

myRaben.com

Jeden systém Mnoho možností

Aplikácia *myClaim* na podanie a monitorovanie reklamácií

- Jednoduchý spôsob podávania reklamácií prepravných služieb a služieb skladovania
- Monitorovanie všetkých podaných reklamácií na jednom mieste;
- Monitorovanie aktuálneho stavu reklamácie;
- Dokumenty a korešpondencia týkajúca sa reklamácie na jednom mieste;
- Jednoduché vyhľadávanie reklamácie, napr. meno príjemcu, číslo zásielky, číslo reklamácie;
- Komunikácia medzi zákazníkom a osobou vybavujúcou reklamáciu v spoločnosti Raben prostredníctvom portálu myClaim;
- Informácie o uzavretí reklamácie pri jej vybavení – zákazník dostane správu bez čakania na tradičnú poštu.





myRaben.com

Príručka pre zákazníkov









Podanie novej reklamácie prepravných služieb prostredníctvom myClaim I.

		Additional data
ilable applications		
king	myOrder Online order	
	myClaim Reklamacje	*
<u> </u>	^	
mySlot – poradenstvo v skladoch Raben	myOrder – zadávanie objednávok	myClaim – zoznam podaných reklamácií
	ilable applications king	ilable applications king myOrder Online order myClaim Reklamacje mySlot Poradenstvo v skladoch Raben myOrder Contine order myClaim Reklamacje myOrder Contine order

Krok 1. Po otvorení modulu myClaim vyberte možnosť "Podať reklamáciu"



Krok 2. Uveďte číslo zásielky Raben, na ktorú sa vzťahuje nahlásená škoda: (15-miestne číslo), alebo referenčné číslo zásielky.

Po kliknutí na tlačidlo "Spracovať" sa prehľadá databáza zásielok.

-			
Shipment number Reference number	×	Shipment number Reference number	×
File a claim using TMS shipment number		File a claim using reference number	
616022011182556	×	120200713974770	×
	Proccess		Proccess



your partner in logistics

A. Ak už reklamácia na vybranú zásielku bola podaná, používateľ dostane správu (pozrite nižšie) a bude presmerovaný na podrobnosti reklamácie.



B. Ak systém dané číslo zásielky nenájde, zobrazí sa správa (pozrite nižšie). Ak si po opätovnej kontrole čísla bude používateľ istý, že je správne, naďalej bude možné uplatniť reklamáciu. Bude však potrebné uviesť všetky podrobnosti.

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

C. Ak sa číslo zásielky poskytnuté používateľom nachádza v databáze Raben, používateľ bude presmerovaný na reklamačný formulár.

Ak v systéme Raben existujú prepravné dokumenty, budú pripojené k reklamácii – nie je potrebné, aby ich pripojil používateľ, ktorý reklamáciu podáva.

Krok 4. Je potrebné vyplniť reklamačný formulár.

Po zadaní všetkých údajov a priložení všetkých potrebných dokumentov stlačte tlačidlo Odoslať – wysij

INFORMATION	×
Claim has been sent.	
	04

Ak niektoré dokumenty potrebné na vybavenie reklamácie chýbajú, používateľ dostane upozornenie o tom, že je potrebné odoslať ich.





in logistics

П. Podanie novej reklamácie služieb skladovania

Krok 1. Po otvorení modulu myClaim vyberte možnosť "Protokol o škode".

Obsahuje protokoly o škode pripravené logistickým oddelením skladu pre udalosti, ktoré sa stali v sklade zákazníka logistického skladu.

Sú základom pre podanie reklamácie.



Krok 2 Z dostupných správ pomocou dostupných filtrov vyberte/vyhľadajte v zozname príslušný protokol o škode a kliknite na tlačidlo "Podať reklamáciu" - budete presmerovaný/á na formulár reklamácie.



Krok 3. Je potrebné vyplniť reklamačný formulár.

Po zadaní všetkých údajov a priložení všetkých potrebných dokumentov stlačte tlačidlo Odoslať – Send



Ak v systéme Raben existujú prepravné dokumenty, budú pripojené k reklamácii – nie je potrebné, aby ich pripojil používateľ, ktorý reklamáciu podáva.

Ak niektoré dokumenty potrebné na vybavenie reklamácie chýbajú, používateľ dostane upozornenie o tom, že je potrebné odoslať ich.





in logistics





Krok 1. Nájdite zásielku, ktorej sa reklamácia týka, v myTrack&Trace.

POZOR! - dostupné časové obdobie je posledných 125 dní (približne 4 mesiace).

Т

a. Rýchle vyhľadávanie		Quick search module in myTST helps you in quick and way how to find looked for shipment. You need only insert looking data (min 3 digits) to sear window using one from listed below ways of searching	easy cher
	Rýchle vyhľadávanie	- Singiment number - Unit number - Reference number - Order number - WZ number	
V kategórii - <u>Č. zásielky</u> - zadajte:		On top of that Raben contract logistic Customers can and easy way find requesting waterbuse orders searcher panel also only part of requested data (min 3 - Pre advice - Order ID	n quick ng to digits)
 Referenche cisio; 		Shipment Number / Reference number	
		616022011182560	
		Q Search	
		616022011182560 10/07/2020	(536)
		616022011182560 10/07/2020 SHEMMENT HUMBER (1) PLANNED GELWERV (J) 0771 JEORD CODENE3387	TE
		616022011182560 10/07/2020 знятнелт кимевя (1) Роликер оволисят (о 027146980 С006053387 знятнелит кимевя (2) ястелялися кимевя	TE
	-	616022011182560 10/07/2020 SHIPMENT HUMBER (1) PLANKED DELIVERY DU 027146980 C006053387 SHIPMENT HUMBER (2) REFERENCE HUMBER HARPER HYGIENICS S.A.	7 E
		616022011182560 10/07/2020 зняниет намее (1) Р.Аннер рец нетн р. 027146980 СО06053387 зняниет намее (2) Reference номвет НАПРЕК НУСИЕНІСЯ S.A. зеновя наме	75





b. alebo použite dostupné filtre v zozname dostupných zásielok v myTT.

Raben your partner in logistics	Kershcust	ng Transport	E Invoices	Status Notifications									
Dashboard	Shipments	Monitored shipment	ts Reports	Documents a	rchive								
Shipme Shipments da	nts ata is prese	nted till 125 day in bac	k from today.										
Shipment n	umber (1)		Shipmen	t number (2)			Reference			Order number		Delivery Note	
	Status		- Collectio	n Date From	dd/MM/yyyy	-	Collection date to	dd/MM/yyyy	🗎 Del	livery Date From	dd/MM/yyyy	Delivery Date To	dd/MM/yyyy
Loa	ding Place		Load	ding Country		~	Loading City			Receiver Name		Unloading Place	
Unlo	ading City		Cust	tomer Name			Raben Group		~	Shipment type		Documents	×
Created	date from	dd/MM/yyyy	Cre	ated date to	dd/MM/yyyyy		(stripting						
Y Filters	i⊪ Sh	ipment details	Documents	Generate	A4 label	Generate then	mai label 🔓 E	xport to Excel	Export to CS1	V 📑 Moni	tor shipment 🧿 Sel	ect all 🗊 Deselect all	l.
Shipment nu	mber (1 🔻	Shipment number (2)	Shipment stat	tus	Docume	Collection dat v	Planned delivery	ETA from	ETA to	R	eceiver	Unloading place	Country of unloadi
6160220111	82560	027146980				09/07/2020	10/07/2020				and Person Agencies.	Service April	Poland
6160220111	82559	027146977				09/07/2020	10/07/2020				Contraction of the second	in . pressence and	Poland
6160220111	82558	027146978				09/07/2020	10/07/2020			1	training the first of generative	Supervise and	Poland

Krok 2. Prejdite na podrobnosti zásielky.

Shipments							
Shipments data is pres	ented till 125 day in back	from today.					
🝸 Filters 🛛 🖅 S	hipment details 🛛 🗘 (Documents 🔀 Export t	o 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	PR01001012	FIRE-LEE S.A.
616052012253140	12059012462242z	delivered	1	28/01/2019	29/01/2019	RAI CLUTIONE	FO2 PO2 229-A 4803-97-22 -

Krok 3. Prejdite na kartu Reklamácie a stlačte Odoslať reklamáciu.

sinpinent number (1)	616302010470857						
Shipment number (2)	123081029724010						
leference number	1234	POZ	νάμκα·				
leceiver name	TESCO POLSKA SPÓŁKA	Akm	nžnosť Odoslat	' reklamáciu	" nie ie vidi	teľná zname	ná tr
Sender name	permit, (p-		iblásoný používa	tel' nemá o	nie je viul	cenna, znanne	na ic
Status			másia Drístup k	toito možno			n í P
Planned delivery date	31/10/2018	rekia	macie. Pristup k	tejto mozno	osti je oprav	лепу розкуп	nut
Aonitor shipment	NO	- Arace					
						Claim	
atus History Details Addres	Additional services	Documents	Uploaded documents	Cargo Lines	Contact	Glain	



in logistics





Krok 4. Vyplňte Reklamačný formulár.

Po zadaní všetkých údajov a priložení všetkých potrebných dokumentov stlačte Odoslať - Send

INFORMATION	
Claim has been sent.	
	OK

Ak v systéme Raben existujú prepravné dokumenty, budú pripojené k reklamácii – nie je potrebné, aby ich pripojil používateľ, ktorý reklamáciu podáva. Ak niektoré dokumenty potrebné na vybavenie reklamácie chýbajú, používateľ dostane *upozornenie* o tom, že je potrebné odoslať ich.

Ak niektoré dokumenty potrebné na vybavenie reklamácie chýbajú, používateľ dostane *upozornenie* o tom, že je potrebné odoslať ich.



IV. Monitorovanie podaných reklamácií.

Zoznam reklamácií podaných zákazníkom je k dispozícii na účte myraben.com v aplikácii myClaim.



Zoznam reklamácií je možné prehľadávať pomocou dostupných filtrov.





Raben Logistics Polska sp. z o.o., ul. Zbożowa 1, 62-023 Robakowo k. Poznania, Tel. +48 61 898 88 00, Fax +48 61 898 88 01 poland.info@raben-group.com







your	partner
in lo	gistics

Claim details	
2018/RLPL/00/21288/99Q	nr 1350/2019/01/30
LAIM NUMBER	CLIENT CLAIM NUMBER
0/01/2019 13:24	124580920359810
REATE DATE	REFERENCE NUMBER
16382010370987	30/01/2019 14:23
RDER NUMBER	CLOSE DATE
losed	Dorota Tończyk
TATUS - CUSTOMER	CLAIM SPECIALISTS
	Raben Oddział - Sosnowiec
	DOK
taben Logistics Polska Sp. z o.o.	
IUSSINESS UNIT	
laben Oddział - Sosnowiec	
IEPOT	
Iomestic transport	150.00
ONCERN	CLAIM VALUE
Targo insurance	
hipment is not covered by CARGO insurance	
ihipment is not covered by CARGO insurance	

≻ Správy.

Všetku korešpondenciu týkajúcu sa reklamácie je potrebné pridať do myClaim. Vďaka tomu budú všetky informácie o reklamácii k dispozícii na jednom mieste.

Ak Raben požaduje predloženie dokladov/dodatočných vysvetlení/informácií týkajúcich sa reklamácie:

11

- používateľ dostane e-mailové oznámenie (na adresu uvedenú vo formulári žiadosti +

- na karte Správy, vedľa reklamácie sa objaví symbol
- stav reklamácie sa zmení na Čakanie na odpoveď.

	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·
Prošba o dosłanie dokumentów/wyjaśnień/informacji 01/02/2019 11:46 – Agnieszka Jackowiak	-
dodatkowe dokumenty 01/02/2019 11:49 Jan Nowak	Ø
Prośba o doslanie dokumentów/wyjaśnień/informacji 01/02/2019 12:32 Agnieszka Jackowiak	
zdjęcia 01/02/2019 12:34 Jan Nowak	
New message	
SUBJECT	Odpoveď
MESSAGE	





Raben Logistics Polska sp. z o.o., ul. Zbożowa 1, 62-023 Robakowo k. Poznania, Tel. +48 61 898 88 00, Fax +48 61 898 88 01 poland.info@raben-group.com

- a v myClaim, v zozname reklamácií, v blízkosti danej reklamácie, bude symbol.

04/02/2019 DATE Registered STATUS	616382010370929 ORDER NUMBER	124580920356220 REFERENCE NUMBER 01/02/19R_001 CLIENT CLAIM NUMBER	1500.00 VALUE AREL SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ RECEIVER NAME	V reklamačnom systéme máte novú správu Stav reklamácie sa zmení na Čakanie na odpoveď .
31/01/2019	616382010370850	124580920351750	10000.00	
DATE	OADLR NUMBER	REFERENCE NUMBER	VALUE	
Waiting for response	2018/RLPL/00/21288/55Q	123	AREL SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ	
STATUS	CLAIM NUMBER	CLIENT CLAIM NUMBER	RECEIVER NAME	
01/02/2019	616304010050968	123081011722970	2155.00	
DATE	ORDER NUMBER	REFERENCE NUMBER	VALUE	
Closed	2018/RLPL/00/23298/72Q	REKL/3/02/2019	MÓJ ADRES NIEMCY	
STATUS	(SID: 4625745)	CLIENT CLAIM NUMBER	RECEIVER NAME	

Dokumenty.

Časť s dokumentmi súvisiacimi s reklamáciou. Tie, ktoré zaslal reklamujúci, ako aj tie, ktoré poskytlo oddelenie pohľadávok Raben.

	Details Messages Documents Timeline
Dokument Raben – ukončenie reklamácie	Raben documents Decyzja-pismo konczące.pdf 31/01/2019 15:04
Zásielka/Dodací list	Consignment note
	L Karta załadunkowa.pdf 31/01/2019 14:51
	Delivery note
	▲ 18-1964b.JPG 19/12/2018 09:08
	Damage report
Protokol o škode/reklamačný	L protokół szkody_1.pdf 31/01/2019 14:51
Dokumenty potvrdzujúce	Document confirming claim´s value
reklamácie	L faktura.pdf 31/01/2019 14:52
Iné dokumenty	Other documents
	▲ fotka.png 31/01/2019 15:25

 \mathbf{k}



Raben Logistics Polska sp. z o.o., ul. Zbożowa 1, 62-023 Robakowo k. Poznania, Tel. +48 61 898 88 00, Fax +48 61 898 88 01

V. Odvolanie.

Ak nesúhlasíte s rozhodnutím týkajúcim sa reklamácie, môžete podať písomné odvolanie, v ktorom prezentujete vaše stanovisko.

etails Messages	Documents	Timeline			
Claim details					Show
Zgłoszenie reklamac poniższym załącznik Decyzja-pist	yjne do przedmio u. mo konczące.pdf	owej przesyłki zostało rozpi	atrzone. Do sprawy zost	ała wydana decyzja, które	ej treść znajduje się w
Decyzja została pod realizowanej usługi Polska. Od rozstrzyg wydziału gospodarc	ęta na podstawie Prawa Przewozo nięcia, zawartego zego sądu powsze	zebranej do sprawy dokume vego, Konwencji CMR, Ogóli w niniejszej odpowiedzi na chnego (sądu gospodarczeg	entacji, a także na podst nych Warunków Świadcz reklamację, przysługuje i go) z siedzibą w Poznaniu	awie obowiązujących prze zenia Usług Przewozowyci Państwu prawo odwołani u. <u>Making an appeal.</u>	episów odpowiednio do h przez firmę Raben Logistics ia do właściwego rzeczowo
				仑	



your partner in logistics Nastavenia bankového účtu.

V reklamačnom formulári novej reklamácie budú poskytnuté na výber čísla bankových účtov (je možné viac ako jedno).



Je možné zvoliť číslo jedného z bankových účtov ako predvolené pre kompenzačné platby – v novom reklamačnom formulári bude pole pre číslo bankového účtu už doplnené týmto číslom účtu (ale s možnosťou zmeny na iné číslo účtu zo zoznamu účtov uvedených na tomto mieste).

Bank accounts		Add new
РКО ВР	РКО ВР	Edit
NAME	BANK NAME	D. Law
PL6712345678000000012345678	No	Delete
ACCOUNT NO	IN EURO	Default

VII. Príručky

Na tomto mieste sa nachádzajú podporné materiály pre používateľov súvisiace s procesom reklamácie.

