

## 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](http://www.suweco.hu)

### Reklamáció rögzítése

Reklamációit elküldheti az online szervizünk igénybevételel ([www.suweco.hu](http://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 interface. At the top, the SUWECO logo is on the left, and the text 'SUWECO ONLINE SERVICE' is on the right. Below the logo is a navigation menu with items: Felhasználó, Könyvtáros, Kiadó, Szolgáltatások, Konzorcium, Katalógus, Saját profil. On the right side of the menu are links: Rólunk, Súgó, Elérhetőségek. A search bar with the text 'Keres' and a magnifying glass icon is located to the right of the menu. Below the menu is a secondary navigation bar with items: Előfizetett e-cikkek, Megrendelés/áránálát, Online kiadványok, Reklamációk, Szállítás, Egyéb áttekintések. The main content area is divided into several sections. On the left, there is a 'Bevásárlókosár' section with a shopping cart icon and the text 'Az Ön Bevásárlókosara Üres'. Below it is a 'Bejelentkezés' section showing user information: Felhasználói név: Teszt jkl, IP cím: 192.168.10.1, Csoport: Könyvtáros. In the center, there is a 'Új reklamáció' section with a dropdown menu for 'Mentett szűrő alkalmazása' (set to '- Kiválaszt -') and a 'Mező hozzáadása' dropdown (also set to '- Kiválaszt -'). Below this is a search filter section with a dropdown for '-lg' (set to 'nagyobb mint') and a date field '2011-05-12'. There are buttons for 'Szűrő alkalmazása' and 'Szűrő törlése'. At the bottom, there is a 'Rendszerezés' section with a dropdown for 'Létrehozás dátuma (max--m)'. On the right side, there is a 'Kedvencek' section with a link 'Kedvencekhez hozzáad'. At the bottom right, there is a pagination control showing '1 2 3 4 << < > >>' and a list of date ranges with plus signs: 2012-01-01 - 2012-12-31, 2012-01-01 - 2013-03-31, 2012-01-01 - 2012-12-31, 2012-01-01 - 2012-12-31. At the bottom left, there is a 'Újdonságok' section with a padlock icon. The footer contains the text: Information World Review.online only, Vogue-London, Koelner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie, Zeitschrift für Bibliothekswesen und Bibliographie.

## Reklamációk állapota

Reklamációk > Könyvtáros

Mentett szűrő alkalmazása - Kiválaszt -   

Mező hozzáadása - Kiválaszt -

Archiválva Nem 

Szűrő alkalmazása Szűrő törlése

Rendszerezés Módosítás dátuma (max→min)

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

## Reklamációk állapota

Reklamációk > Könyvtáros

### 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