

Raben

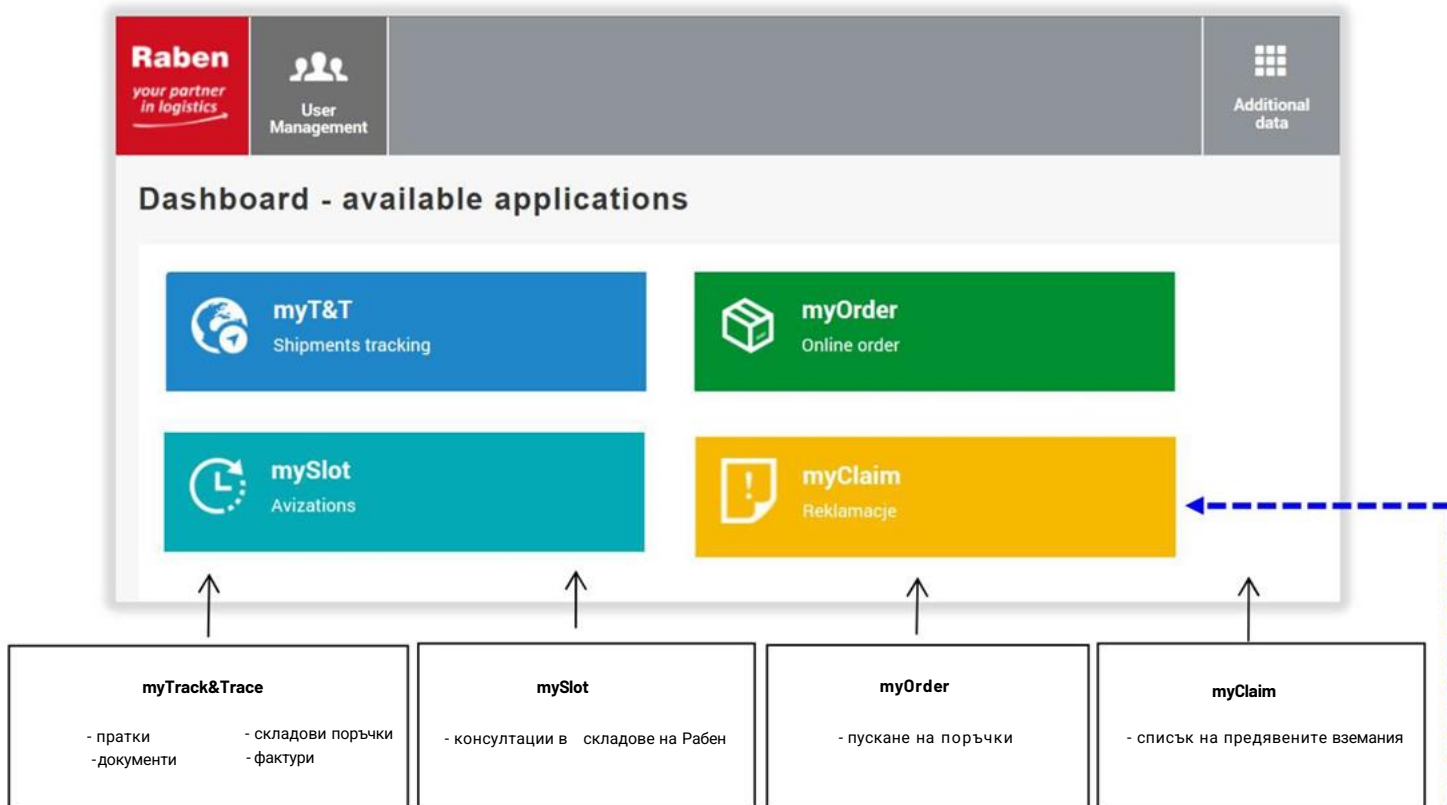
myClaim

**ПОДАВАНЕ И НАБЛЮДЕНИЕ НА ИСКОВЕ
НАРЪЧНИК ЗА КЛИЕНТИ**



**YOUR PARTNER
IN LOGISTICS**

Подаване на нова транспортна reclamaция чрез myClaim



Стъпка 1. След като отидете в модула myClaim, изберете „Подаване на иск“



Стъпка 2. Предоставете номера на пратката на Raben относно докладваната повреда: (15-цифрен номер) или референтен номер на пратката.

След като щракнете върху бутона „Обработи“, ще се търси в базата данни за пратката.

Shipment number Reference number

File a claim using TMS shipment number

SHIPMENT NUMBER

Process

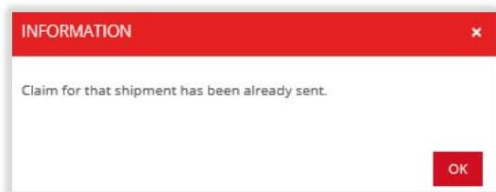
Shipment number Reference number

File a claim using reference number

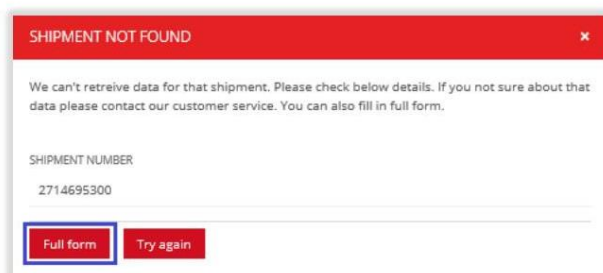
REFERENCE NUMBER

Process

A. Ако за избраната пратка вече е заявена рекламация - потребителят ще получи съобщение (вижте по-долу) и ще бъдете пренасочени към подробности за рекламацията.



B. Ако дадения номер на пратка не бъде намерен от системата, ще се появи съобщение (вижте по-долу). се появяват. Ако след повторна проверка на номера, потребителят е сигурен в правилността му, все още е възможно да се предяви иск, но ще е необходимо да се предоставят пълните му данни.



C. Ако номерът на пратката, предоставен от потребителя, е в базата данни на Raben, той ще бъде пренасочен към исковата молба.

Ако в системата на Raben има транспортни документи, те ще бъдат приложени към рекламацията – няма нужда потребителят, който подава рекламацията, да ги прилага.

Стъпка 4. Формулярът за рекламация трябва да бъде попълнен.

След предоставяне на всички данни и прикачване на всички необходими документи натиснете Изпрати –

Wyślij



Ако липсват някои документи, необходими за разглеждане на иска, потребителят ще получи съобщение за необходимостта от представянето им.

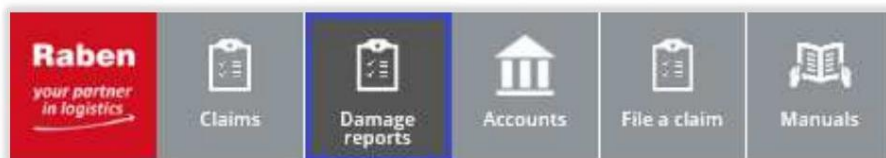


Завеждане на нова складова рекламация – важи за клиенти на складова логистика.

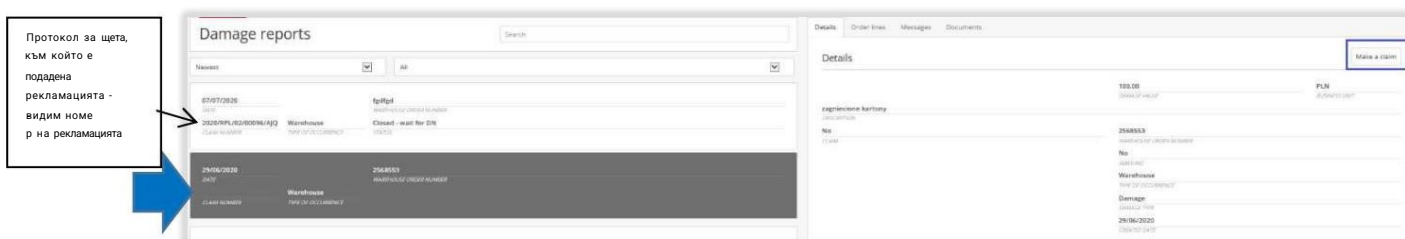
Стъпка 1. След като отидете в модула myClaim, изберете „доклад за щети“.

Той съдържа доклади за щети, изготвени от логистичния склад за инциденти, възникнали в склада на клиента на складовата логистика.

Те са основание за предявяване на иска.



Стъпка 2. От наличните отчети изберете/потърсете подходящия доклад за щети от списъка чрез наличните филтри и използвайте бутона „Подаване на жалба“ – ще бъдете пренасочени към формата за рекламация.



Протокол за щета, към който е подадена рекламацията - видим номер на рекламацията

Стъпка 3. Формулярът за рекламация трябва да бъде попълнен.

След предоставяне на всички данни и прикачване на всички необходими документи натиснете Изпрати –

Send

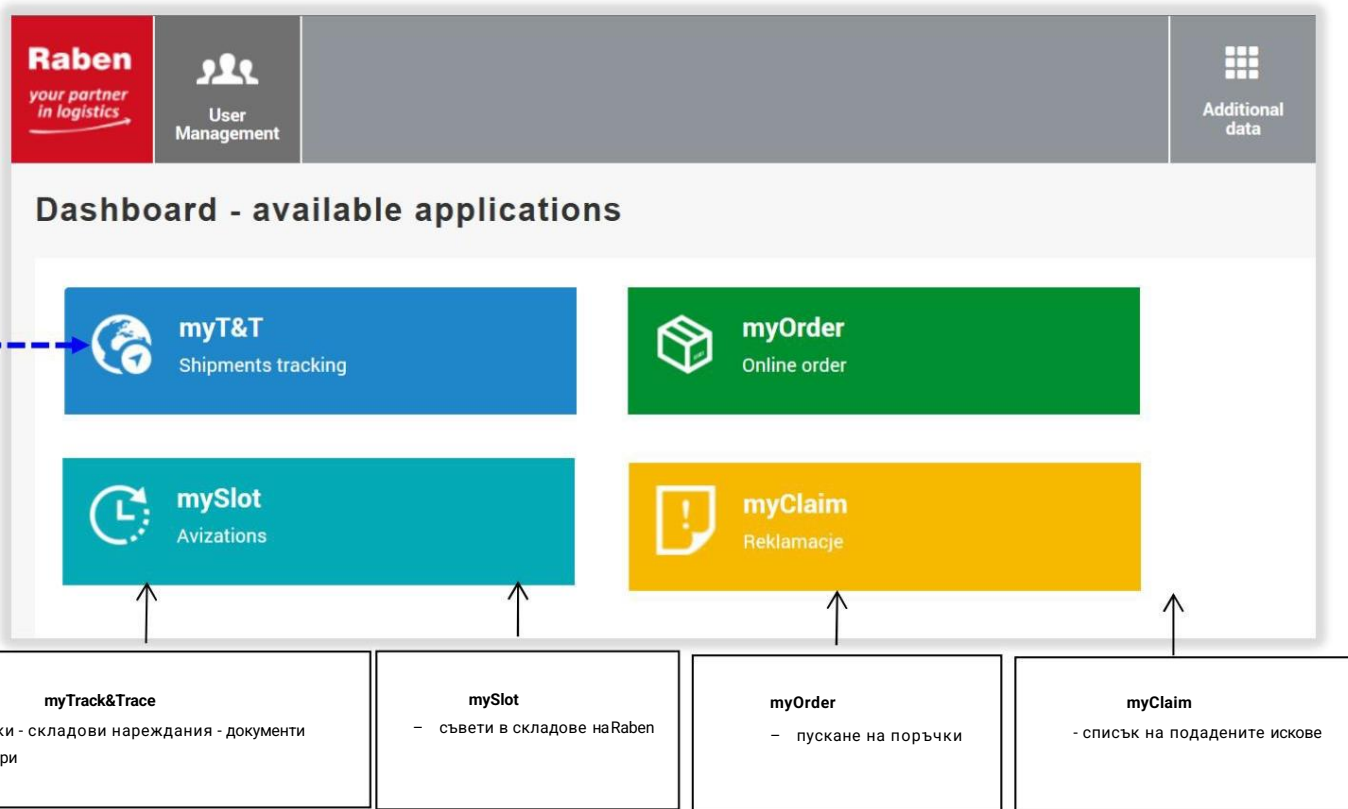


Ако в системата на Raben има транспортни документи, те ще бъдат приложени към рекламацията – няма нужда потребителят, който подава рекламацията, да ги прилага.

Ако липсват някои документи, необходими за разглеждане на рекламацията – потребителят ще получи съобщение за необходимостта от представянето им.



Подаване на нов иск чрез myTrack&Trace.



Стъпка 1. Намерете пратката, за която се отнася reklamacjата, в myTrack&Trace.

ВНИМАНИЕ! – наличният времеви диапазон е последните 125 дни (приблизително 4 месеца).

За да направите това, използвайте:

а. Бързо търсене

В категория - Номер на пратка - въведете:
o Номер на пратката (1); o
o Номер на пратката (2); o
o Референтен номер;

бързо
Търсене

Quick search module in myT&T helps you in quick and easy way how to find looked for shipment.

You need only insert looking data (min 3 digits) to searcher window using one from listed below ways of searching:

- Shipment number
- Unit number
- Reference number
- Order number
- WZ number

On top of that Raben contract logistic Customers can in quick and easy way find requesting warehouse orders. Inserting to searcher panel also only part of requested data (min 3 digits)

- Pre advice
- Order ID

Shipment Number / Reference number

616022011182550

Search

616022011182550	10/07/2020
SHIPMENT NUMBER (1)	PLANNED DELIVERY DATE
027146980	C006053387
SHIPMENT NUMBER (2)	REFERENCE NUMBER
HARPER HYGIENICS S.A.	
SENDER NAME	
Super-Pharm Legionowo	
RECEIVER NAME	

б. или използвайте наличните филтри в списъка с налични пратки в мУТТ.

Shipment number (1)	Shipment number (2)	Shipment status	Docume	Collection date	Planned delivery	ETA from	ETA to	Receiver	Unloading place	Country of unload
61602201182560	027146980			09/07/2020	10/07/2020					Poland
61602201182559	027146977			09/07/2020	10/07/2020					Poland
61602201182558	027146978			09/07/2020	10/07/2020					Poland

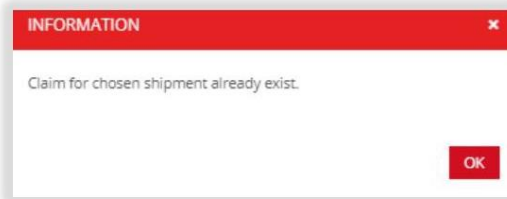
Стъпка 2. Отидете на подробности за пратката.

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	FRESHCO S.A.	FRESHCO S.A.
616052012253140	12059012462242z	delivered		28/01/2019	29/01/2019	FRESHCO S.A.	FRESHCO S.A.

Стъпка 3. Отидете в раздела Искове и натиснете Изпрати иск.

ЗАБЕЛЕЖКА.
Ако опцията "Изпращане на рекламация" не се вижда, това означава, че влезният потребител не е бил упълномощен да подаде рекламация. Ключовият потребител на акаунта турaben има право да предостави достъп до тази опция.

Ако вече е подадена рекламация за избраната пратка - потребителят ще бъде пренасочен към myClaim - за рекламиране на подробности.



Стъпка 4. Попълнете формуляра за рекламация.

След предоставяне на всички данни и прикачване на всички необходими документи  натиснете Изпрати -



Ако в системата на Raben има транспортни документи, те ще бъдат приложени към рекламацията – няма нужда потребителят, който подава рекламацията, да ги прилага.

Ако липсват някои документи, необходими за обработка на рекламацията – потребителят ще получи сигнал за необходимостта от представянето им.

Ако някои документи, необходими за разглеждане на рекламацията, липсват - потребителят ще получи сигнал за необходимостта от представянето им.



I V. Мониторинг на заведени искове.

Списъкът с искове, подадени от клиента, е достъпен в акаунта на myraben.com в приложението myClaim.



Списъкът с искове може да се търси с помощта на наличните филтри.

Търсене – бързо търсене на рекламация – просто въведете номер на рекламация или номер на пратка или име на получателя.

Claim list

Search

Newest
Oldest

All values
0 < 200 PLN
200 < 5000 PLN
> 5000 PLN

All statuses
Registered
In progress
Waiting for response
Closed
Appeal

Възможност за филтриране
След намиране на необходимата рекламация и нейното маркиране ще се покажат подробности за рекламацията:

Current claim status
Текущ иск състояние

Claim list

Search

Current claim status All values All statuses

DATE	ORDER NUMBER	REFERENCE NUMBER	VALUE	RECEIVER NAME
01/02/2019	616304010050970	123081011723010	9911.00	MÓJ ADRES NIEMCY
In progress	2018/RLPL/00/23302/72Q			
01/02/2019	616302010470721	123081008722570	0.00	PSS BEŁCHATÓW NR 7
Registered				
01/02/2019	616304010050972	123081011723030	123456.00	MÓJ ADRES NIEMCY
Appeal	2018/RLPL/00/23299/72Q	REKL/4/02/2019		

Claim details
Подробности за иска

Open claim list
Отворете списъка с искове

Load more...

Подробности за иска

Open window with
claim details

Отворете прозорец с
подробности за иска

Details Messages Documents Timeline

Claim details

2018/RLPL/00/21288/99Q
CLAIM NUMBER

30/01/2019 13:24
CREATE DATE

616382010370987
ORDER NUMBER

Closed
STATUS - CUSTOMER

Raben Logistics Polska Sp. z o.o.
BUSINESS UNIT

Raben Oddział - Sosnowiec
DEPOT

Domestic transport
CONCERN

nr 1350/2019/01/30
CLIENT CLAIM NUMBER

124580920359810
REFERENCE NUMBER

30/01/2019 14:23
CLOSE DATE

Dorota Tończyk
CLAIM SPECIALISTS

Raben Oddział - Sosnowiec
BOOK

150.00
CLAIM VALUE

Cargo insurance

Shipment is not covered by CARGO insurance

Claim concern

Damage of shipment

Show

Съобщения.

Цялата кореспонденция относно иска трябва да бъде добавена към myClaim.

Благодарение на това цялата информация за иска ще бъде достъпна на едно място.

Ако Рабен поиска да предостави документи/допълнително обяснение/информация относно рекламацията: -

потребителят ще получи известие по имейл (на адреса, посочен във формуляра за рекламация + - в раздела Съобщения, до рекламацията ще се появи символ -

състоянието на заявката
ще се промени на [Изчакване за отговор](#).



Details Messages Documents Timeline

Messages

Show Hide

Prośba o dostanie dokumentów/wyjaśnień/informacji
01/02/2019 11:46 Agnieszka Jackowiak

dodatkowe dokumenty
01/02/2019 11:49 Jan Nowak

Prośba o dostanie dokumentów/wyjaśnień/informacji
01/02/2019 12:32 Agnieszka Jackowiak

zdjęcia
01/02/2019 12:34 Jan Nowak

New message

SUBJECT

MESSAGE

Attach documents

Send

Отговарям

- и в myClaim, в списъка с искове, до въпросния иск, ще има символ



04/02/2019 DATE Registered STATUS	616382010370929 ORDER NUMBER CLAIM NUMBER	124580920356220 REFERENCE NUMBER CLIENT CLAIM NUMBER	1500.00 VALUE AREL SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ RECEIVER NAME
31/01/2019 DATE Waiting for response STATUS	616382010370850 ORDER NUMBER CLAIM NUMBER	124580920351750 REFERENCE NUMBER CLIENT CLAIM NUMBER	10000.00 VALUE AREL SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ RECEIVER NAME
01/02/2019 DATE Closed STATUS	616304010050968 ORDER NUMBER CLAIM NUMBER (SID: 4625745)	123081011722970 REFERENCE NUMBER CLIENT CLAIM NUMBER	2155.00 VALUE MÓJ ADRES NIEMCY RECEIVER NAME

Имате ново съобщение в системата за рекламации

Състоянието на иска ще се промени на Изчакване за отговор.

Документи.

Секция с документи, свързани с иска.

И тези, изпратени от ищеца, и тези, предоставени от отдела за искове на Raben.

Документ Рабен - приключване на иска

Товарителница/Доставна бележка

Формуляр за доклад за щети/иск

Документи, Потвърждаващи стойността на иска

Други документи

Details Messages **Documents** Timeline

Raben documents

Decyzja-pismo konczące.pdf
31/01/2019 15:04

Consignment note

Karta załadunkowa.pdf
31/01/2019 14:51

Delivery note

18-1964b.JPG
19/12/2018 09:08

Damage report

protokół szkody_1.pdf
31/01/2019 14:51

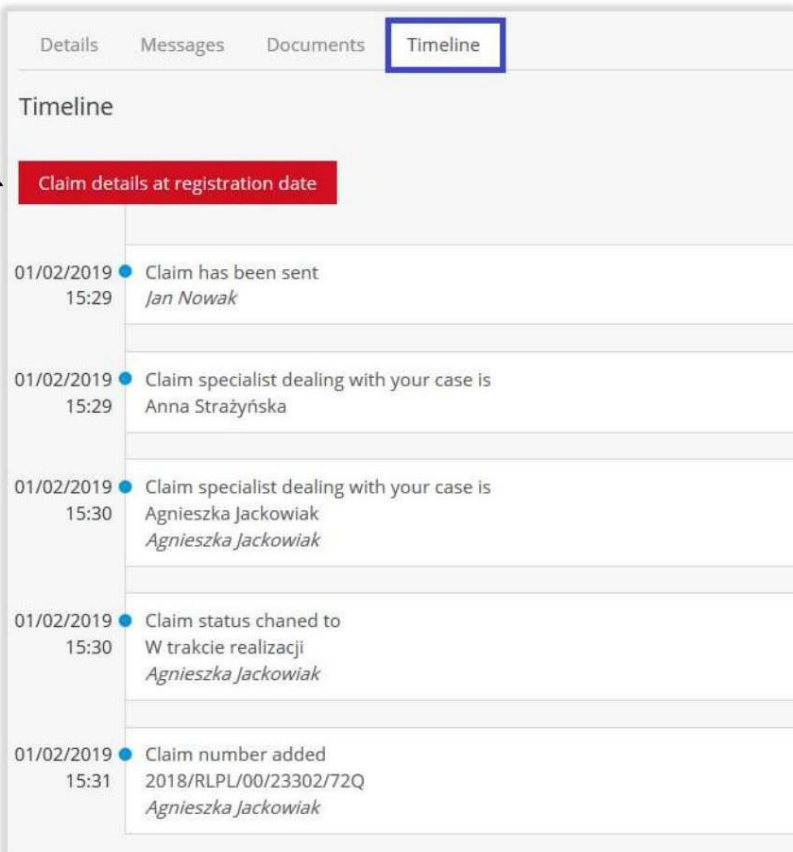
Document confirming claim's value

faktura.pdf
31/01/2019 14:52

Other documents

fotka.png
31/01/2019 15:25

Времева линия. Информация за всички промени, направени в иска, тяхното време и кой е направил тях.



Оригинален формуляр за иск (PDF)И.

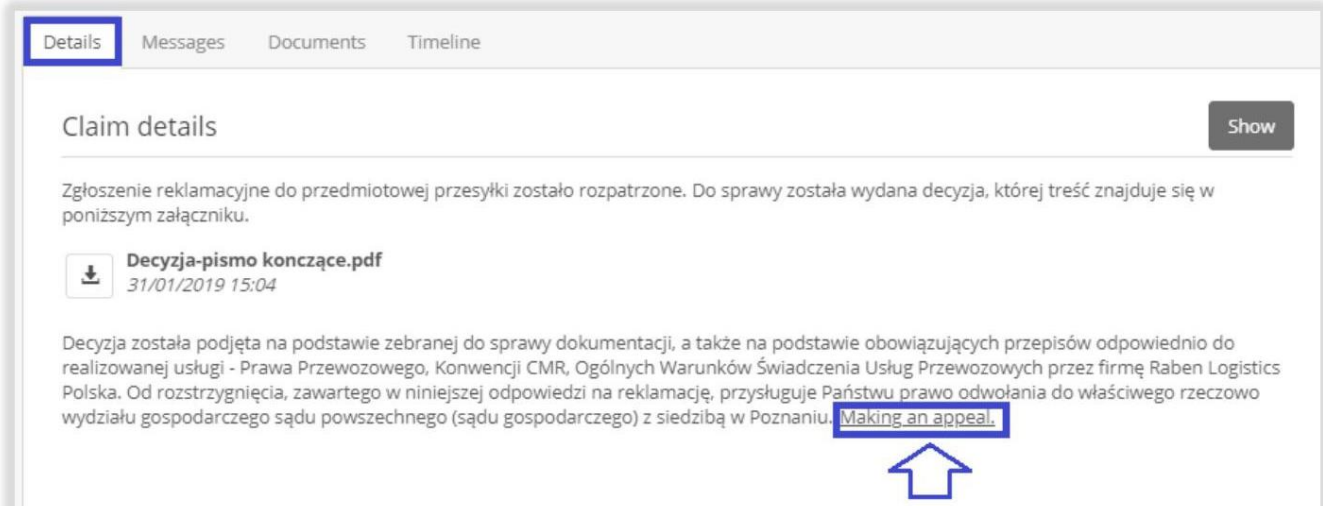
Details Messages Documents **Timeline**

Timeline

- Claim details at registration date**
- 01/02/2019 15:29 Claim has been sent
Jan Nowak
- 01/02/2019 15:29 Claim specialist dealing with your case is
Anna Strażyńska
- 01/02/2019 15:30 Claim specialist dealing with your case is
Agnieszka Jackowiak
- 01/02/2019 15:30 Claim status changed to
W trakcie realizacji
Agnieszka Jackowiak
- 01/02/2019 15:31 Claim number added
2018/RLPL/00/23302/72Q
Agnieszka Jackowiak

Обжалване.


Ако не сте съгласни с решението по иска, можете да подадете жалба, като представите позицията си в писмен вид.



Details Messages Documents Timeline

Claim details

Zgłoszenie reklamacyjne do przedmiotowej przesyłki zostało rozpatrzone. Do sprawy została wydana decyzja, której treść znajduje się w poniższym załączniku.

 **Decyzja-pismo kończące.pdf**
31/01/2019 15:04

Decyzja została podjęta na podstawie zebranej do sprawy dokumentacji, a także na podstawie obowiązujących przepisów odpowiednio do realizowanej usługi - Prawa Przewozowego, Konwencji CMR, Ogólnych Warunków Świadczenia Usług Przewozowych przez firmę Raben Logistics Polska. Od rozstrzygnięcia, zawartego w niniejszej odpowiedzi na reklamację, przysługuje Państwu prawo odwołania do właściwego rzeczowo wydziału gospodarczego sądu powszechnego (sądu gospodarczego) z siedzibą w Poznaniu. [Making an appeal.](#)

Настройки на банковата сметка.

Предоставените номера на банкови сметки (възможни са повече от една) ще бъдат достъпни за избор във формуляра за иск на нов иск.



Възможно е да изберете номера на една от банковите сметки като основен за изплащане на обезщетения - тогава в

новия формуляр за иск полето за номер на банкова сметка вече ще бъде попълнено с този номер на сметка (но с възможност за промяна към друг номер на сметка от списъка със сметки, изброени на това място).

A screenshot of a web interface titled "BANK ACCOUNTS". It features a red header bar with the title and a close button. Below the header is a white box with the title "Bank accounts" and a red "Add new" button. Underneath is a table with one row of account data. To the right of the table are three red buttons: "Edit", "Delete", and "Default" (highlighted with a blue border).

PKO BP <small>NAME</small>	PKO BP <small>BANK NAME</small>	
PL67123456780000000012345678 <small>ACCOUNT NO</small>	No <small>IN EURO</small>	Edit Delete Default

Наръчници. Това е мястото, където ще бъдат разположени помощни материали за потребителите, свързани с процеса на искове.

