

Raben

myCLAIM

**APLIKACJA DO SKŁADANIA I ŚLEDZENIA
OBSŁUGI REKLAMACJI**

PRZEWODNIK DLA KLIENTÓW



myRaben.com – jeden system, wiele możliwości!

**PEOPLE
WITH DRIVE**

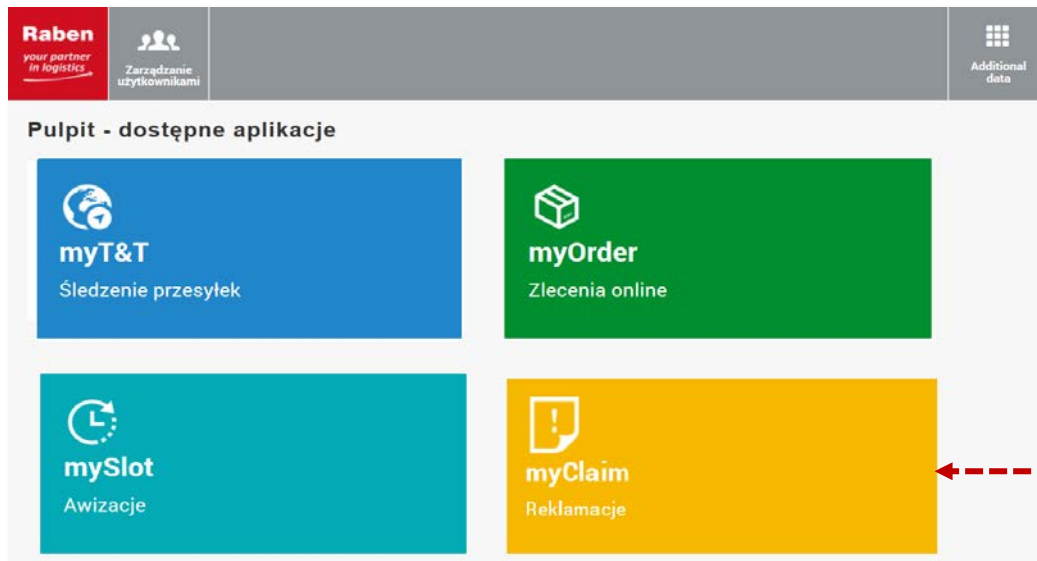
myClaim - aplikacja do składania reklamacji i śledzenia jej obsługi to:

- Prosty sposób składania reklamacji transportowych oraz szkód magazynowych
- Podgląd do wszystkich złożonych reklamacji w jednym miejscu;
- Bieżący podgląd statusu reklamacji;
- Dokumenty i korespondencja do sprawy w jednym miejscu;
- Łatwe wyszukiwanie spraw np. po nazwie odbiorcy, po numerze przesyłki, numerze reklamacji;
- Komunikacja Klienta z osobą rozpatrującą reklamację w Raben przez portal myClaim;
- Informacja o zakończeniu sprawy w momencie jej rozpatrzenia – Klient otrzymuje wiadomość bez oczekiwania na otrzymanie poczty tradycyjnej.

Spis treści przewodnika:

- I. Zgłoszenie nowej reklamacji transportowej poprzez myClaim 2
- II. Zgłoszenie nowej reklamacji magazynowej - dotyczy Klientów logistyki magazynowej 4
- III. Zgłoszenie nowej reklamacji poprzez myTrack&Trace 5
- IV. Obsługa zgłoszonych reklamacji 7
- V. Odwołanie 11
- VI. Ustawienia konta bankowego 11
- VII. Instrukcje 12

I. Zgłoszenie nowej reklamacji transportowej poprzez myClaim



myT&T (track & trace)	mySlot	My Order	myClaim
<ul style="list-style-type: none"> przesyłki zlecenia magazynowe dokumenty faktury 	<ul style="list-style-type: none"> awizacje w magazynach Raben 	<ul style="list-style-type: none"> składanie zleceń 	<ul style="list-style-type: none"> lista zgłoszonych reklamacji

Krok 1. Po przejściu do modułu reklamacyjnego myClaim należy wybrać „Wypełnij reklamację”



Krok 2. Należy podać nr przesyłki Raben dotyczącej zgłaszanej szkody: (15-cyfrowy nr) lub nr referencyjny przesyłki. Po użyciu przycisku „Proces” nastąpi przeszukanie bazy przesyłek.

Numer przesyłki Numer referencyjny 616022011182553

Wypełnij reklamację używając **numer przesyłki TMS**

NUMER PRZESYŁKI

Proces

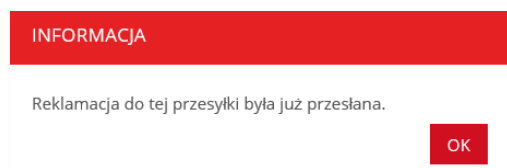
Numer przesyłki Numer referencyjny 616022011182553

Wypełnij reklamację używając **numera referencyjnego**

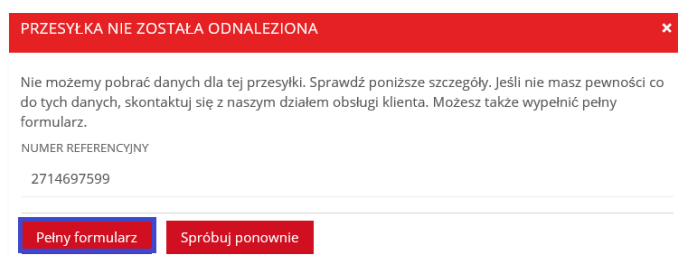
NUMER REFERENCYJNY

Proces

- A.** W przypadku, gdy do wybranej przesyłki reklamacja została zgłoszona już wcześniej - użytkownik otrzyma poniższy komunikat oraz zostaje przekierowany do szczegółów tej szkody.



- B.** Jeśli podany nr przesyłki nie zostanie odnaleziony przez system pojawi się komunikat (jak poniżej). Jeśli po ponownym sprawdzeniu nr użytkownik jest pewien jego poprawności nadal złożenie reklamacji jest możliwe - jednak konieczne będzie podanie pełnych jej danych.



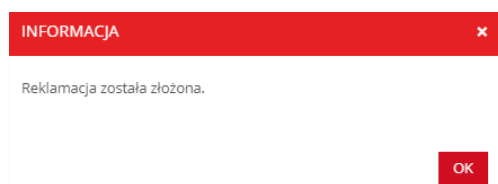
- C.** Jeśli podany przez użytkownika nr przesyłki znajduje się w bazie Raben nastąpi przekierowanie do formularza reklamacyjnego.

Jeśli w systemie Raben znajdują się dokumenty transportowe zostaną one dołączone do reklamacji - nie ma konieczności dołączania jej przez użytkownika zgłaszającego sprawę.

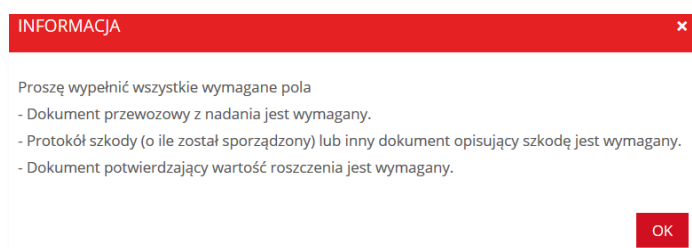
Krok 4. Należy wypełnić formularz reklamacyjny.

Po uzupełnieniu kompletnych danych i załączeniu dokumentów należy wysłać –

Wyślij



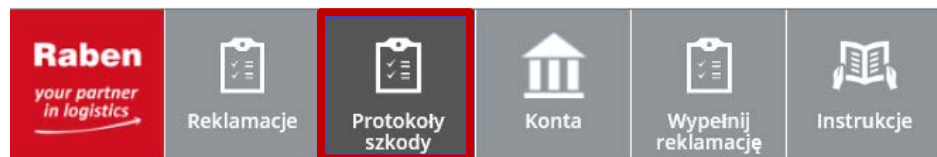
W przypadku, gdy brak kompletnych dokumentów - niezbędnych do rozpatrzenia szkody - użytkownik otrzyma komunikat jak poniżej o konieczności ich dołączenia do zgłoszenia.



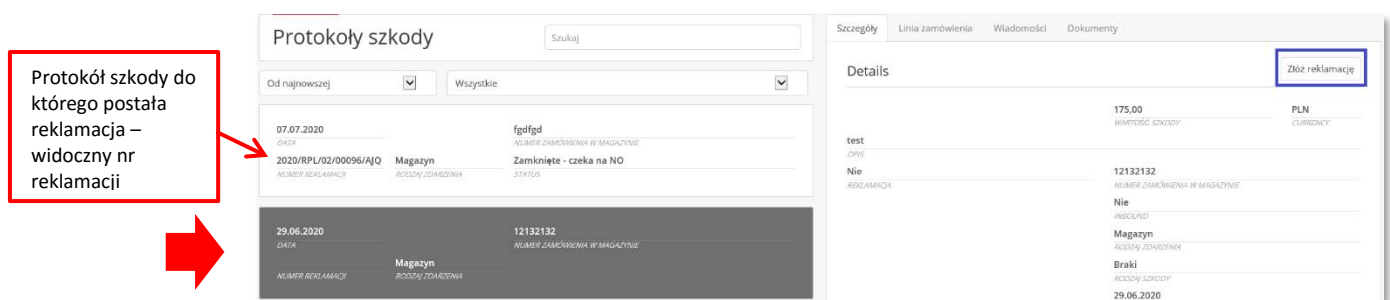
II. Zgłoszenie nowej reklamacji magazynowej - dotyczy Klientów logistyki magazynowej

Krok 1. Po przejściu do modułu reklamacyjnego myClaim należy wybrać „Protokoły szkody”.

Znajdują się tu sporządzone przez magazyn logistyki protokoły szkody, dla zdarzeń które wystąpiły w magazynie Klienta logistyki magazynowej. Stanowią one podstawę do zgłoszenia reklamacji.

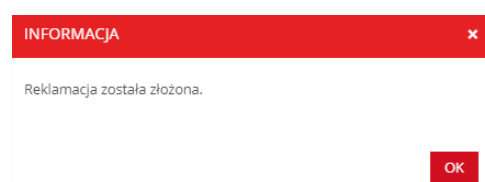


Krok 2. Z dostępnych protokołów należy wybrać /wyszukać z listy, za pomocą dostępnych filtrów, właściwy protokół szkody i użyć przycisku „**Make a claim**” - nastąpi przekierowanie do formularza reklamacyjnego.



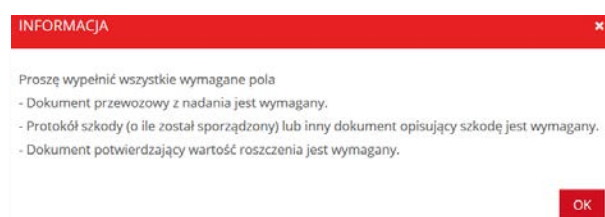
Krok 3. Należy wypełnić formularz reklamacyjny.

Po uzupełnieniu kompletnych danych i załączeniu dokumentów należy wysłać – **Wyślij**



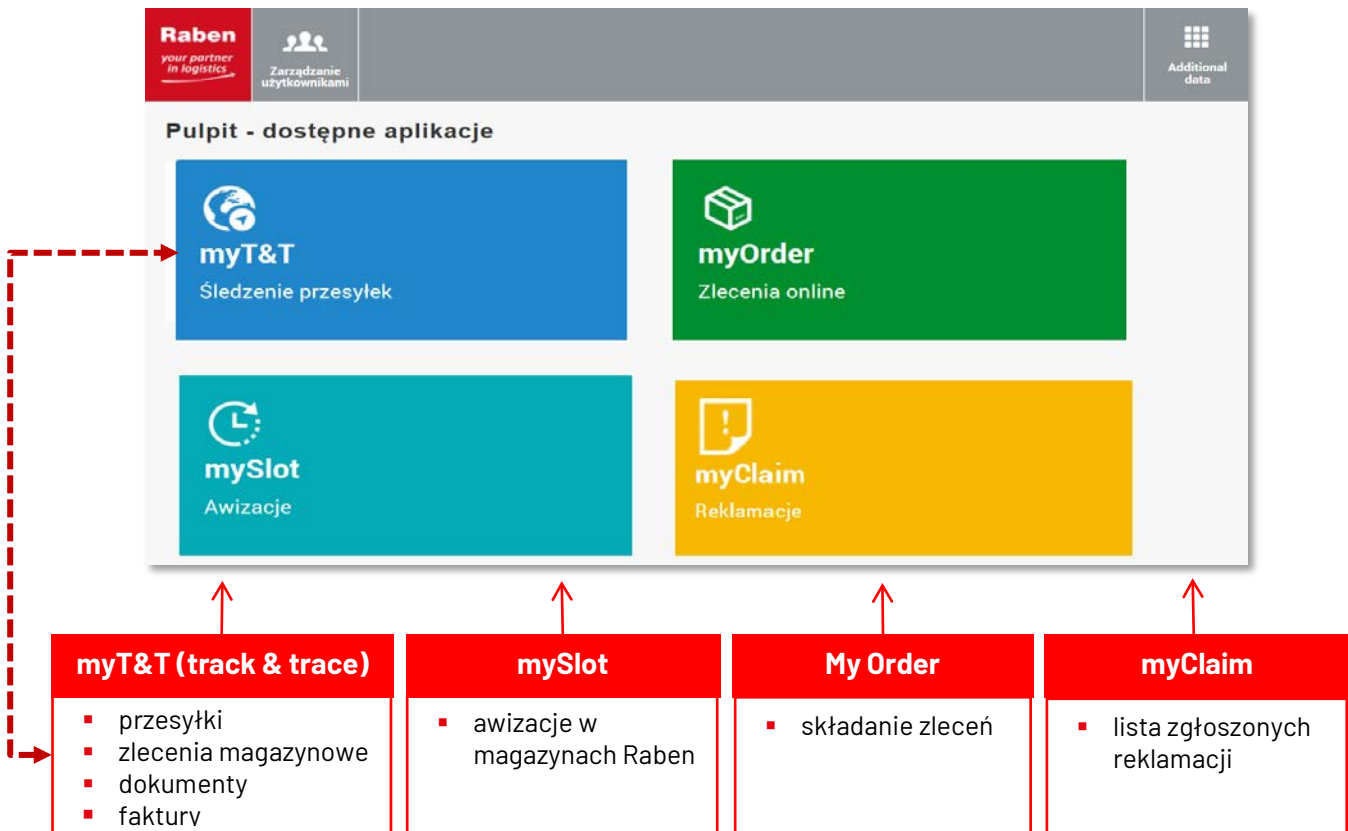
Jeśli w systemie Raben znajdują się dokumenty transportowe zostaną one dołączone do reklamacji - nie ma konieczności dołączania jej przez użytkownika zgłaszającego sprawę.

W przypadku, gdy brak kompletnych dokumentów- niezbędnych do rozpatrzenia szkody - użytkownik otrzyma komunikat jak poniżej o konieczności ich dołączenia do zgłoszenia.



III. Zgłoszenie nowej reklamacji poprzez myTrack&Trace

Zgłoszenia reklamacji można również dokonać z poziomu przesyłki w module myTrack&Trace



Krok 1. Należy odszukać w **myTrack&Trace** przesyłkę, której szkoda dotyczy

UWAGA! – zakres dostępności to ostatnie 125 dni (ok. 4 miesiące).

W tym celu można skorzystać:

A. z Quick Serch

Quick Search

W kategorii - **Nr przesyłki**- należy podać:

- o Numer przesyłki (1);
- o Numer przesyłki (2);
- o Numer Referencji;

Quick Search pomoże Państwu w łatwy i szybki sposób w znalezieniu przesyłki.

Wystarczy po prostu wpisać jedną z poniższych danych (min 3 znaki) w odpowiedniej kategorii wyszukiwania:

- Numer przesyłki
- Numer referencyjny,
- Numer zamówienia,
- Numer WZ,
- Numer colli

Dodatkowo klienci logistyki magazynowej Raben mogą w łatwy sposób wyszukać zlecenia magazynowe wpisując (min.3 znaki):

- Numer zlecenia wydania lub
- Numer przyjęcia zlecenia.

Numer przesyłki / Numer referencyjny

616022011182555

Q Szukaj

616022011182555	10/07/2020
NUMER PRZESYŁKI (1)	PLANOWANA DATA DOSTAWY
027146974	C006053387
NUMER PRZESYŁKI (2)	REFERENCJA
HARPER HYGIENICS S.A.	
NADAWCA	

B. lub korzystając z dostępnych filtrów na liście dostępnych przesyłek w myTT.

The screenshot shows the 'Przesyłki' (Parcels) search interface. It includes a navigation bar with 'Przesyłki' highlighted. Below the navigation bar, there are search filters for: Numer przesyłki (1) and (2), Numer WZ, Status przesyłki, Referencja, Numer zamówienia, Data odbioru - od i do, Data dostawy - od, Nadawca - nazwa, Załadunek - nazwa, kraj, miasto, Rozładunek - nazwa, kraj, miasto, Klient - nazwa, Spółka Grupy Raben, Typ przesyłki, Dokumenty, MSN, and Data utworzenia od. There are 'Szukaj' and 'Resetuj' buttons.

Krok 2. Należy przejść do szczegółów danej przesyłki.

The screenshot shows a list of parcels with columns: Numer przesyłki (1), Numer przesyłki (2), Status, Dokumenty, Data odbioru, Planowana data dostawy, Odbiorca, and Rozładunek. Two rows are visible, both with status 'dostarczona'. The 'Szczegóły przesyłki' button is highlighted with a blue box.

Numer przesyłki (1)	Numer przesyłki (2)	Status	Dokumenty	Data odbioru	Planowana data dostawy	Odbiorca	Rozładunek
616872010613918	128781127025860	dostarczona		03/12/2018	04/12/2018
616462010313960	124681203038680	dostarczona		03/12/2018	04/12/2018

Krok 3. Należy przejść do zakładki *Reklamacja* i wcisnąć *Zgłoś Reklamację*.

The screenshot shows the details of a parcel. The 'Reklamacja' tab is selected. Below the tab, there is a 'Zgłoś reklamację' button. A red callout box with an arrow pointing to the button contains the following text:

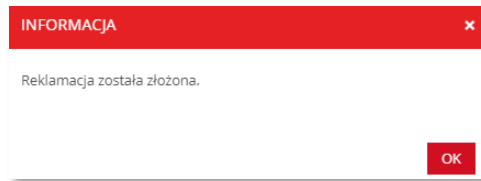
Uwaga!
Jeśli opcja „Zgłoś reklamację” nie jest widoczna – oznacza to, iż zalogowany użytkownik nie otrzymał uprawnień do zgłaszania reklamacji. Uprawniony do udzielania dostępu tej opcji jest główny użytkownik konta myRaben.

W przypadku, gdy do wybranej przesyłki reklamacja została zgłoszona już wcześniej – użytkownik zostaje przekierowany do myClaim – do szczegółów tej szkody.

The screenshot shows an information message box with the text: 'Reklamacja dla wybranej przesyłki już została złożona.' and an 'OK' button.

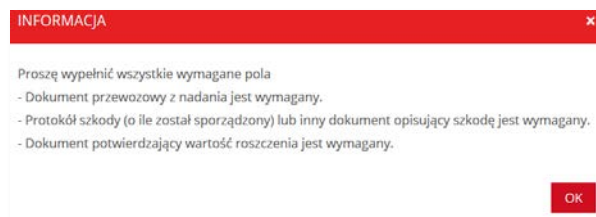
Krok 4. Należy przejść do wypełnienia formularza reklamacyjnego.

Po uzupełnieniu kompletnych danych i załączeniu dokumentów należy wystąpić - **Wyślij**



Jeśli w systemie Raben znajdują się dokumenty transportowe zostaną one dołączone do reklamacji - nie ma konieczności dołączania ich przez użytkownika zgłaszającego sprawę.

W przypadku, gdy braku kompletnych dokumentów - niezbędnych do rozpatrzenia szkody - użytkownik otrzyma alert o konieczności ich dołączenia do zgłoszenia.



IV. Obsługa zgłoszonych reklamacji

Lista zgłoszonych przez Klienta reklamacji znajduje się na koncie myraben.com aplikacji myClaim.



Listę reklamacji użytkownik może przeszukiwać za pomocą dostępnych filtrów.

Search – szybkie wyszukanie szkody – wystarczy wpisać: nr reklamacji lub nr przesyłki lub nazwę odbiorcy.

Możliwość filtrowania zgłoszonych reklamacji

Odszukując żadaną reklamację w jej oznaczeniu wyświetlą się jej szczegóły:

Aktualny status

Lista reklamacji

Szukaj

Od najnowszej | Wszystkie wartości | Wszystkie statusy

01.02.2019 <small>DATA</small>	616304010050967 <small>NUMER PRZESYŁKI</small>	123081008722530 <small>NR REFERENCYJNY PRZESYŁKI</small>	1742,50 <small>WARTOŚĆ</small>
Zgłoszona <small>STATUS SPRAWY</small>		REKL/1/02/2019 <small>NUMER REKLAMACJI KLIENTA</small>	MÓJ ADRES NIEMCY <small>NAZWA ODBIORCY</small>
01.02.2019 <small>DATA</small>	616302010458379 <small>NUMER PRZESYŁKI</small>	306015703 <small>NR REFERENCYJNY PRZESYŁKI</small>	1500,00 <small>WARTOŚĆ</small>
W trakcie realizacji <small>STATUS SPRAWY</small>	2018/RLPL/00/21288/44Q_test <small>NUMER REKLAMACJI RABEN</small>	2019/02/01_eKO_01 <small>NUMER REKLAMACJI KLIENTA</small>	EKO HOLDING (EUROCASH) NO <small>NAZWA ODBIORCY</small>
31.01.2019 <small>DATA</small>	616382010370850 <small>NUMER PRZESYŁKI</small>	124580920351750 <small>NR REFERENCYJNY PRZESYŁKI</small>	10000,00 <small>WARTOŚĆ</small>
Czeka na Państwa odpowiedź <small>STATUS SPRAWY</small>	2018/RLPL/00/21288/55Q <small>NUMER REKLAMACJI RABEN</small>	123 <small>NUMER REKLAMACJI KLIENTA</small>	AREL SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ <small>NAZWA ODBIORCY</small>
31.01.2019 <small>DATA</small>	616302010458483 <small>NUMER PRZESYŁKI</small>	306015779 <small>NR REFERENCYJNY PRZESYŁKI</small>	5000,00 <small>WARTOŚĆ</small>
Odwwołanie <small>STATUS SPRAWY</small>	2018/RLPL/00/21288/66Q <small>NUMER REKLAMACJI RABEN</small>	123456789 <small>NUMER REKLAMACJI KLIENTA</small>	BELCHATÓWDIS <small>NAZWA ODBIORCY</small>

Więcej...

Szczegóły reklamacji

Rozwiniecie listy reklamacji.

▪ Szczegóły roszczenia

Szczegóły | Wiadomości | Dokumenty | Oś czasu

Szczegóły reklamacji

Pokaż

nr 1350/2019/01/30
NUMER REKLAMACJI KLIENTA

30.01.2019, 13:24
DATA ZGŁOSZENIA REKLAMACJI

124580920359810
NUMER REFERENCYJNY PRZESYŁKI

616382010370987
NUMER PRZESYŁKI

Raben Oddział - Sosnowiec
DOK.

Zgłoszona
STATUS SPRAWY PO STRONIE KLIENTA

Raben Logistics Polska Sp. z o.o.
SPÓŁKA RABEN

Raben Oddział - Sosnowiec
ODDZIAŁ

Transport krajowy
RODZAJ REALIZOWANEJ USŁUGI

150,00
WARTOŚĆ ROSZCZENIA

Ubezpieczenie CARGO

Przesyłka nie została ubezpieczona (Cargo)

Reklamacja dotyczy:


Uszkodzenie przesyłki

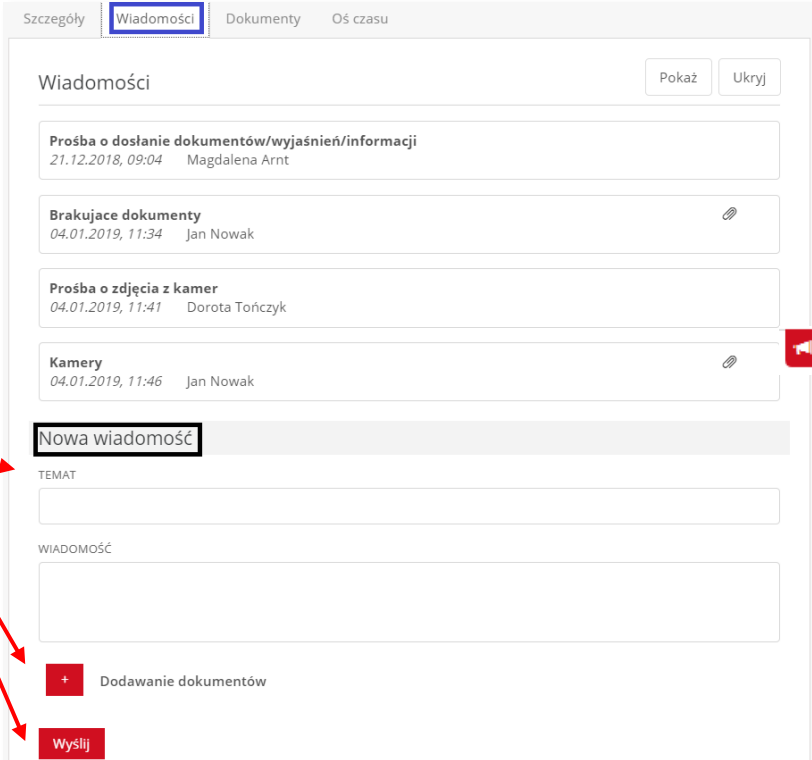
Rozwiniecie okna ze szczegółami

▪ Wiadomości


Wszelką korespondencję dotyczącą danej sprawy należy prowadzić (umieścić) w myClaim. Dzięki temu całość danych o szkodzie będzie znajdować się w jednym miejscu.

W przypadku prośby ze strony Raben o dostanie dokumentów/ dodatkowych wyjaśnień/ informacji do sprawy:

- użytkownik otrzyma (na podany w formularzu reklamacyjnym adres) e-mail o tym fakcie +
- w zakładce **Wiadomości** przy danej sprawie również będzie znak 
- status sprawy zmieni się na **Czeka na Państwa odpowiedź**



Udzielenie odpowiedzi

- a w myClaim na liście reklamacji przy danej sprawie będzie widoczny znak 

30.01.2019 <small>DATA</small>	616382010370851 <small>NUMER PRZESYŁKI</small>	124580920351530 <small>NUMER REFERENCYJNY PRZESYŁKI</small>	4444,00 <small>WARTOŚĆ</small>
Zgłoszona <small>STATUS SPRAWY</small>			
19.12.2018 <small>DATA</small>	616304010050969 <small>NUMER PRZESYŁKI</small>	123081011722980 <small>NUMER REFERENCYJNY PRZESYŁKI</small>	1600,00 <small>WARTOŚĆ</small>
Czeka na Państwa odpowiedź <small>STATUS SPRAWY</small>	2018/RLPL/00/21288/84Q <small>NUMER REKLAMACJI RABEN</small>		
19.12.2018 <small>DATA</small>	616304010050971 <small>NUMER PRZESYŁKI</small>	123081011723020 <small>NUMER REFERENCYJNY PRZESYŁKI</small>	1500,00 <small>WARTOŚĆ</small>
Zakończona <small>STATUS SPRAWY</small>			

Masz nową wiadomość w systemie do reklamacji.

Status sprawy zmieni się na **Czeka na Państwa odpowiedź**

▪ Dokumenty

Sekcja, gdzie znajdują się dokumenty dotyczące sprawy.

Zarówno te przesłane przez zgłaszającego szkodę jak i te umieszczone przez Dział Reklamacji Raben.

Dokumenty od Raben

- Decyzja-pismo kończące.pdf
30.01.2019, 14:23
- dokument przewozowy z nadania (np. lista załadunkowa lub list przewozowy)
- Karta załadunkowa.pdf
30.01.2019, 13:27
- Raport szkody
- Protokół szkody.jpg
30.01.2019, 13:27
- Dokument potwierdzający wartość roszczenia
- faktura.pdf
30.01.2019, 13:29
- Pozostałe dokumenty
- Fotka1.jpg
30.01.2019, 14:09

Callout boxes (left):

- Dokumenty Raben - kończące sprawę
- List przewozowy/ Karta odbioru
- Protokoły szkody/ nota reklamacyjna
- Dokumenty potwierdzające wartość szkody
- Inne dokumenty

▪ Oś czasu

Informacja o wszelkich zmianach wprowadzonych w danej sprawie w tym o czasie ich wprowadzenia oraz przez kogo zmiany zostały wprowadzone.

Oś czasu

- Formularz reklamacyjny z daty zgłoszenia
- 30.01.2019, 13:30 Reklamacja została wysłana
Jan Nowak
- 30.01.2019, 13:30 Oddział odpowiedzialny za rozpatrzenie reklamacji to
Raben Oddział - Sosnowiec
- 30.01.2019, 13:39 Osoba rozpatrująca Państwa reklamację to
Dorota Tończyk
- 30.01.2019, 13:39 Status reklamacji został zmieniony na
W trakcie realizacji
Dorota Tończyk
- 30.01.2019, 13:39 Numer reklamacji nadany
2018/RLPL/00/21288/99Q

Callout box (left):

- Pierwotne zgłoszenie reklamacyjne (format pdf)

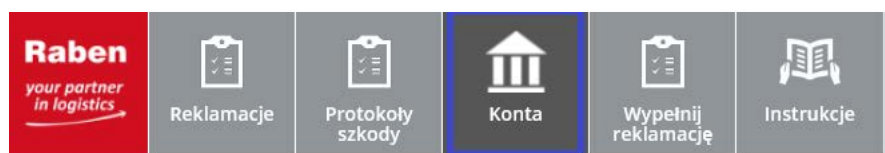
V. Odwołanie

Jeśli nie zgadzają się Państwo z otrzymaną decyzją do zgłoszonej szkody mogą Państwo złożyć odwołanie, przedstawiając pisemnie własne stanowisko.

The screenshot shows the 'Szczegóły' (Details) tab of a complaint. The main heading is 'Szczegóły reklamacji'. Below it, a message states: 'Zgłoszenie reklamacyjne do przedmiotowej przesyłki zostało rozpatrzone. Do sprawy została wydana decyzja, której treść znajduje się w poniższym załączniku.' A document titled 'Decyzja-pismo kończące.pdf' is listed with a download icon and the date '31.01.2019, 13:54'. The main text of the decision explains that it was based on the collected documentation and applicable regulations (Prawa Przewozowego, Konwencji CMR, etc.). At the end of the text, the word 'Odwołanie.' (Appeal) is underlined and highlighted with a blue box, with a blue arrow pointing to it from below.

VI. Ustawienia konta bankowego

Wpisanie numery kont bankowych (może być kilka) będą możliwe do wskazana (wyboru) w formularzy reklamacyjnym dla nowej szkody.



Można oznaczyć nr jednego z kont bankowego jako domyślnego do wypłaty odszkodowań- wówczas w nowym formularzu reklamacyjnym pole dla nr konta bankowego zostanie już uzupełnione tym nr konta (ale z możliwością jego zmiany na inne z listy zapisanych w tym miejscu nr kont)

The screenshot shows the 'NUMERY KONT BANKOWYCH' (Bank Account Numbers) form. It has a title 'Numery kont bankowych' and a 'Dodaj' (Add) button. Below is a table with two columns for bank details and a column for actions.

PKO BP	PKO BP	
NAZWA	NAZWA BANKU	
PL67123456780000000012345678	Nie	Edytuj
KONTO NUMER	W EURO	Usuń
		Domyślny

VII. Instrukcje

W tym miejscu będą umieszczane materiały pomocnicze dla użytkowników związane z procesem reklamacyjnym.

