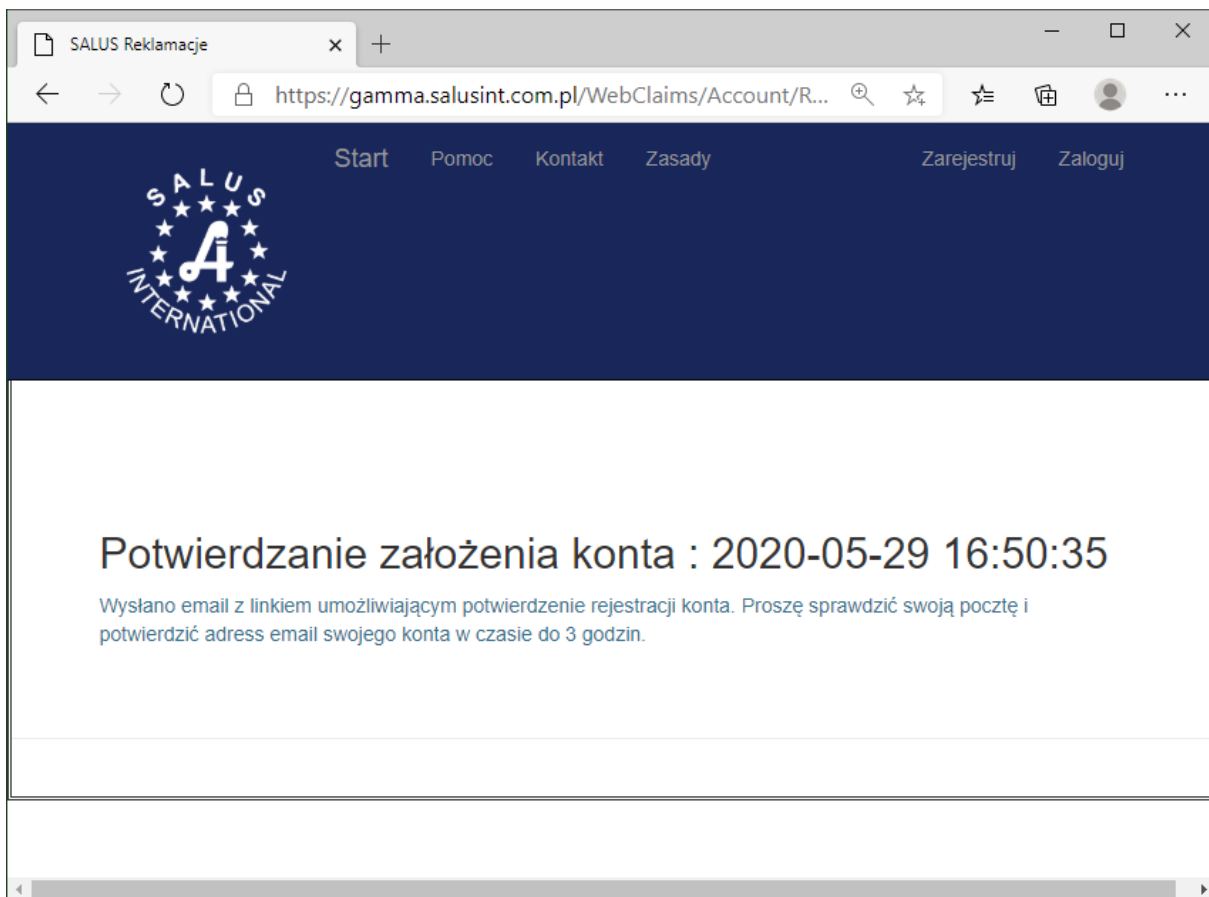
- uzgodnić z Działem Reklamacji Salus International Sp. z o.o. korespondencyjny adres email do przesyłania powiadomień
- uzyskać (potwierdzić) numer Odbiorcy w systemie FAH firmy Salus (nr odbiorcy jest uwidoczony na fakturach)
- wykonać Rejestrację nowego konta klikając link „Zarejestruj”



## ZGŁOSZENIE REKLAMACJI

Wybrane hasło powinno spełniać następujące warunki na silne hasło:

- 8-12 znaków
- co najmniej jedna duża
- co najmniej jedna mała litera
- co najmniej jedna cyfra
- co najmniej jeden znak specjalny

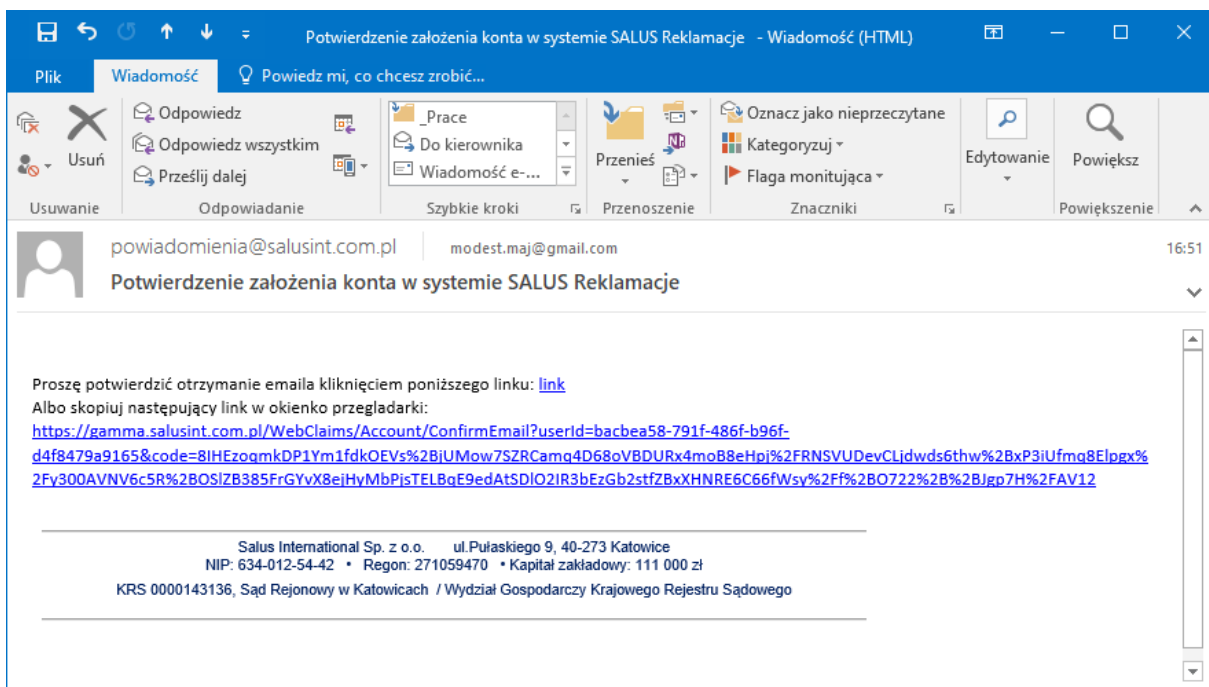


SALUS  
INTERNATIONAL

Start Pomoc Kontakt Zasady Zarejestruj Zaloguj

### Potwierdzenie założenia konta : 2020-05-29 16:50:35

Wysłano email z linkiem umożliwiającym potwierdzenie rejestracji konta. Proszę sprawdzić swoją pocztę i potwierdzić adres email swojego konta w czasie do 3 godzin.



Potwierdzenie założenia konta w systemie SALUS Reklamacje - Wiadomość (HTML)

Plik Wiadomość Powiedz mi, co chcesz zrobić...

Usuwanie Usun Odpowiadanie Odpowiedz Odpowiedz wszystkim Prześlij dalej Szybkie kroki Przeniesienie Przenieś Znaczniki Oznacz jako nieprzeczytane Kategoriej Flaga monitorująca Edytowanie Powiększ Powiększenie

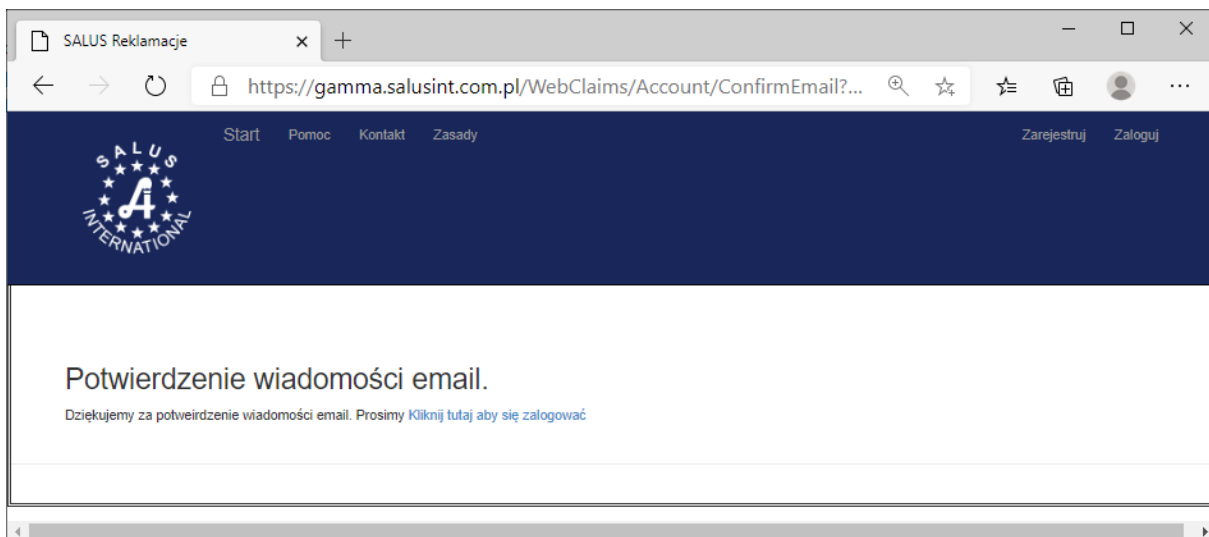
powiadomienia@salusint.com.pl modest.maj@gmail.com 16:51

### Potwierdzenie założenia konta w systemie SALUS Reklamacje

Proszę potwierdzić otrzymanie emaila kliknięciem poniższego linku: [link](#)  
Albo skopiuj następujący link w okienko przeglądarki:  
<https://gamma.salusint.com.pl/WebClaims/Account/ConfirmEmail?userId=bacbea58-791f-486f-b96f-d4f8479a9165&code=BIHEzoqmkDP1Ym1fdkOEVs%2BjUMow7SZRCamq4D68oVBDURx4moB8eHpi%2FRNSVUDevCLjdwds6thw%2BxP3iUfmg8Elpgx%2Fv300AVNV6c5R%2BOSIZB385FrGYvX8eiHyMbPisTELBqE9edAtSDIO2IR3bEzGb2stfZBxXHNRE6C66fWsy%2FF%2BO722%2B%2BJgp7H%2FAV12>

Salus International Sp. z o.o. ul. Pułaskiego 9, 40-273 Katowice  
NIP: 634-012-54-42 • Regon: 271059470 • Kapitał zakładowy: 111 000 zł  
KRS 0000143136, Sąd Rejonowy w Katowicach / Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego

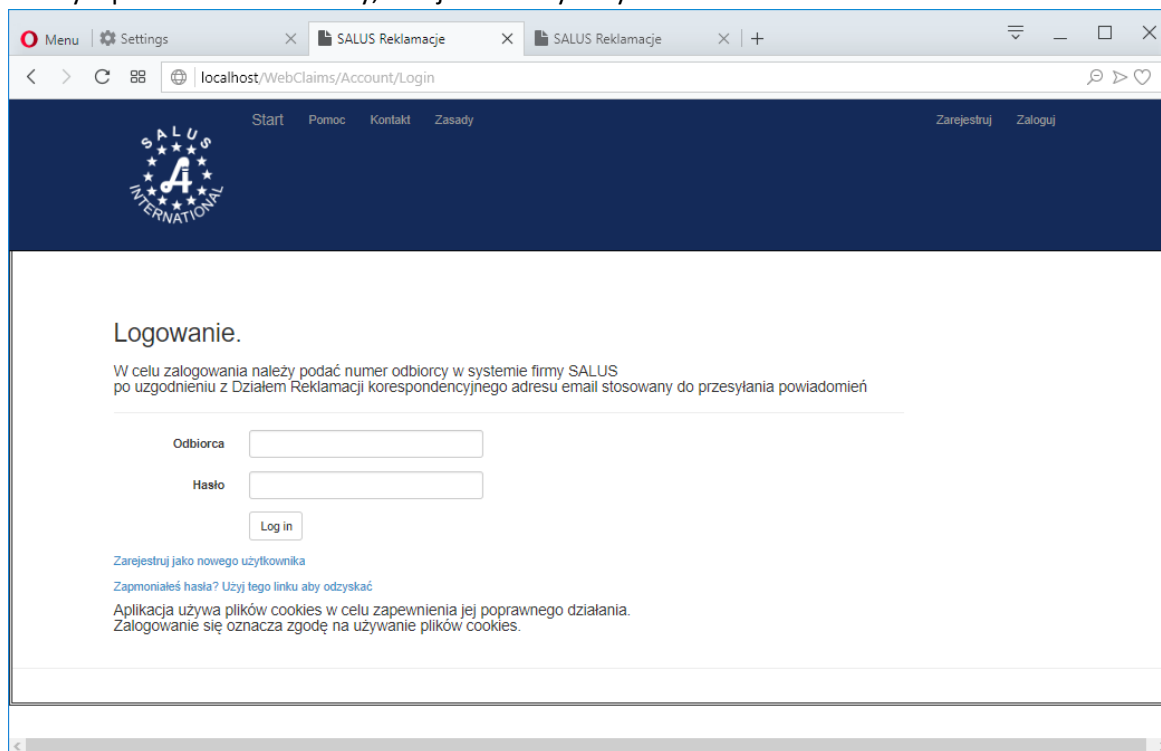
## ZGŁOSZENIE REKLAMACJI



#### 4. Logowanie na stronie:

Odbiorca (miejsce dostawy) :

należy wpisać numer Odbiorcy, zarejestrowany w systemie: FAH



Hasło: wpisać własne, indywidualne hasło.

Wymagania dla haseł: 8-12 znaków (małe i duże litery, cyfry, znaki specjalne: !@#)\$

**Każdy Kontrahent = jedno miejsce dostawy - może posiadać jeden login oraz jedno hasło.**

## ZGŁOSZENIE REKLAMACJI

Instrukcja **odzyskiwania hasła**: należy posłużyć się linkiem

SALUS INTERNATIONAL

Start Pomoc Kontakt Zarejestruj Zaloguj

### Logowanie.

W celu zalogowania należy podać numer odbiorcy w systemie firmy SALUS po uzgodnieniu z Działem Reklamacji korespondencyjnego adresu email stosowany do przesyłania powiadomień

Odbiorca

Hasło

Log in

[Zarejestruj jako nowego użytkownika](#)

[Zapomniałeś hasła? Użyj tego linku aby odzyskać](#)

Aplikacja używa plików cookies w celu zapewnienia jej poprawnego działania. Zalogowanie się oznacza zgodę na używanie plików cookies.

Zostanie uruchomiona procedura odzyskiwania hasła, gdzie po wpisaniu numeru Odbiorcy, należy kliknąć przycisk „Wyślij email” z odzyskiwaniem hasła.

SALUS INTERNATIONAL

Start Pomoc Kontakt Zarejestruj Zaloguj

### Odzyskiwanie zapomnianego hasła.

Twój adres email zarejestrowany w systemie.

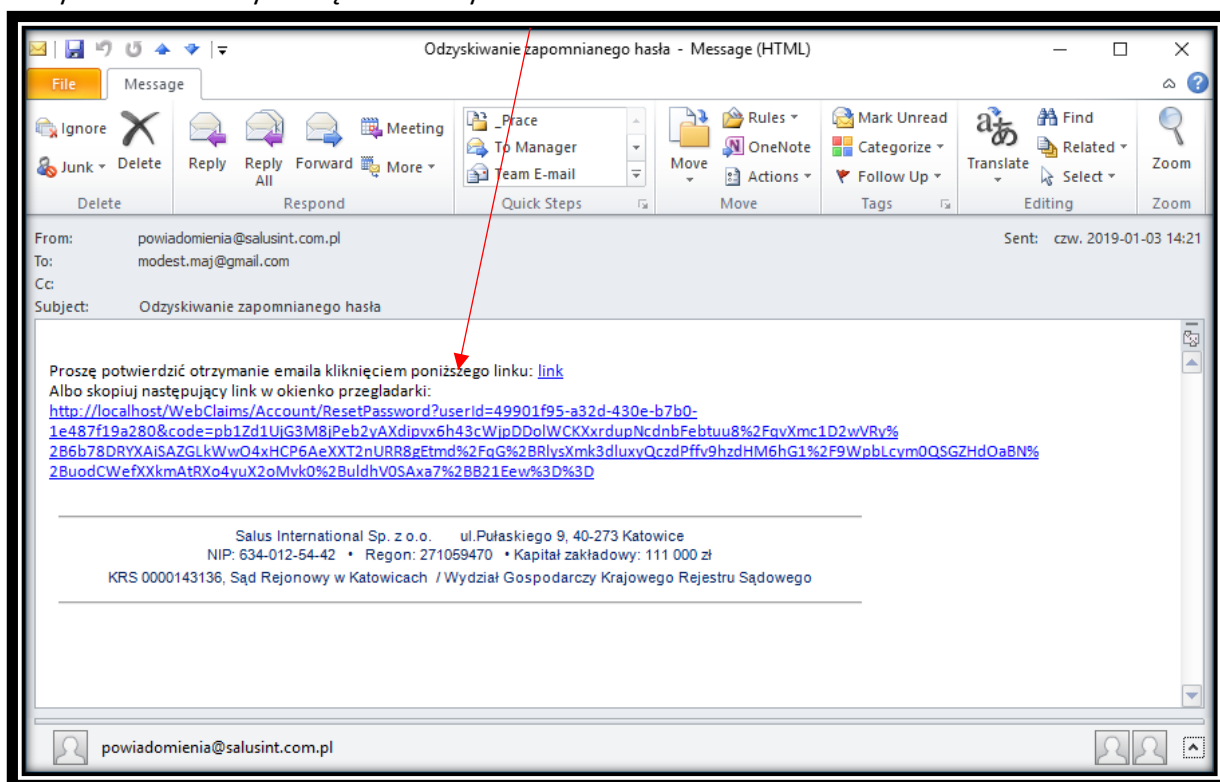
Odbiorca

Wyślij Email z Linkiem do odzyskania hasła

## ZGŁOSZENIE REKLAMACJI



W otrzymanym emailu należy kliknąć nadesłany link:



W wyświetlonym formularzu wpisać nr odbiorcy oraz dwa razy hasło (spełniające wymogi co do długości i rodzaju znaków):

## ZGŁOSZENIE REKLAMACJI

Resetowanie hasła.  
Zresetuj swoje hasło.

Odbiorca

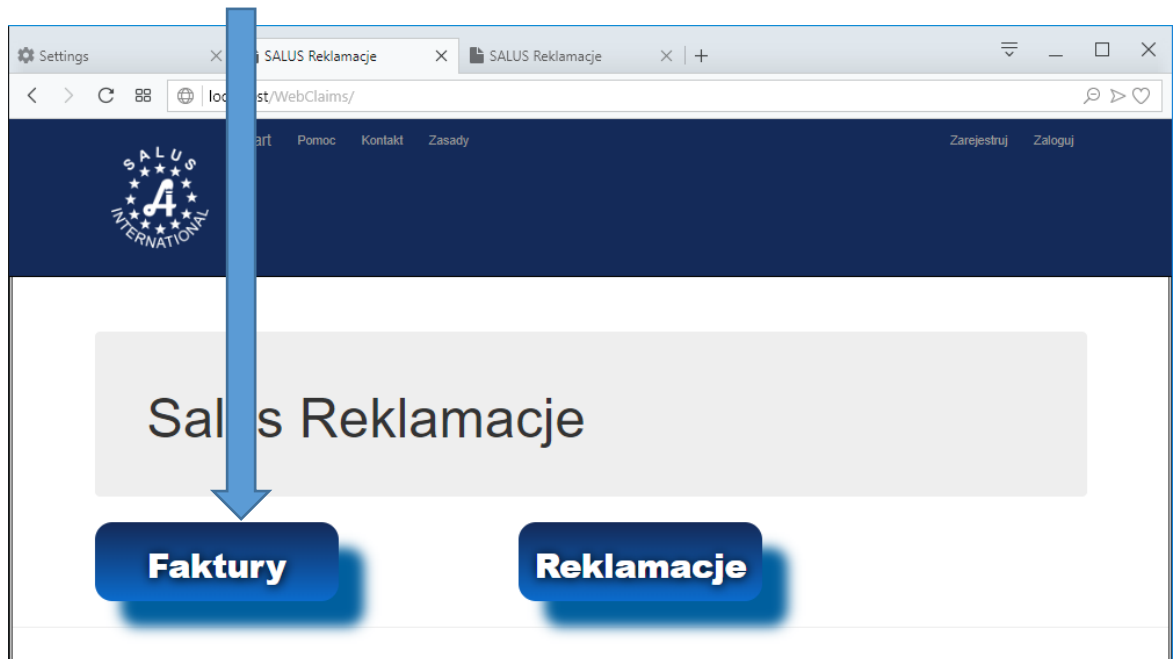
Hasło

Potwierdź hasło

Reset

Kliknięcie przycisku “Reset” spowoduje ustawienie nowego hasła dla odbiorcy.

### 5. Strona główna : Wybór opcji „Faktury”



# ZGŁOSZENIE REKLAMACJI

The screenshot shows a web browser window with the URL `localhost/WebClaims/FakturaPozycjas`. The page header includes the SALUS International logo, navigation links (Start, Pomoc, Kontakt, Zasady), and user information (ODBIORCA: 33 e-mail: modest.maj@gmail.com, Wyloguj). The main content area displays the instruction: "Wybierz dokument, którego dotyczy reklamacja." followed by a link "<< Z powrotem". Below this, it says "Faktury odbiorcy numer 33 za okres: 600 dni". There is a search bar with the text "Szukaj" and a button "Szukaj numeru faktury". A table lists invoice numbers and dates, each with a "Wybierz" link.

Numer faktury	Data faktury	
376543/06/17	2017-06-10	Wybierz
374734/06/17	2017-06-09	Wybierz
373917/06/17	2017-06-09	Wybierz
373332/06/17	2017-06-09	Wybierz
371316/06/17	2017-06-08	Wybierz
372168/06/17	2017-06-08	Wybierz
370065/06/17	2017-06-08	Wybierz
368204/06/17	2017-06-07	Wybierz
366599/06/17	2017-06-07	Wybierz
363040/06/17	2017-06-06	Wybierz

- Wybór numeru dokumentu z listy za okres ostatnich dni lub poprzez wpisanie numeru dokumentu oraz wciśnięcia przycisku o nazwie „Szukaj numeru faktury”.

**Zgłoszenie reklamacyjne jest możliwe dla jednej pozycji na jednej fakturze !**

**Każda pozycja reklamowana jest nowym zgłoszeniem, powtórzyć:**

- od pkt. 7 dla produktu z tego samego dokumentu;
- od pkt. 6 dla produktów z innego dokumentu.

- Wybór pozycji z faktury.

The screenshot shows a web browser window with the URL `localhost/WebClaims/FakturaPozycjas/PokazPozycjeFaktury`. The page header is identical to the previous screenshot. The main content area displays the instruction: "Wybierz pozycję faktury 373917/06/17 z dnia: 2017-06-09, której dotyczy reklamacja:". Below this, there is a table with columns: Poz, Nazwa produktu, ilość, Numer seryjny, data ważności, and Zgłoś reklamację. A blue arrow points from the top of the page down to the table.

Poz	Nazwa produktu	ilość	Numer seryjny	data ważności	Zgłoś reklamację
1	Glosal spray na suche gardło 25ml	6	G17	2019-02-28	Zgłoś reklamację
2	Nebu-Dose hipertonic x 30amp d/inhalacji	10	U421S	2019-05-31	Zgłoś reklamację
3	Thionerv 600 x 30tabl. powł.	1	1124800200	2019-02-28	Zgłoś reklamację
4	Thionerv 600 x 30tabl. powł.	10	1124800200	2019-02-28	Zgłoś reklamację
5	Urydynox x 30 kaps.	5	1118670100	2018-10-31	Zgłoś reklamację

## ZGŁOSZENIE REKLAMACJI

Należy wybrać reklamowaną pozycję i kliknąć link „Zgłoś reklamację” w wierszu danej pozycji dokumentu: nastąpi otwarcie formularza w nowym oknie przeglądarki

Rezygnacja z wprowadzania zgłoszenia reklamacji polega po prostu na zamknięciu okna przeglądarki zamiast naciśnięcia przycisku „Utwórz zgłoszenie”

Zgłoszenie nowej reklamacji

**UWAGA!!!** Dla tej pozycji z tej faktury były już zgłaszane następujące reklamacje:

Nr reklamacji	Status	Data zgłoszenia	Powód reklamacji	Numer faktury	Ilość rekl.
1	Zgłoszona	2018-07-21 16:21:00	Produkt uszkodzony	373917/06/17	1

Dane reklamacji

Data zgłoszenia: 2019-01-08 17:39

Przyczyna reklamacji: Wybierz przyczynę reklamacji

Opis reklamacji:

Ilość reklamowana:

Osoba zgłaszająca:

do Faktury / Pozycji:

Numer faktury: 373917/06/17

Nr poz.: 1

Data faktury: 2017-06-09

ilosc: 6

Nazwa handlowa: Glosal spray na suche gardlo 25ml

Seria: G17

Data ważności: 2019-02-28



# ZGŁOSZENIE REKLAMACJI

## 8. Wybór przyczyny reklamacji:

Zgłoszenie nowej reklamacji

**UWAGA!!!** Dla tej pozycji z tej faktury były już zgłaszane następujące reklamacje:

Nr reklamacji	Status	Data zgłoszenia	Powód reklamacji	Numer faktury	Ilość rekl.
1	Zgłoszona	2018-07-21 16:21:00	Produkt uszkodzony	373917/06/17	1

Dane reklamacji

Data zgłoszenia: 2019-01-08 17:39

Przyczyna reklamacji: **Wybierz przyczynę reklamacji**

- Nadwyżka
- Brak w dostawie
- Błędnie zrealizowane zamówienie
- Nieodpowiednia cena
- Produkt uszkodzony
- Reklamacja jakościowa
- Niezgodna seria
- Towar przeterminowany
- Wycofanie z obrotu
- Brak w opakowaniu
- Produkt sfałszowany
- Zwrot towaru
- Inny

Opis reklamacji

Ilość reklamowana

Osoba zgłaszająca

do Faktury / Pozycji:

Numer faktury: 373917/06/17

Nr poz.: 1

Data faktury: 2017-06-09

ilosc: 6

Nazwa handlowa: Glosal spray na suche gardło 25ml

Seria: G17

Data ważności: 2019-02-28

**Utwórz zgłoszenie**

## ZGŁOSZENIE REKLAMACJI

Tabela zawierająca definicje przyczyn reklamacji.

PRZYCZYNA REKLAMACJI	DEFINICJA
<b>NADWYŻKA TOWARU</b>	<i>Ilość towaru wydana w większej ilości niż wskazano na fakturze lub wydano inny towar, którego nie ujęto w fakturze sprzedaży (wada dystrybucyjna)</i>
<b>BRAK W DOSTAWIE</b>	<i>Całkowity lub częściowy brak produktu w stosunku do ilości znajdujących w dokumentach dostawy(wada dystrybucyjna)</i>
<b>NIZEGODNOŚĆ TOWARU Z FAKTURĄ (ZAMIANA)</b>	<i>Z magazynu wydano inne produkty niż na fakturze (zamiana), (wada dystrybucyjna)</i>
<b>ZWROT TOWARU Z POWODU KRÓTKIEJ DATY WAŻNOŚCI</b>	<i>Zwrot produktów, zbyt krótka data ważności (wada dystrybucyjna) Zwrot towaru przeterminowanego(wada jakościowa)</i>
<b>NIEODPOWIEDNIA CENA</b>	<i>Zafakturowane produkty posiadają inne ceny niż zawarte w umowach, także ustnych(wada dystrybucyjna) Zafakturowane produkty posiadają nieprawidłowe ceny urzędowe (wada dystrybucyjna) Zafakturowane produkty posiadają inne ceny niż zawarte w umowach, także ustnych(wada dystrybucyjna)</i>
<b>NIEZGODNA SERIA</b>	<i>W trakcie dostawy stwierdzono niezgodność serii i/lub dat ważności produktów (wada dystrybucyjna) W trakcie dostawy stwierdzono niezgodność serii produktów, a wydana seria została wycofana/wstrzymana w obrocie(wada jakościowa)</i>
<b>WYCOFANIE Z OBROTU</b>	<i>Produkt został wycofany z obrotu, seria wydana zgodnie z dokumentem dostawy (wada jakościowa)</i>
<b>PRODUKT USZKODZONY</b>	<i>W trakcie dostawy stwierdzono uszkodzenia produktów (wada dystrybucyjna) W kartoniku(opakowaniu bezpośrednim) brak całkowity lub częściowy produktu(wada dystrybucyjna)</i>
<b>BŁĘDNIE WYPISANE ZAMÓWIENIE</b>	<i>Zafakturowane zostały inne produkty niż zamawiane- błąd przyjmującego zamówienie (wada dystrybucyjna) Kontrahent nie składał zamówienia na dostarczone produkty (wada dystrybucyjna)</i>
<b>ZWROT TOWARU</b>	<i>Zwrot pełnowartościowych produktów zgodnie z zasadami obowiązującymi w Salus International Sp. z o.o. lub wynikającymi z zawartych umów (wada dystrybucyjna)</i>
<b>WADA JAKOŚCIOWA</b>	<i>W trakcie przechowywania stwierdzono/otrzymano zgłoszenie o podejrzeniu braku spełnienia wymagań jakościowych w tym niewłaściwe warunki transportu (wada-reklamacja jakościowa) Pacjent stwierdził podejrzenie braku spełnienia wymagań jakościowych (wada-reklamacja jakościowa)</i>
<b>PRODUKT SFAŁSZOWANY</b>	<i>Każdy produkt leczniczy, który został fałszywie przedstawiony lub pochodzący z nieprawidłowego łańcucha dystrybucji</i>
<b>INNE</b>	<i>Niezdefiniowane, nie zawierające się w ramach podanych definicji</i>
<b>ZGŁASZANIE ZAMIENNOŚCI BRAKI/NADWYŻEK</b>	<i>W trakcie dostawy stwierdzono brak produktu oraz nadwyżkę innego asortymentu, można wtedy wykonać zgłoszenie towaru jako BRAK dotyczący asortymentu brakującego oraz wpisać dane towaru otrzymanego w nadwyżce w polu uwagi lub jako NADWYŻKĘ dotyczący asortymentu otrzymanego w nadwyżce oraz wpisać dane towaru brakującego w polu uwagi</i>

## ZGŁOSZENIE REKLAMACJI

9. W celu zgłoszenia reklamacji muszą być wypełnione wszystkie pola dotyczące reklamacji, poza polem „Opis reklamacji”, w polu tym można a w niektórych przypadkach należy wpisać dodatkowy komentarz.

Zgłoszenie nowej reklamacji

Dane reklamacji

Data zgłoszenia: 2019-01-08 17:42

Przyczyna reklamacji: Reklamacja jakościowa

Opis reklamacji: opis

Ilość reklamowana: 5

Osoba zgłaszająca: Pracownik1

do Faktury / Pozycji:

Numer faktury: 373917/06/17

Nr poz.: 2

Data faktury: 2017-06-09

ilosc: 10

Nazwa handlowa: Nebu-Dose hipertonic x 30amp.d/inhalac

Seria: U421S

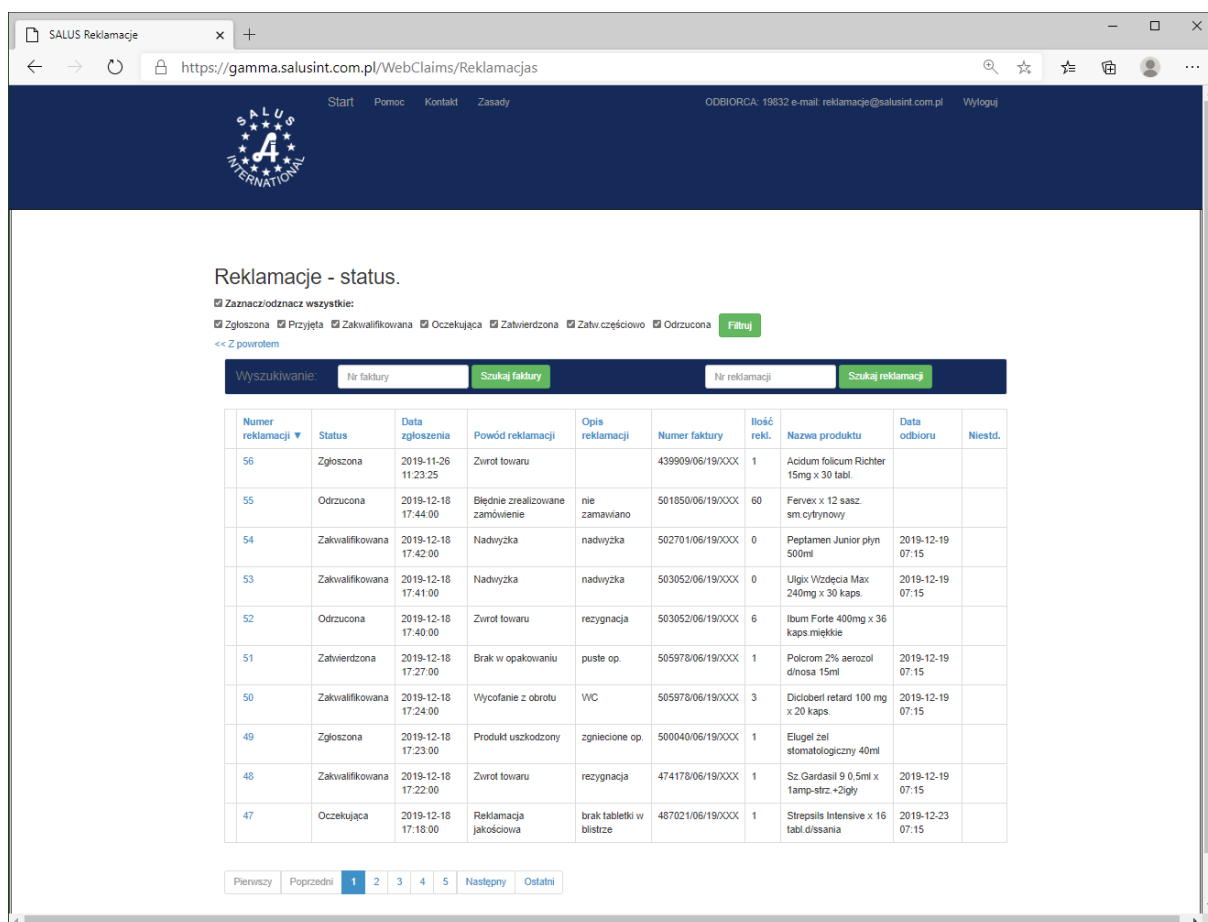
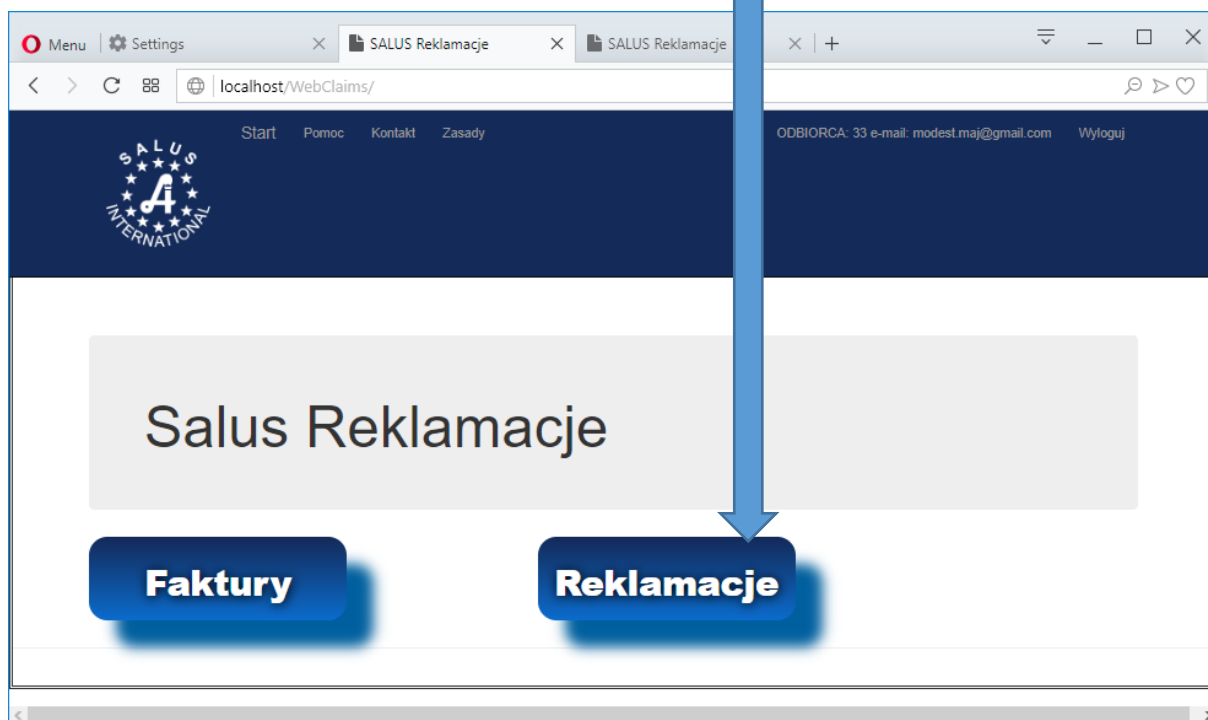
Data ważności: 2019-05-31

Utwórz zgłoszenie

10. Po wypełnieniu formularza nacisnąć przycisk „Utwórz zgłoszenie”.  
W przypadku rezygnacji z tworzenia zgłoszenia reklamacji zamykamy zakładkę przeglądarki

## ZGŁOSZENIE REKLAMACJI

11. Reklamacja została zgłoszona jej status można sprawdzić w zakładce „Reklamacje” (bez konieczności ponownego logowania do systemu).



Strona umożliwia wyświetlenie wszystkich zgłoszonych reklamacji, filtrację wg statusu, wyszukanie zgłoszenia po numerze faktury bądź po numerze zgłoszenia.