Aplikacja
Zwroty i Reklamacje 2

Instrukcja obsługi do wersji 2.0.11
Wersja 2.0.3

Spis treści

1 Przeznaczenie: 3
2 Jak zainstalować aplikację? 3
3 Uruchomienie aplikacji 3
4 Konfiguracja aplikacji 4
4.1 Inicjalizacja aplikacji dla wskazanego języka. 4
4.2 Poszczególne kroki konfiguracji 5
4.2.1 Status aplikacji 6
4.2.2 Formularz zwrotu. 6
4.2.3 Ustawienia formularza zwrotów. 7
4.2.4 Ustawienia komunikatów. 14
4.2.5 RODO (podstawa prawna) 14
4.3 Formularz reklamacji. 15
4.4 Szablony wiadomości e-mail 16
4.5 Ustawienia SMTP 17
4.6 Słowniki 19
4.7 Dodatkowe ustawienia CSS 20
4.8 Frazy językowe 21
4.9 Cache 22
5 Lista zwrotów. 22
5.1 Lista zwrotów – notatki 23
6 Lista zwrotów – szczegóły zwrotu. 24
7 Lista zwrotów – wykluczenia produktów. 25
7.1 Dodanie nowych produktów do wykluczeni 26
7.2 Usunięcie już wykluczonych produktów. 28
7.3 Prezentacja działania opcji wykluczenia na formularzu zwrotu. 28
8 Eksporty 29
9 Działanie formularza zwrotu. 30
9.1 Zamówienie złożone jako zalogowany 31
10 Działanie formularza reklamacji. 36
11 Pytania i odpowiedzi 39
11.1 Jak zmienić obsługiwany język w aplikacji? 39
11.2 Jak skontaktować się z obsługą techniczną? 39
12 Lista zmian 40

1 Przeznaczenie:

Aplikacja „Zwroty i reklamacje” przeznaczona jest do automatyzacji procesu składania zwrotów oraz reklamacji przez Klienta sklepu internetowego.

Druga wersja aplikacji została w znaczącej części przebudowana i usprawniona. Lista zmian została określona na końcu dokumentu.

2 Jak zainstalować aplikację?

Krok 1: Zaloguj się do panelu administracyjnego sklepu.

Krok 2: Przejdź do zakładki Dodatki i integracje → Aplikacje.

Następnie zdefiniuj filtry „Zwroty” lub wyszukaj aplikację na liście o nazwie „Zwroty i reklamacje 2”.

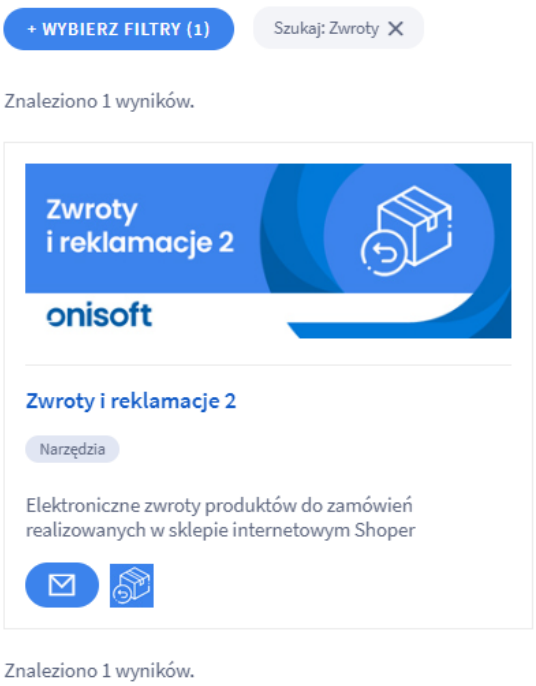
Krok 3: Po odnalezieniu wskazanej aplikacji, kliknij w ikonę “**Zainstaluj**” przy aplikacji.

Krok 4: Zapoznaj się z działaniem aplikacji, a następnie zaakceptuj regulamin usługi App Store.

Krok 5: Aby zainstalować aplikację wciśnij “**Instaluj**”.

3 Uruchomienie aplikacji

Aby uruchomić oraz skonfigurować aplikację przejdź do zakładki Dodatki i integracje → Moje aplikacje. Następnie odszukaj na liście aplikację „Zwroty i reklamacje” i wejdź do aplikacji klikając na obrazek lub tytuł.



Po wejściu zostaną zaprezentowane szczegóły aplikacji. Kliknij przycisk „start” aby uruchomić aplikację.

Aplikacja po uruchomieniu przechodzi do zakładki „Start”. Panel po uruchomieniu aplikacji wygląda następująco.

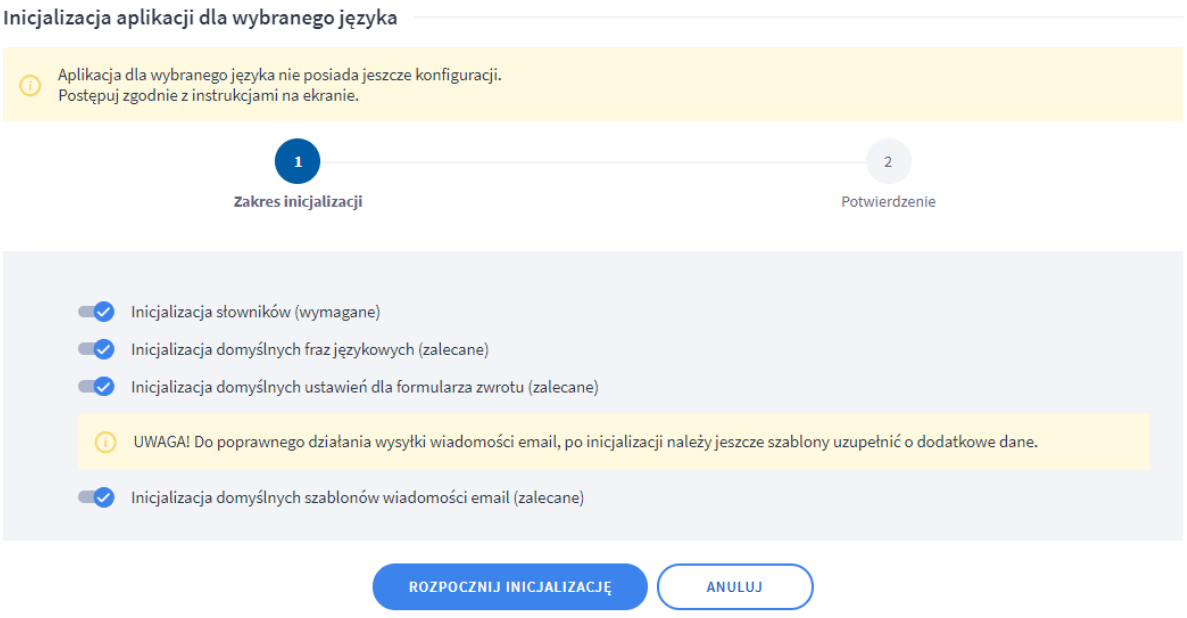
Objaśnienie poszczególnych ponumerowanych elementów:

1. Tytuł aplikacji
2. Sekcja wyświetlająca aktualnie wybrany język w sklepie, link do pomocy technicznej oraz link do instrukcji obsługi.
3. Link do pomocy technicznej
4. Link do aktualnej instrukcji obsług aplikacji
5. Zakładka „Start” – wyświetla podstawowe informacje o stanie aplikacji oraz uwagi oraz ostrzeżenia.
6. Zakładka „Cache” – aplikacja pobiera dane z Twojego sklepu o promocjach co jakiś czas (ok. 1 godziny). Dzięki temu nie obciąża zbytnio Twojego sklepu. Konsekwencją takiego działania mogą być nieaktualne dane np. data promocji. Jeżeli nie chcesz czekać, aż aplikacja sama odświeży sobie informacje o produktach, użyj opcji czyszczenia Cache.
7. Zakładka „Konfiguracja” – najważniejsza zakładka w całej aplikacji. To właśnie tutaj skonfigurujesz wygląd swoich liczników jak i zdecydujesz czy aplikacja ma ograniczać wyświetlanie dla kategorii oraz czy ma wyświetlać informacje o stanach magazynowych. Dokładnie prześledź instrukcję konfiguracji aby optymalnie ustawić swoje liczniki.
8. Informacje dodatkowe.

4 Konfiguracja aplikacji

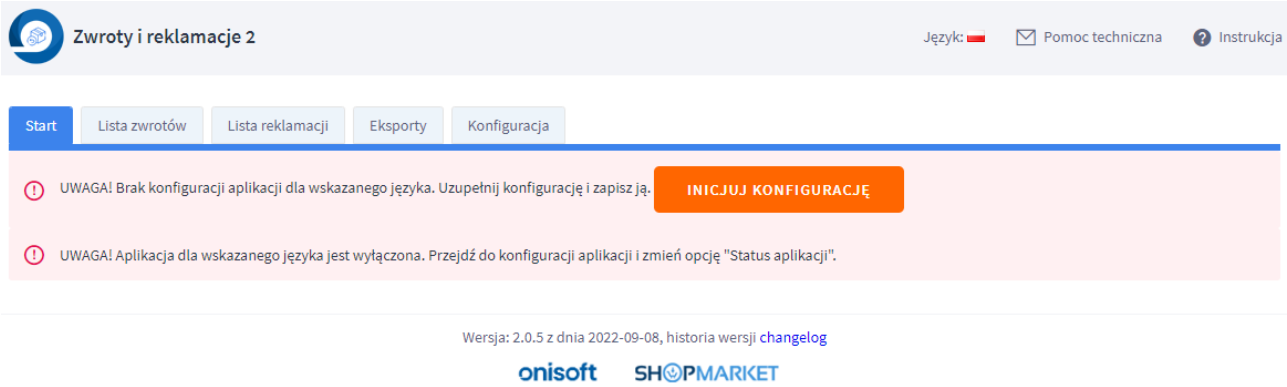
4.1 Inicjalizacja aplikacji dla wskazanego języka.

W przypadku braku konfiguracji dla danego języka w sklepie, aplikacja poinformuje o tym fakcie wyświetlając odpowiednie komunikaty lub przekieruje bezpośrednio do inicjalizacji aplikacji.



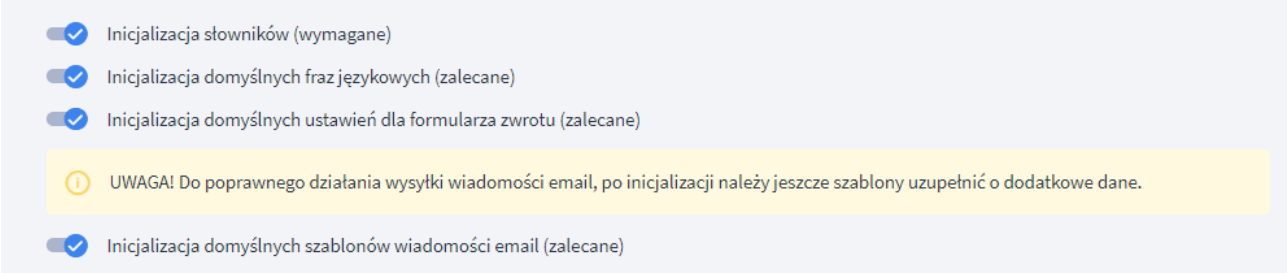
Jeżeli klikniemy przycisk „Anuluj” powrót do inicjalizacji będziemy mogli dokonać z pulpitu startowego aplikacji. Pamiętaj, że jeżeli zmienisz konfigurację aplikacji ręcznie, opcja inicjalizacji aplikacji przestanie być dostępna.

Poniżej został zaprezentowany ekran po przyciśnięciu przycisku „Anuluj”.

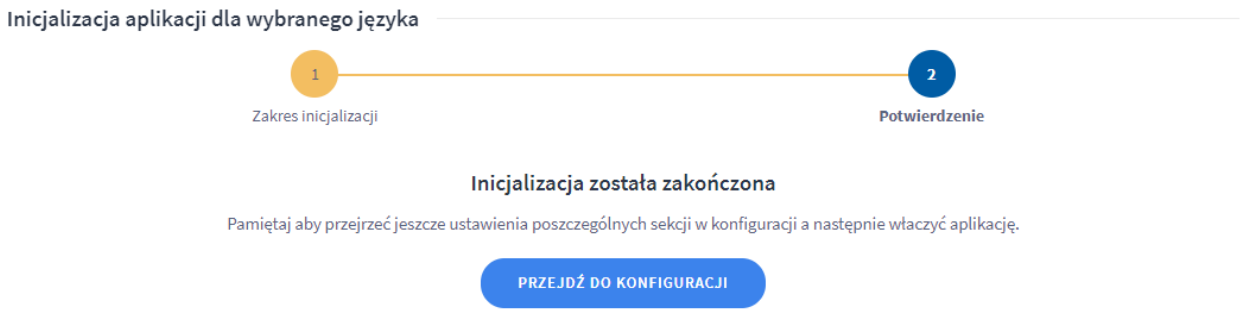


Kliknij na przycisk „Inicjuj konfigurację” aby przejść ponownie do inicjalizacji.

Podczas inicjalizacji możesz zdecydować jakie opcje chcesz inicjalizować.



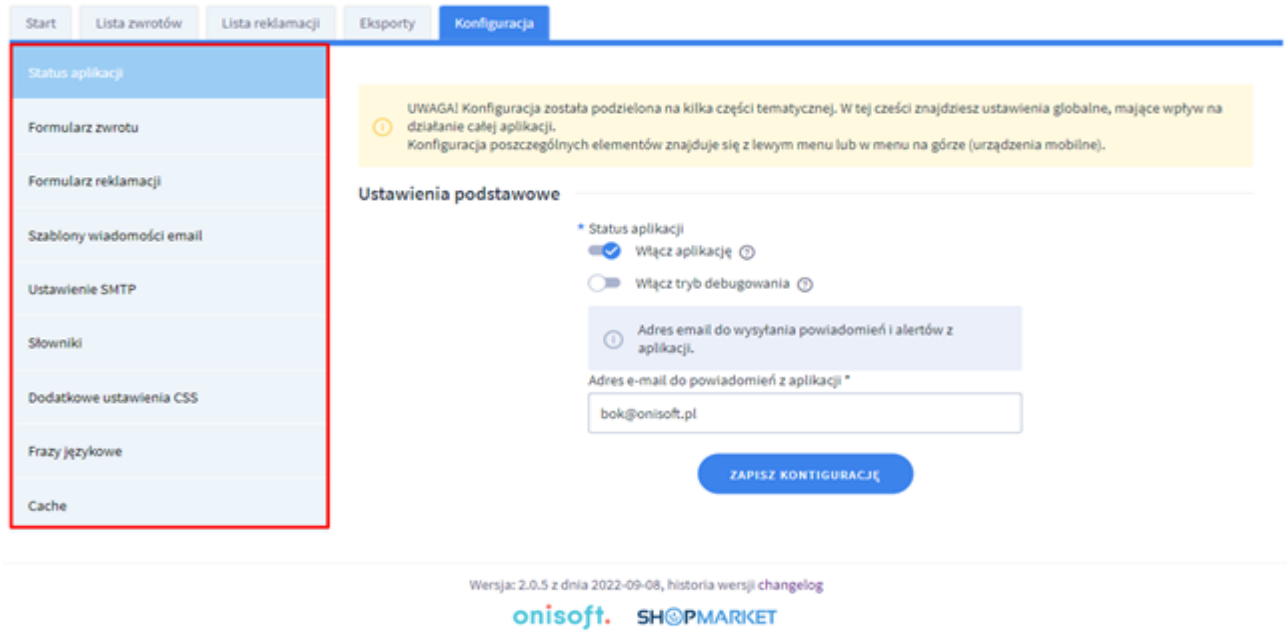
Po kliknięciu „Rozpocznij inicjalizację” nastąpi proces zapisu domyślnych ustawień aplikacji. Po zakończeniu procesu zostanie przedstawiony ekran potwierdzenia.



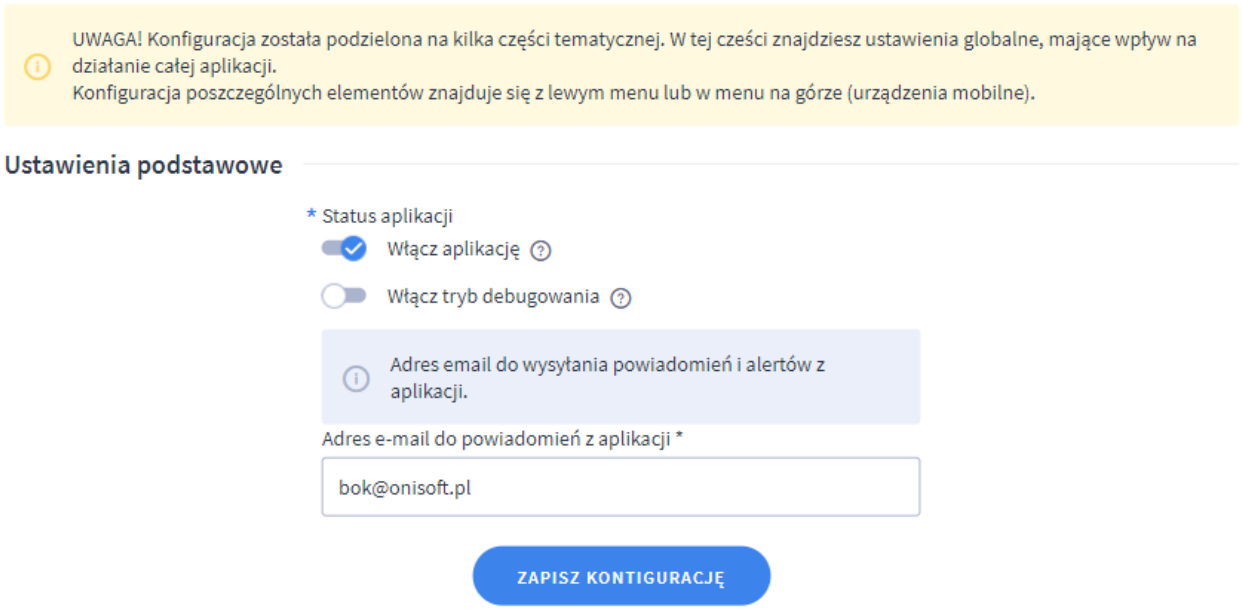
Wartości domyślne zapisane w aplikacji można zmienić, poniżej zostały objaśnione poszczególne sekcje konfiguracyjne.

4.2 Poszczególne kroki konfiguracji

Aby przejść do konfiguracji klikamy na zakładkę „Konfiguracja” z listy zakładek na górze.



4.2.1 Status aplikacji

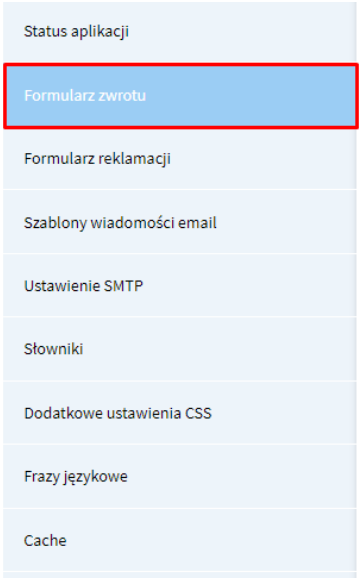


1. **Włącz aplikację** – określa czy liczniki są włączony czy wyłączone
2. **Włącz tryb debugowania** – włącza dodatkowy tryb dla obsługi technicznej. Prosimy o aktywowanie tej opcji tylko na prośbę pomocy technicznej.
3. **Adres e-mail do powiadomień z aplikacji** – podczas swojego działania aplikacja rejestruje wiele różnych zdarzeń. W przypadku wykrycie jakiś nieprawidłowości w działaniu aplikacji np. problem z wysyłką wiadomości email, aplikacja wysyła na wskazany adres email powiadomienia o takich zdarzeniach. Dzięki temu możliwa jest odpowiednia reakcja ze strony obsługi sklepu.

4.2.2 Formularz zwrotu.

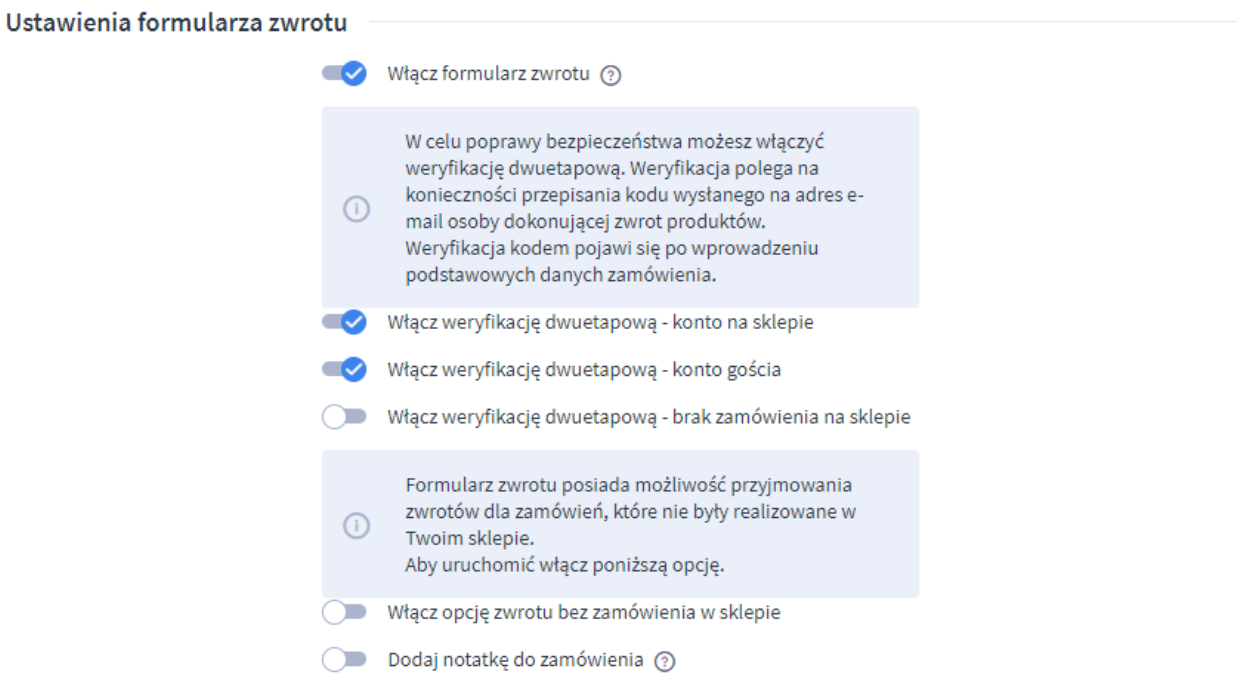
Aby wejść w konfigurację formularza zwrotu w zakładce „Konfiguracja” przechodzimy do pod zakładki „Formularz zwrotu”.

W zakładce prezentowane są wszystkie główne ustawienia dotyczące procesu zwrotu. Tutaj możesz skonfigurować zachowanie formularza zwrotu oraz jakie dane będą zbierane od Twoich klientów.



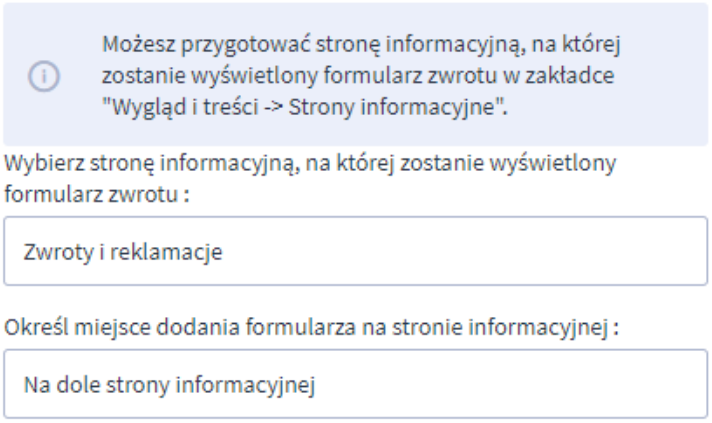
Konfiguracja formularza została podzielona na kilka dodatkowych sekcji:

4.2.3 Ustawienia formularza zwrotów.



1. **Włącz formularz zwrotu** – określa czy sam formularz zwrotu jest aktywny.
2. **Włącz weryfikację dwuetapową – konto na sklepie** – Od wersji 2 aplikacji zostały wprowadzone dodatkowe zabezpieczenia wymagające od osoby wypełniającej formularz przejścia dodatkowej weryfikacji. Weryfikacja ta polega na przepisaniu specjalnego kodu, który aplikacja wysyła na adres email klienta. Dzięki temu mamy pewność, że osoba zgłaszająca posiada dostęp do adresu e-mail przypisanego do konta użytkownika.

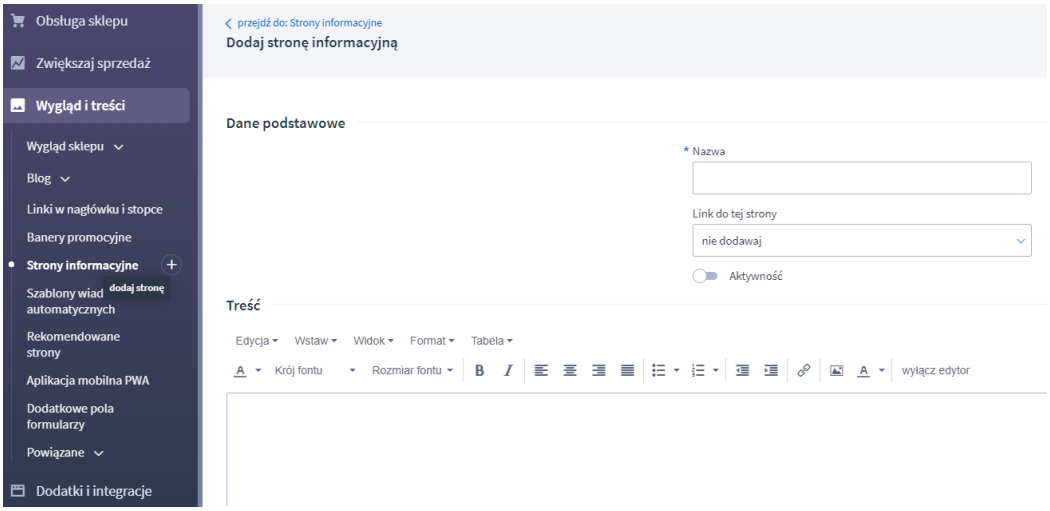
3. **Włącz weryfikację dwuetapową – konto gościa** – schemat działania jest taki sam jak w przypadku konta na sklepie. Jedyna różnica polega na tym, że email jest wysyłany na adres email podany podczas składania zamówienia.
4. **Włącz weryfikację dwuetapową – brak zamówienia na sklepie** – schemat działania jest analogiczny jak powyższe. Wiadomość email jest generowana na adres podawany podczas realizacji zwrotu.
5. **Włącz opcję zwrotu bez zamówienia w sklepie** – określa czy na formularzu zwrotu udostępniamy opcję zwrotu dla zamówień realizowanych poza sklepem internetowym. Wszystkie dane zwrotu klient musi uzupełnić w swoim zakresie.
6. **Dodaj notatkę do zamówienia** – jeżeli aktywujesz tą opcję to podczas rejestracji zwrotu do zamówienia zostanie dopisana notatka administracyjna z informację, że w danym dniu został zarejestrowany zwrot o konkretnym numerze.



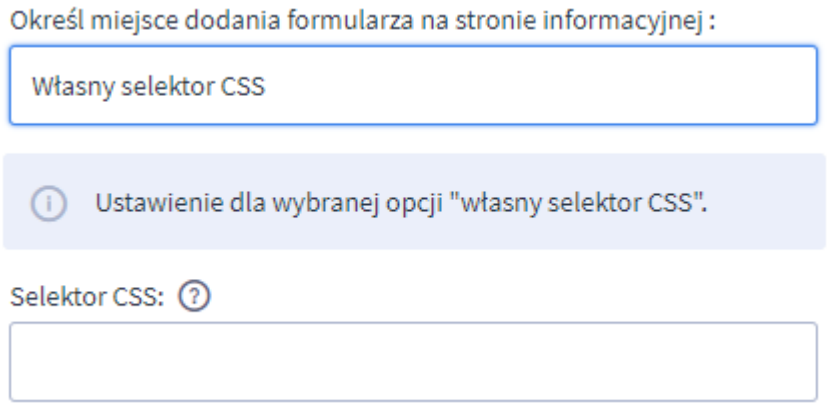
7. **Wybierz stronę informacyjną na której zostanie wyświetlony formularz zwrotu** – ustawienie to określa na której podstronie w sklepie zostanie wyświetlony formularz zwrotu produktów. Przygotuj najpierw stronę informacyjną na której będzie wyświetlony formularz a następnie wskaż ją w konfiguracji aplikacji.

   Pamiętaj – Możesz na stronie informacyjnej umieścić instrukcję postępowania dla Klienta Twojego sklepu lub inne przydatne informacje. Możesz również pozostawić tą stronę pustą.

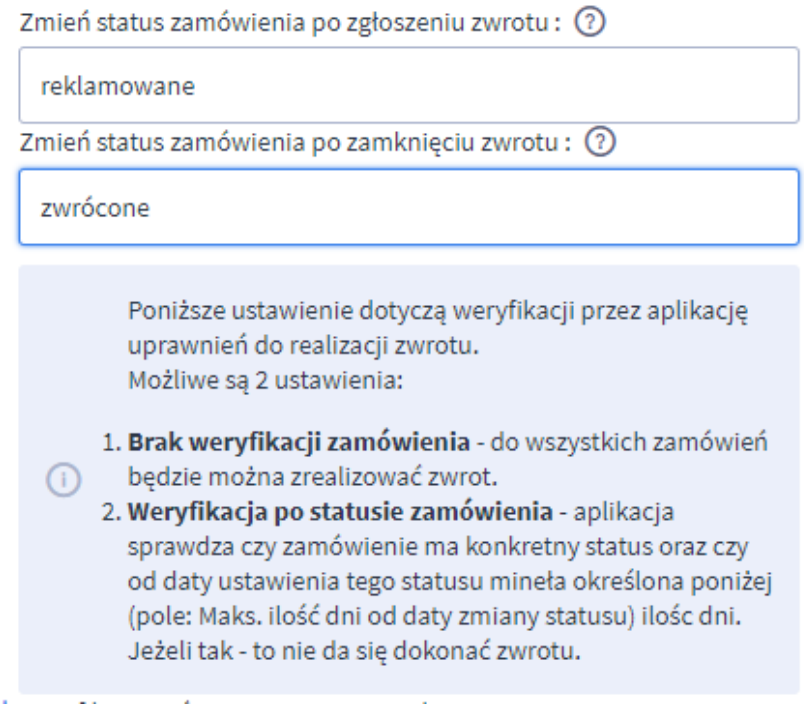
   Aby dodać stronę informacyjną przejdź w panelu administracyjnym do „Wygląd o treści” -> „Strony informacyjne”.



8. **Określ miejsce dodania formularza na stronie informacyjnej** – to ustawienie dodatkowo umożliwia określenie w jakim miejscu strony informacyjnej wyświetli się formularz np. początku strony. Można również zastosować własny selektor CSS. Pamiętaj wtedy musisz w kodzie strony informacyjnej dodać kod html, który będzie zawierał klasę lub identyfikator CSS jaką podasz w ustawieniach.

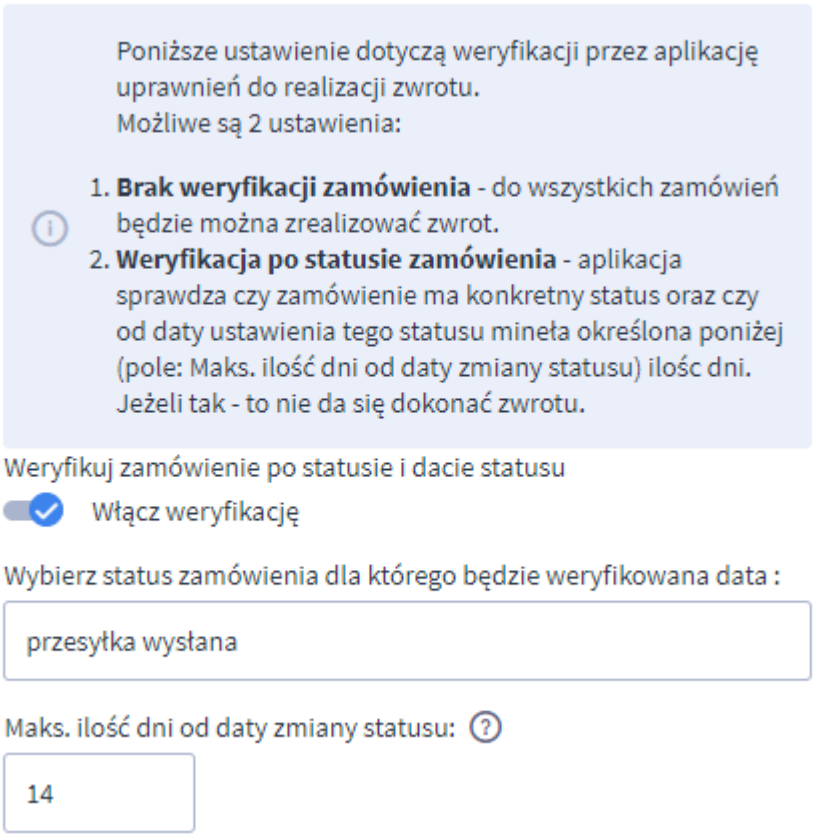


Np. jako własny selektor ustawiasz #formularzzwrotu, musisz w tym przypadku na stronie informacyjnej dodać w miejscu, gdzie ma się wyświetlać formularz



9. **Zmień status zamówienia po zgłoszeniu zwrotu**– określa jaki status zamówienia zostanie ustawiony na zamówieniu, którego dotyczy zwrot.

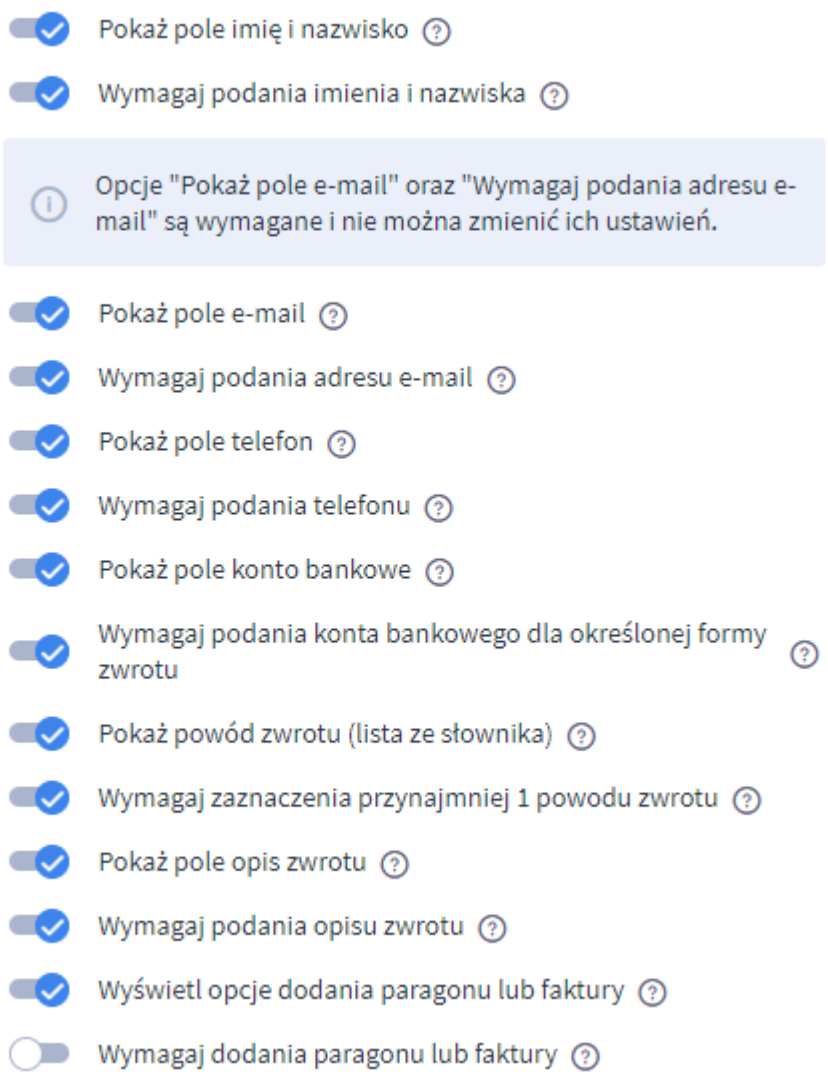
10. **Zmień status zamówienia po zamknięciu zwrotu –** analogicznie określamy jaki status przyjmie zamówieniu po zamknięciu zwrotu.



Ważnym aspektem, jest sprawdzenie czy dokonujący zwrot ma do tego prawo. Z tego powodu w wersji numer 2 aplikacji przebudowaliśmy proces weryfikacji, który oparliśmy o weryfikacji nie tylko po liczbie dni ale przede wszystkim po konkretnym statusie. W sklepach shoper/eSklep możemy w momencie wysłania paczki przestawić status zamówienia na dowolny jaki chcemy. W samej aplikacji określamy jaki to będzie status (z listy dostępnych w sklepie) i ile dni chcemy aby aplikacja weryfikowała wstecz od tej **daty zmiany statusu** (poprzednio data dodania zamówienia). Dzięki temu opieramy weryfikację na przybliżonej dacie otrzymania przez klienta zamówienia – oczywiście tutaj dochodzi jeszcze kwestia ile czasu zamówienie było dostarczane przez kuriera, ale w tym przypadku możemy z dużym prawdopodobieństwem określić tą datę zakładając średnie czasy dostawy kurierem – zawsze możemy dodać kilka dni na ewentualną zakładkę.

11. **Weryfikuj zamówienie po statusie i dacie statusu**– określa czy weryfikacja jest włączona.
12. **Wybierz status zamówienia dla którego będzie weryfikowana data –** tutaj właśnie określamy status po jakim zostanie przeprowadzona weryfikacji – co ważne, jeżeli zamówienie nie będzie miało tego statusu, aplikacja nie pozwoli na złożenie zwrotu dla tego zamówienia.
13. **Maks. ilość dni od daty zmiany statusu –** określa ile dni wstecz od ostatniej zmiany statusu aplikacja zezwoli na złożenie zwrotu np. zamówienie zostało wysłane 10 września i status zamówienia został w tym dniu zmieniony, następnie klient rejestruje zwrot 14 września – ma do tego prawo, od momentu wysłania minęło 14 dni. Jeżeli klient by próbował dokonać zwrotu 16 września, aplikacja nie pozwoliła by na złożenie reklamacji.

Kolejne ustawienia określają jakie dane zbierane są od Klienta podczas realizacji procesu zwrotu produktu.

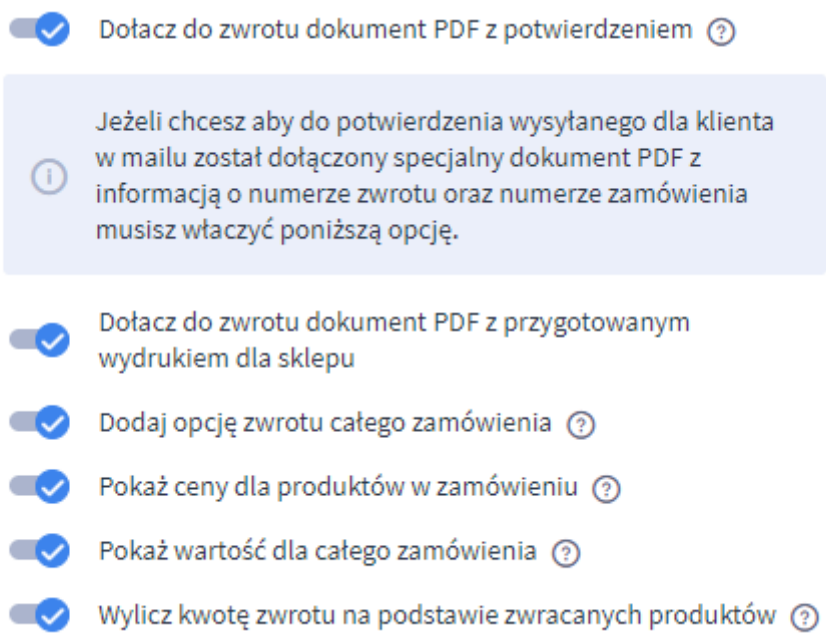


14. **Pokaż pola imię i nazwisko** – określa czy pokażemy pole do wprowadzenia imienia i nazwiska
15. **Wymagaj podania imienia i nazwiska –** jeżeli zdecydujemy się na pokazanie pola, to tutaj możemy określić czy pole jest wymagane czy opcjonalne.

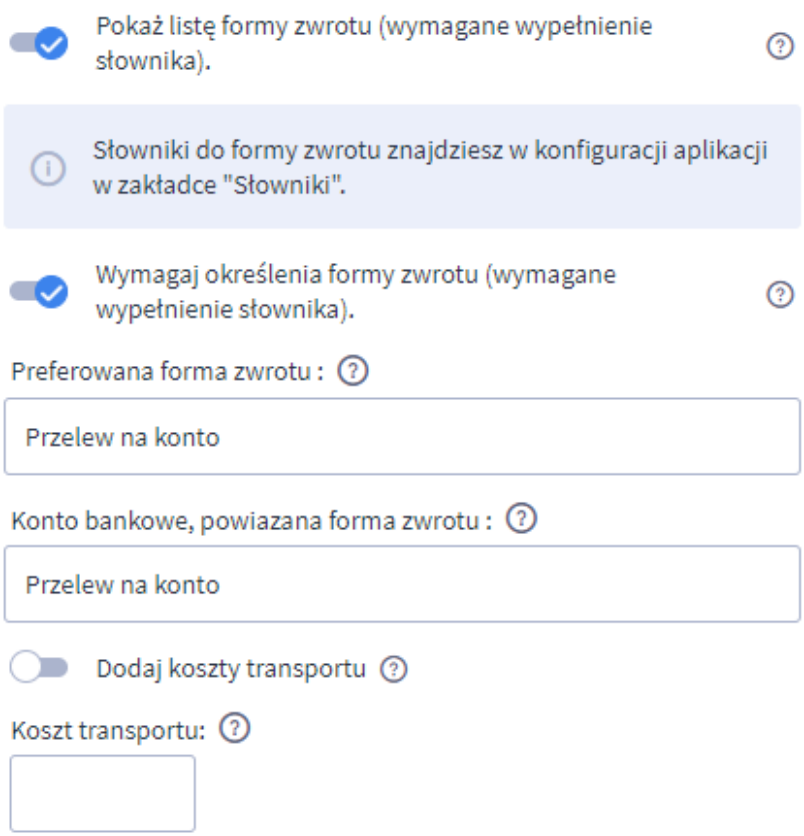
Następne ustawienia działają analogicznie.

16. **Pokaż pole e-mail** – wyświetlenie pola
17. **Wymagaj podania adresu e-mail** – określenie czy pole jest wymagane
18. **Pokaż pole telefon** – wyświetlenie pola
19. **Wymagaj podania telefonu** – określenie czy pole jest wymagane
20. **Pokaż pole konto bankowe** – wyświetlenie pola
21. **Wymagaj podania konta bankowego dla określonej formy zwrotu** – określenie czy pole jest wymagane. UWAGA! Od wersji 2 aplikacji pole to jest połączone z konkretną formą zwrotu definiowaną w słownikach. Tylko jeżeli ktoś wybierze powiązaną formę zwrotu to wypełnienie pola konto bankowe będzie wymagane. Np. dodajemy formę zwrotu „Zwrot na konto bankowe”, następnie w konfiguracji zwrotu wiążemy tą formę z tym polem – od tego momentu jak ktoś jako formę zwrotu wybierze „Zwrot na konto bankowe”, aplikacja będzie wymagać wypełnienia pola konto bankowe.
22. **Pokaż pole opis zwrotu (powód)** – wyświetlenie pola
23. **Wymagaj podania opisu zwrotu (powód)** – określenie czy pole jest wymagane
24. **Wyświetl opcję dodania paragonu lub faktury**– określenie czy wymagamy aby klient dodatkowo załączył w postaci elektronicznej dokument potwierdzający zakup np. paragon. Na formularzu zostanie dodana opcja załączenia pliku do zwrotu.

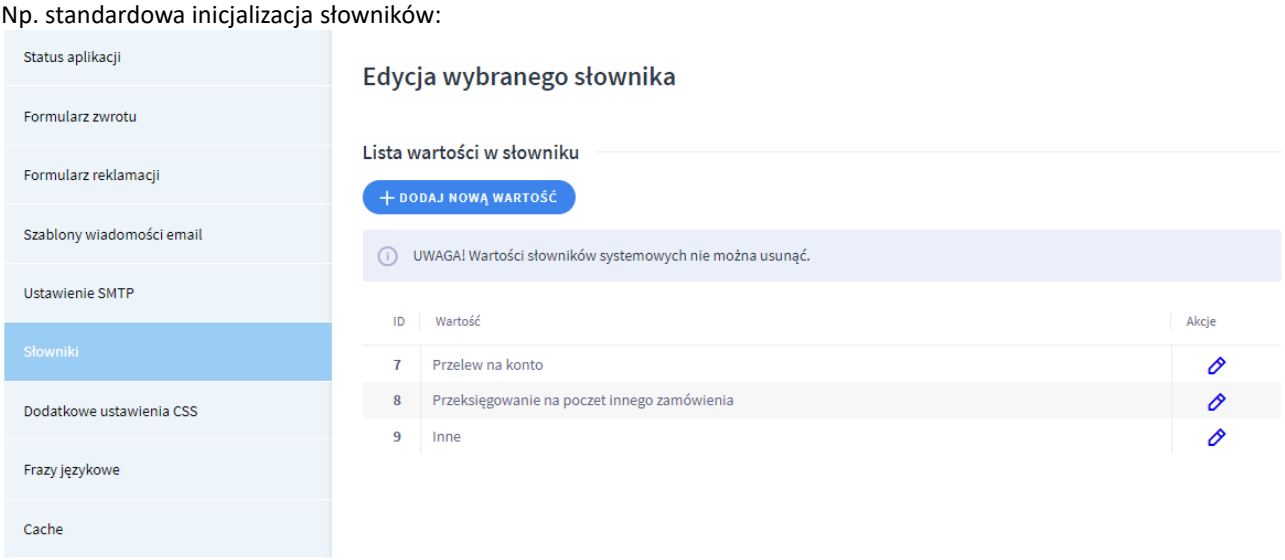
25. **Wymagaj dodania paragonu lub faktury** – jeżeli ustawimy wymóg dodania pliku, klient będzie musiał załączyć co najmniej 1 plik do zwrotu.



26. **Dołącz do zwrotu dokument PDF z potwierdzeniem** – aplikacja wygeneruje dokument PDF z potwierdzeniem dla klienta, że dokonał rejestracji zwrotu. Będzie tam większość informacji, jakie klient podał podczas wypełniania zwrotu.
27. **Dołącz do zwrotu dokument PDF z przygotowanym wydrukiem dla sklepu** – aplikacja może wygenerować specjalny dokument PDF, który zostanie wysłany do klienta z informacją o zwrocie. Będą tam zawarte podstawowe informacje jak: numer zwrotu, data zwrotu, numer zamówienia. Dzięki temu osoba przyjmująca paczkę od razu będzie mogła zidentyfikować o jaki zwrot i zamówienie chodzi.
28. **Dodaj opcję zwrotu całego zamówienia** – jeżeli jest zaznaczona ta opcja, klient składający zwrot będzie mógł jednym zaznaczeniem określić, że chce zwrócić wszystkie produkty z zamówienia – nie będzie musiał zaznaczać jakie produkty zwraca oraz ich liczbę (opcja nie dotyczy zwrotu bez zamówienia w sklepie).
29. **Pokaż ceny dla produktów w zamówieniu** – określa, czy aplikacja ma pobierać i wyświetlać ceny produktów w zamówieniu. UWAGA! Ceny mogą być przybliżone i nie uwzględniać rabatów klienta, jakie zostały uwzględnione w zamówieniu – ewentualnie mogą występować drobne różnice w zaokrąglaniu groszy.
30. **Pokaż wartość dla całego zamówienia** – określa, czy system będzie przeliczał wartość dla całego zamówienia.
31. **Wylicz kwotę zwrotu na podstawie zwracanych produktów** – aplikacja na podstawie zaznaczonych produktów będzie wyliczała przybliżoną kwotę zwrotu.



32. **Pokaż listę formy zwrotu (wymagane wypełnienie słownika)** – jeżeli wypełnimy słowniki w aplikacji Np. standardowa inicjalizacja słowników:

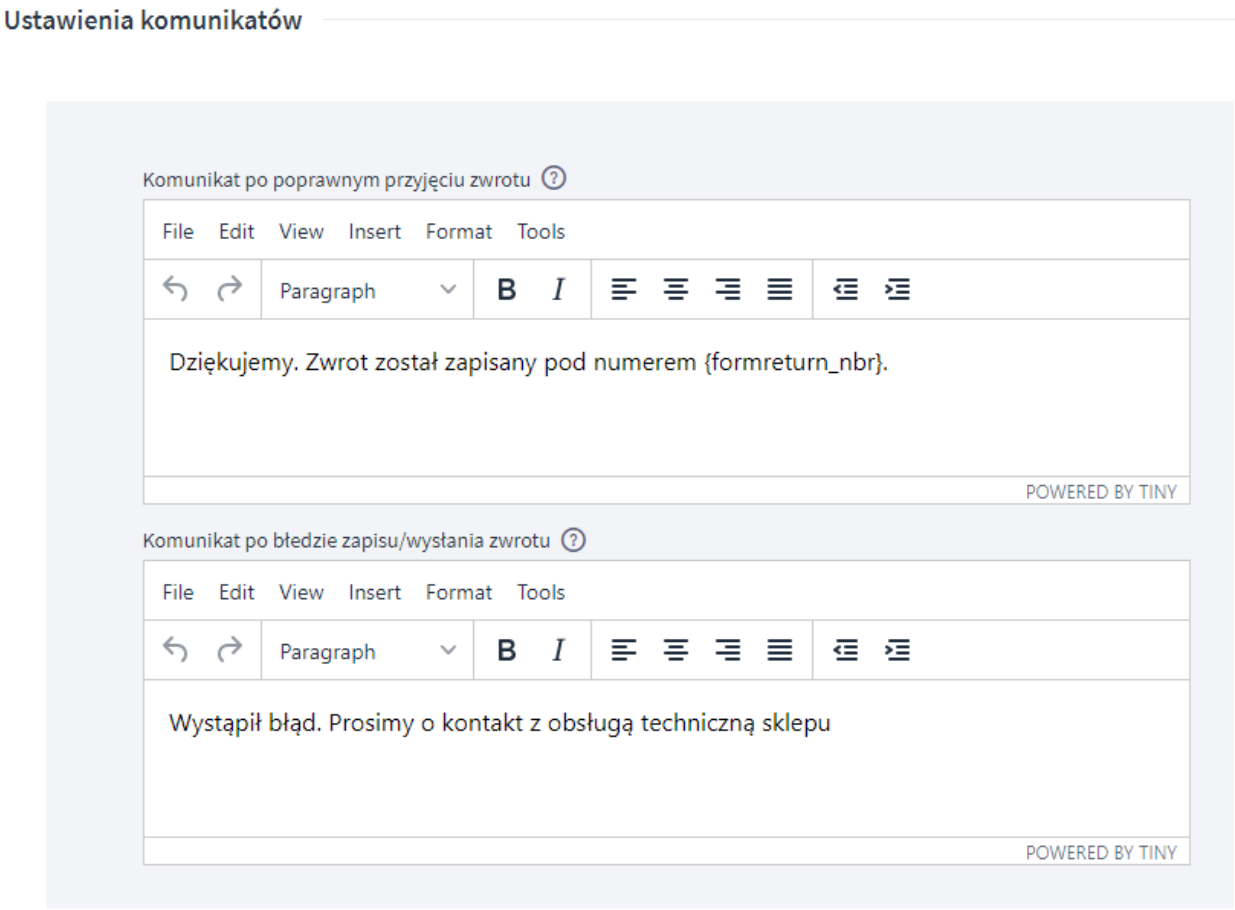


Możemy wybrać w tym ustawieniu czy lista z wyborem formy zwrotu zostanie pokazana klientowi. Dzięki temu będzie on miał wybór jaką formę zwrotu preferuje.

33. **Wymagaj określenia formy zwrotu** – tutaj dodajemy ustawienie, że klient musi wybrać formę zwrotu spośród dostępnych (formy zwrotu można dodać oraz zmienić w ustawieniach słowników).
34. **Preferowana forma zwrotu** – jeżeli wybierzemy tutaj z listy preferowaną formę zwrotu, klientowi ta forma zwrotu się zaznaczy.
35. **Konto bankowe, powiązana forma zwrotu** – tutaj możesz powiązać formę zwrotu określającą zwrot na konto bankowe. Dzięki temu klient będzie musiał wypełnić numer konta bankowego, jeżeli wybierze tą formę zwrotu.
36. **Dodaj koszty transportu** – możemy dodać informację, jaki będzie koszt transportu doliczany przez sklep.
37. **Kwota transportu** – podaj kwotę jaka zostanie doliczona i pokazana na zwrocie.

4.2.4 Ustawienia komunikatów.

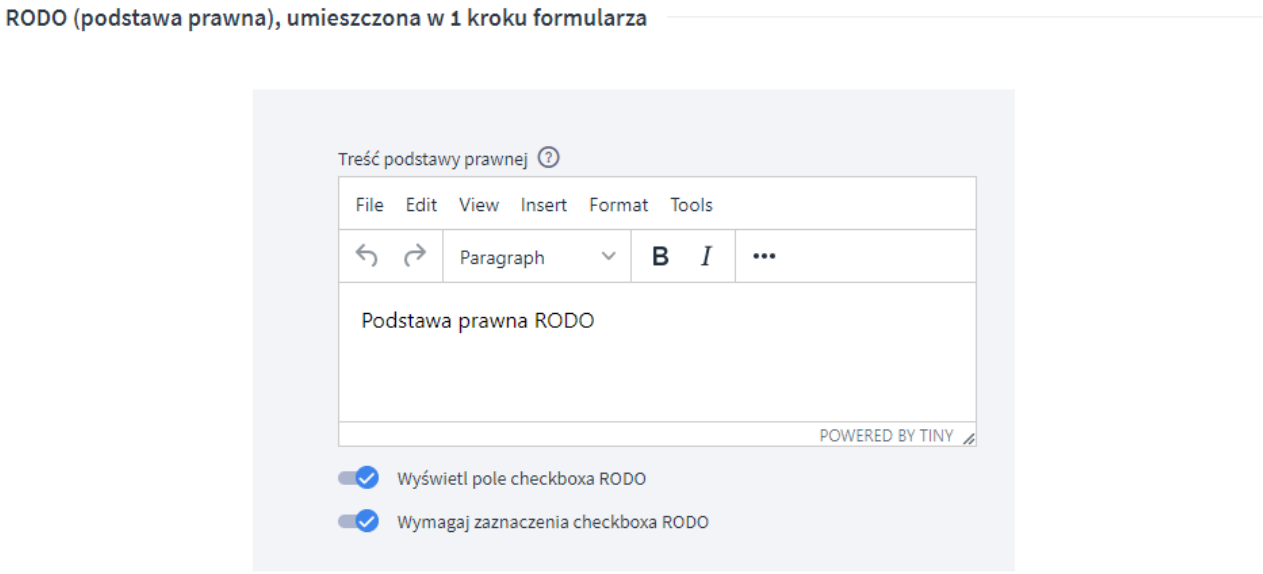
W tej sekcji określamy jakie komunikaty zostaną wyświetlone klientowi podczas uzupełniania i wysyłania zwrotu. Zdefiniuj informacje dla klienta zarówno w przypadku poprawnym przyjęciu zwrotu jak i w przypadku niepowodzenia. Możesz dodatkowo podać dane kontaktowe, tak aby Klient wiedział do kogo ma się zwrócić w przypadku jego zwrotu.



38. **Komunikat po poprawnym przyjęciu zwrotu** – po poprawnym przyjęciu zwrotu zostanie wyświetlone potwierdzenie, na którym wyświetli się treść komunikatu.
39. **Komunikat po błędzie zapisu/wysłania zwrotu –** jeżeli z jakiś względów wysłanie zwrotu się nie powiedzie, zostanie wyświetlony komunikat o błędzie z treścią określoną w tym polu. Pamiętaj aby w takiej sytuacji poinformować klienta co ma zrobić np. z kim się skontaktować.

4.2.5 RODO (podstawa prawna)

W tej sekcji możemy dodać checkboxa z podstawą prawną. W zależności od ustawień podczas składania aplikacja będzie wymagać zaznaczenia pola checkbox.

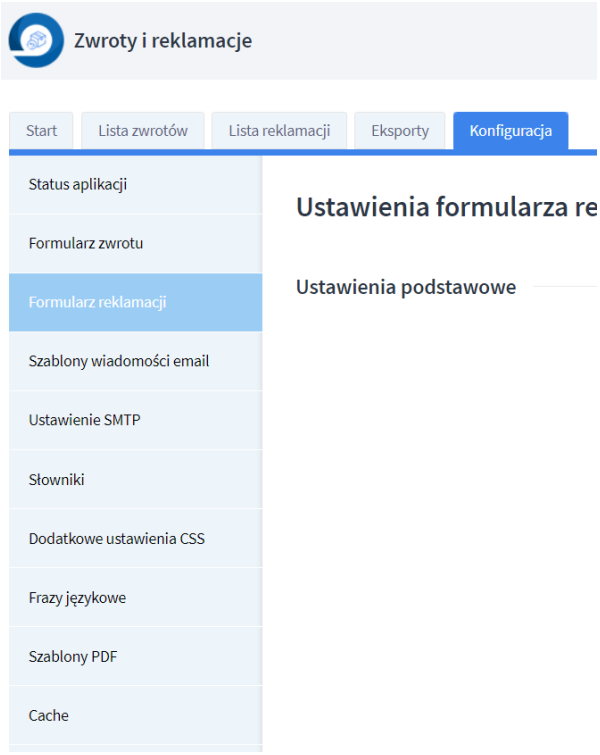


40. **Treść podstawy prawnej** – określ treść, która zostanie wyświetlona przy polu na formularzu. Pamiętaj, że możesz używać tutaj html i wstawić link do swojej polityki prywatności.
41. **Wyświetl pole checkboxa RODO –** określa czy sekcja z podstawą prawną i checkboxem się wyświetli.
42. **Wymagaj zaznaczenia checkboxa RODO –** określa czy pole jest wymagane. Jak pole jest wymagane konieczne będzie zaznaczenie pola zanim przejdzie się do kolejnego kroku zwrotu.

4.3 Formularz reklamacji.

Aby wejść w konfigurację formularza reklamacji w zakładce „Konfiguracja” przechodzimy do pod zakładki „Formularz reklamacji”.

W zakładce prezentowane są wszystkie główne ustawienia dotyczące procesu reklamacyjnego. Tutaj możesz skonfigurować zachowanie formularza oraz jakie dane będą zbierane od Twoich klientów.

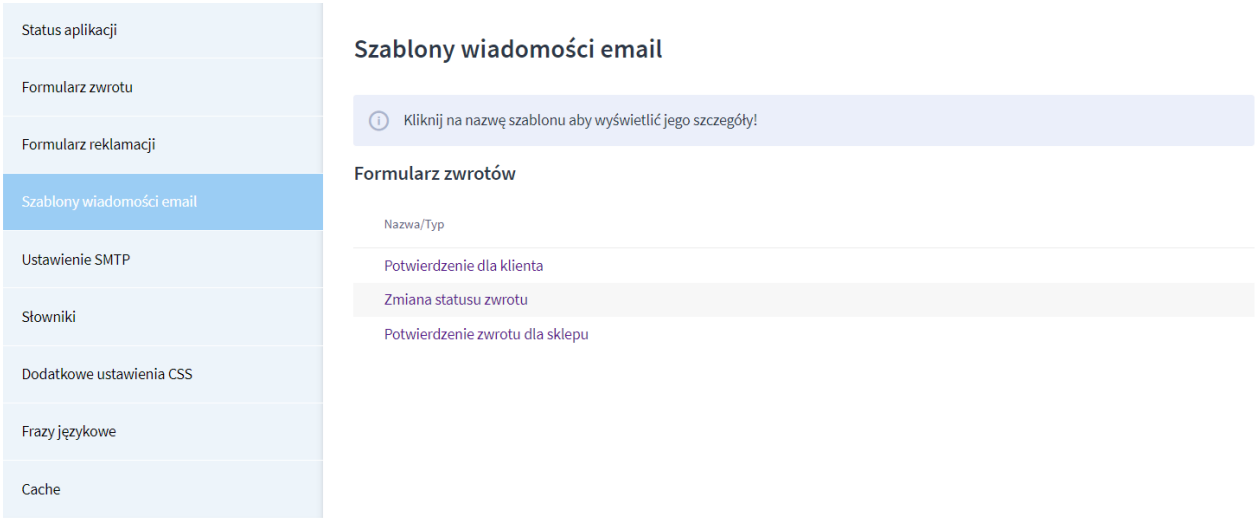


Konfiguracja formularza została podzielona na kilka dodatkowych sekcji, które zostały opisane w dalszej części instrukcji.

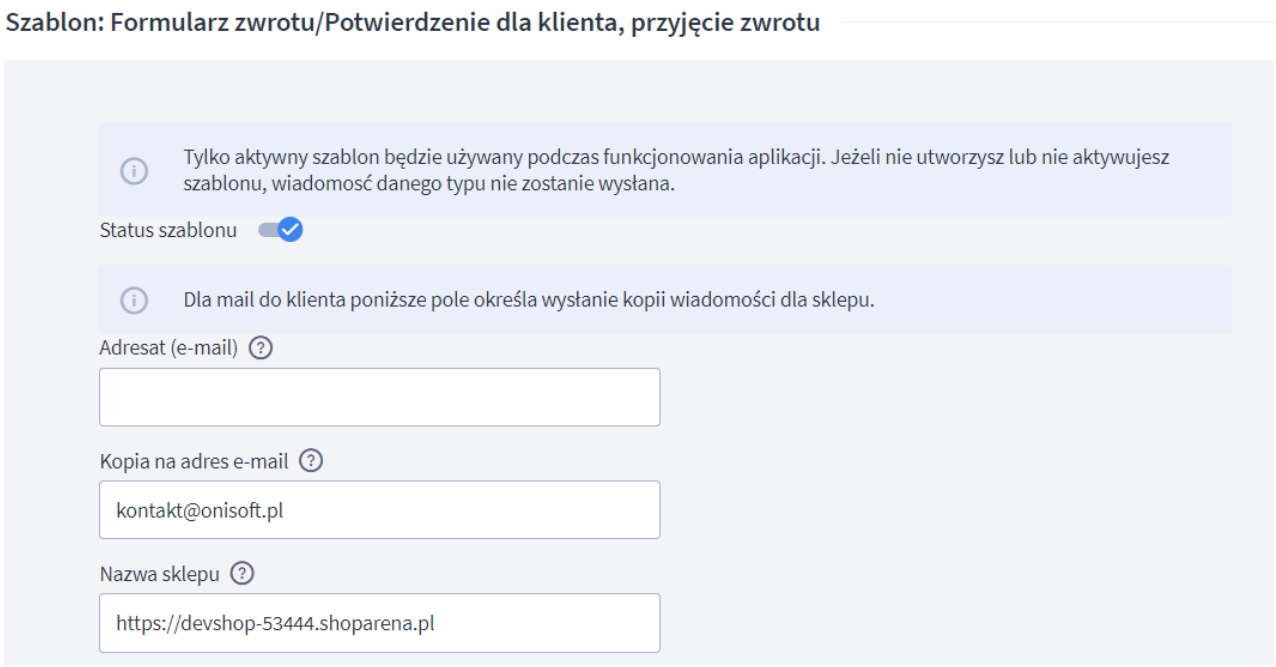
4.4 Szablony wiadomości e-mail

Szablony wiadomości e-mail służą do określenia treści wysyłanych wiadomości e-mail przez aplikację. W zależności od typu akcji podejmowanej przez aplikację, używa ona różnych szablonów do formatowania treści wiadomości. Dzięki systemu szablonów masz możliwość określenia jakie dane będą wysyłane w mailach potwierdzających do klienta jak i w mailach kierowanych do sklepu.

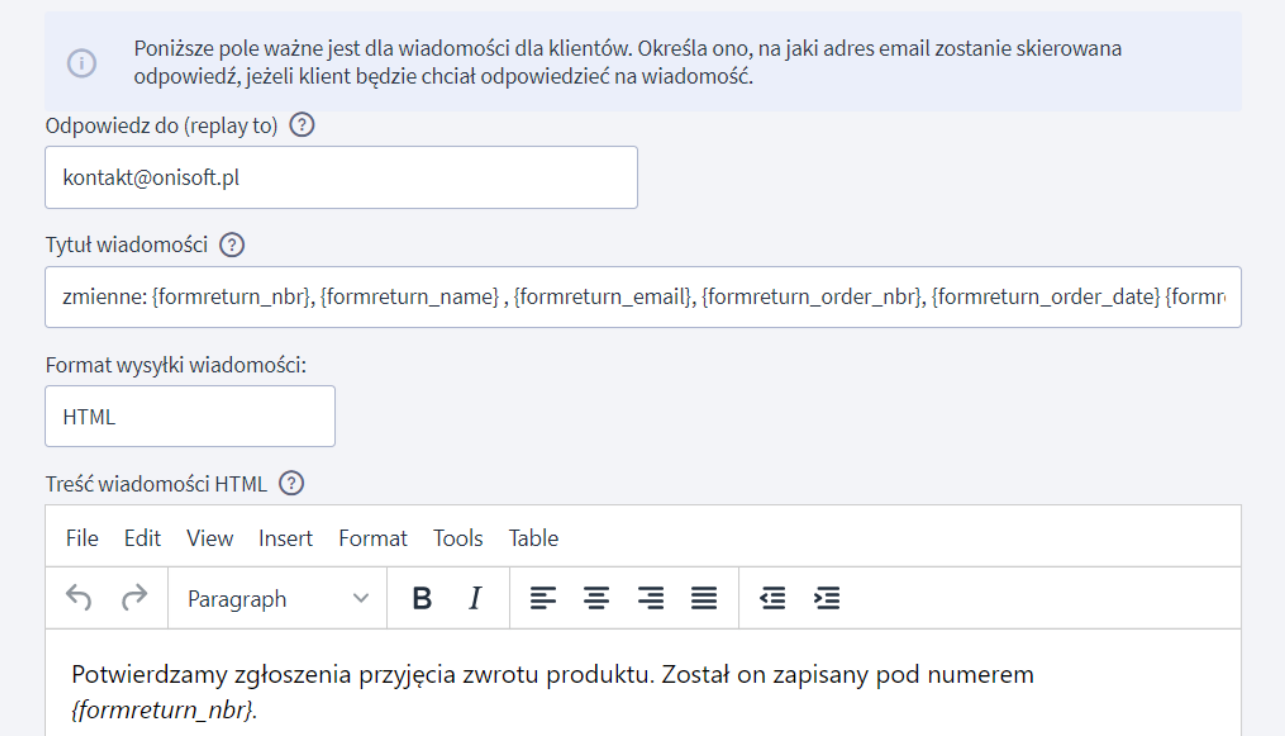
Po wejściu w zakładkę „Szablony wiadomości e-mail" wyświetlone zostaną typy szablonów jakie zostały zdefiniowane do obsług przez aplikację. Aby przejść do szczegółów szablonu musisz kliknąć jego nazwę.



Po wybraniu konkretnego szablonu na liście, zostaną zaprezentowane szczegóły szablonu, gdzie będzie można zdefiniować różne dane dotyczące danej akcji jak np. tytuł, treść wiadomości.



1. **Status szablonu** – określa czy szablon jest aktywny. Jeżeli zostanie on zdezaktywowany, to nie zostanie wysłany ten typ wiadomości.
2. **Adresat (e-mail) –** określamy adres e-mail adresata wiadomości. W przypadku maili dla klientów na ten adres zostanie wysłana dodatkowa kopia. Razem z polem kopia na adres e-mail można skonfigurować sumarycznie 2 adresy dodatkowe, na które przyjdzie kopia wiadomości.
3. **Nazwa sklepu –** określamy nazwę, jaka ma się pojawiać w korespondencji – nie chcemy pobierać adresu technicznego i tym sposobem ograniczać decyzję sklepu w tym zakresie, pozostawiamy tą kwestię do Państwa konfiguracji.



4. **Odpowiedz do (replay to)** – określamy jaki adres zostanie wpisany, jeżeli ktoś będzie chciał odpowiedzieć na daną wiadomość. Może to być zupełnie inny adres e-mail.
5. **Tytuł wiadomości –** określamy tytuł wiadomości dla Klienta. Pamiętaj, że tutaj możesz użyć zmiennych, które zostaną automatycznie zastąpione przez aplikację danymi zwrotu/klienta/sklepu. Lista zmiennych dostępna jest na końcu formularza.
6. **Treść wiadomości –** określamy jaka treść zostanie przesłana w danym typie wiadomości. Pamiętaj, że tutaj możesz użyć zmiennych, które zostaną automatycznie zastąpione przez aplikację danymi zwrotu/klienta/sklepu. Lista zmiennych dostępna jest na końcu formularza.

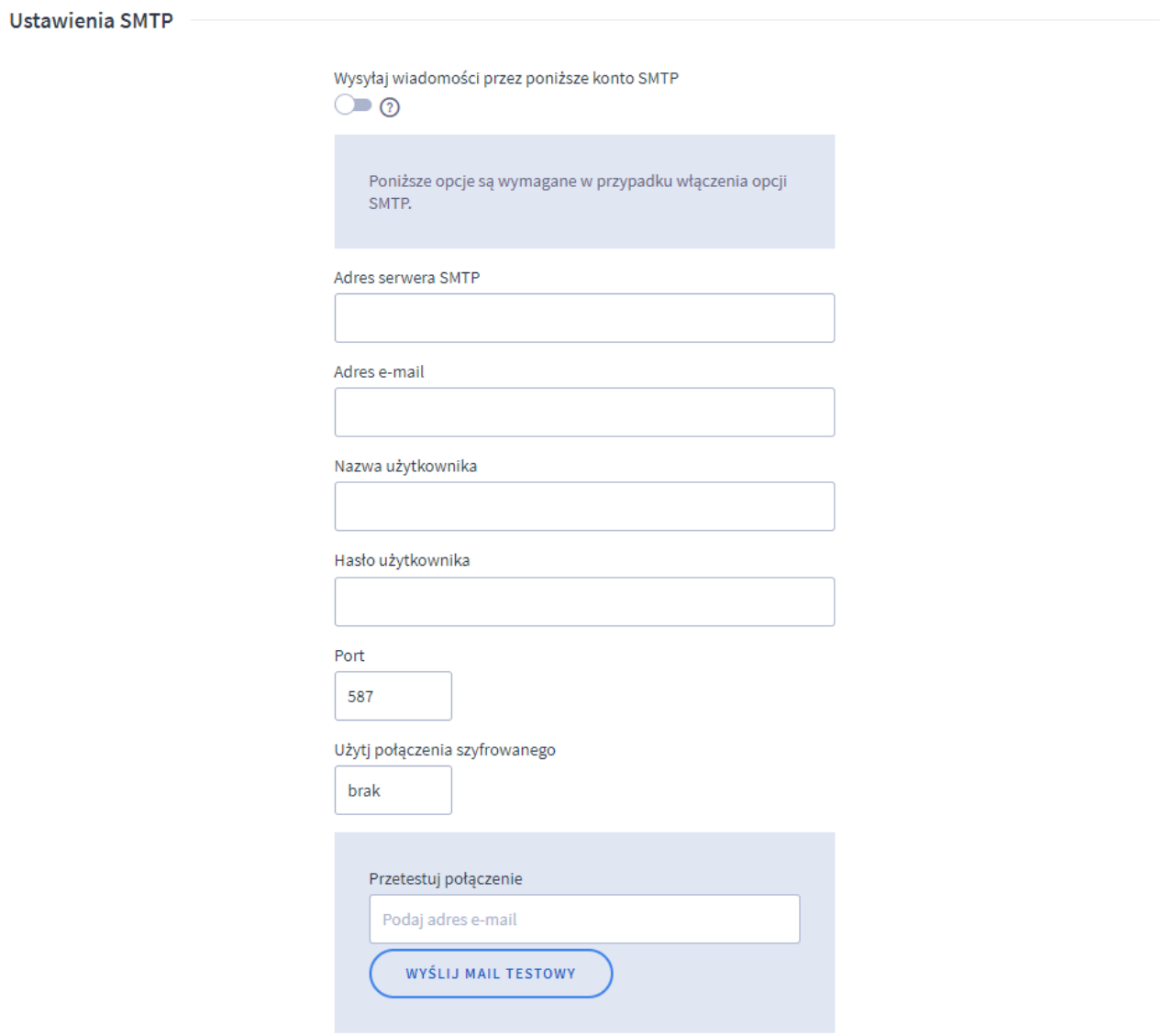
4.5 Ustawienia SMTP

Ustawienia pozwalające na zdefiniowanego konta pocztowego po SMTP do wysyłki wiadomości e-mail z aplikacji.

Dzięki temu ustawieniu możliwe jest wysyłanie wiadomości ze swojego adresu (domeny internetowej).

UWAGA! Zalecamy wysyłkę ze swojego konta pocztowego. Przede wszystkim w przypadku potwierdzeń dla klienta ma to znaczenie, gdyż widzi, że mail przyszedł z domeny sklepu.

W celu aktywacji wysyłki, należy uzupełnić dane konfiguracji konta SMTP w sekcji i przejść przez test poprawności konfiguracji. Od tego momentu (pod warunkiem włączenia opcji) wszystkie wiadomości z aplikacji będą wysyłane z podanego konta.



1. **Wysyłaj wiadomości przez poniższe konto SMTP –** określa czy wysyłka wiadomości przez SMTP
2. **Adres serwera SMTP, określa adres serwera poczty SMTP tzw. host –** więcej informacji na temat konfiguracji można znaleźć na stronie https://www.shoper.pl/help/artykul/jak-skonfigurowac-wysylanie-poczty-przez-smtp/
3. **Adres e-mail -** adres email konta SMTP.
4. **Nazwa użytkownika -** nazwa użytkownika służąca do uwierzytelnienia się na serwerze pocztowym.
5. **Hasło -** hasło dla konta wskazanego użytkownika.
6. **Port -** port po którym nastąpi połączenie z serwerem pocztowym.
7. **Użył połączenia szyfrowanego -** określa czy połączenie z serwerem pocztowym odbywać się będzie protokołem szyfrowanym czy nie.

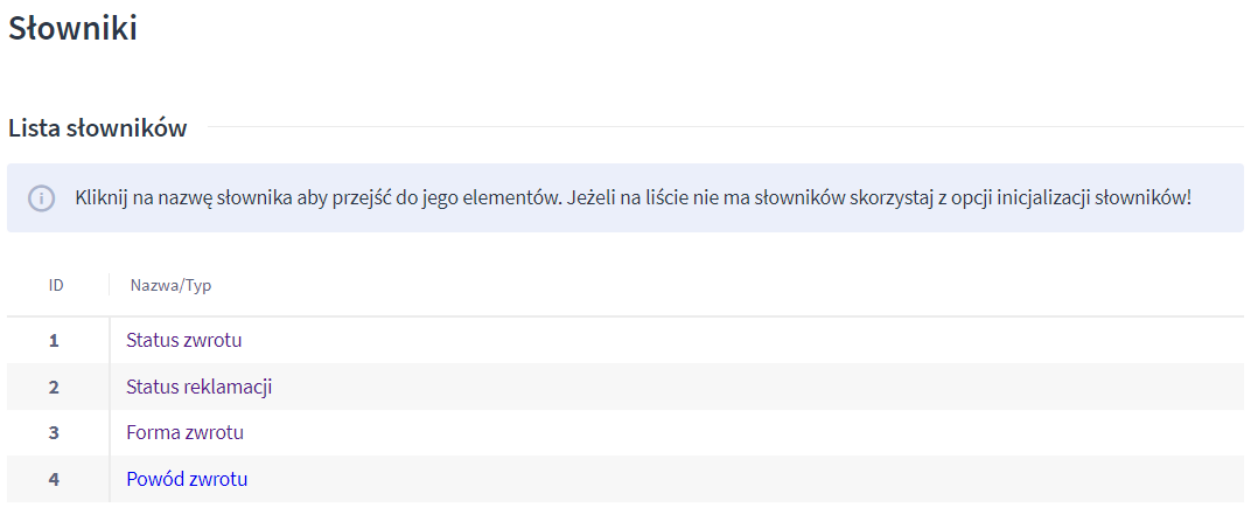
8. **Przetestuj połączenie** - opcja służąca do sprawdzenia poprawności konfiguracji. Po uzupełnieniu wymaganych pól podaj adres email i kliknij przycisk „Wyślij mail testowy”. Jeżeli konfiguracja konta jest poprawna, na wskazany adres email przyjdzie wiadomość testowa. W innym przypadku pojawi się informacja o błędzie.

4.6 Słowniki

Od wersji 2 aplikacji, wprowadziliśmy dodatkowe słowniki, które definiują różne akcje w aplikacji jak również wprowadzają np. statusy dla zwrotów, które ułatwiają organizację i obsługę zwrotu.

Po przejściu do zakładki „Słowniki” zostanie zaprezentowana lista zdefiniowanych słowników (jeżeli nie została przeprowadzona inicjalizacji aplikacji dla danego języka, lista ta może być pusta, zaś na górze pojawi się przycisk do inicjalizacji słowników). Jeżeli nie masz na liście słowników zainicjuj aplikację dla danego języka lub zainicjuj tylko słowniki. Są one potrzebne do prawidłowego działania aplikacji.

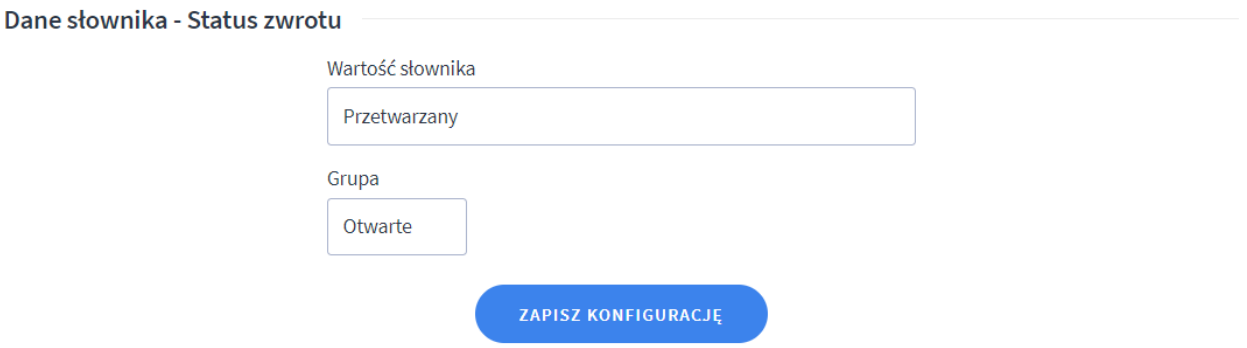
Lista zdefiniowanych słowników.



W celu wyświetlania szczegółów danego słownika należy kliknąć na nazwę słownika.



Słowniki mają kilka wartości tzw. systemowych. Z tego powodu nie można ich usunąć a jedynie zmienić ich wartość. Jeżeli lista jest niewystarczająca, można samemu dodać nową wartość do słownika.



Grupa otwarta/zamknięta – (opcja tylko dla niektórych słowników) może być zablokowana dla słowników systemowych. Dla swoich wartości można zdecydować do jakiej grupy należą.

4.7 Dodatkowe ustawienia CSS

Aplikacja dostępna jest dla wielu sklepów internetowych, które różnią się graficznie od siebie. Dzięki możliwości wprowadzenia dodatkowego kodu CSS możesz wprowadzić zmiany w wyglądzie niektórych elementów – wymaga to jednak pewnej wiedzy z zakresu programowania.

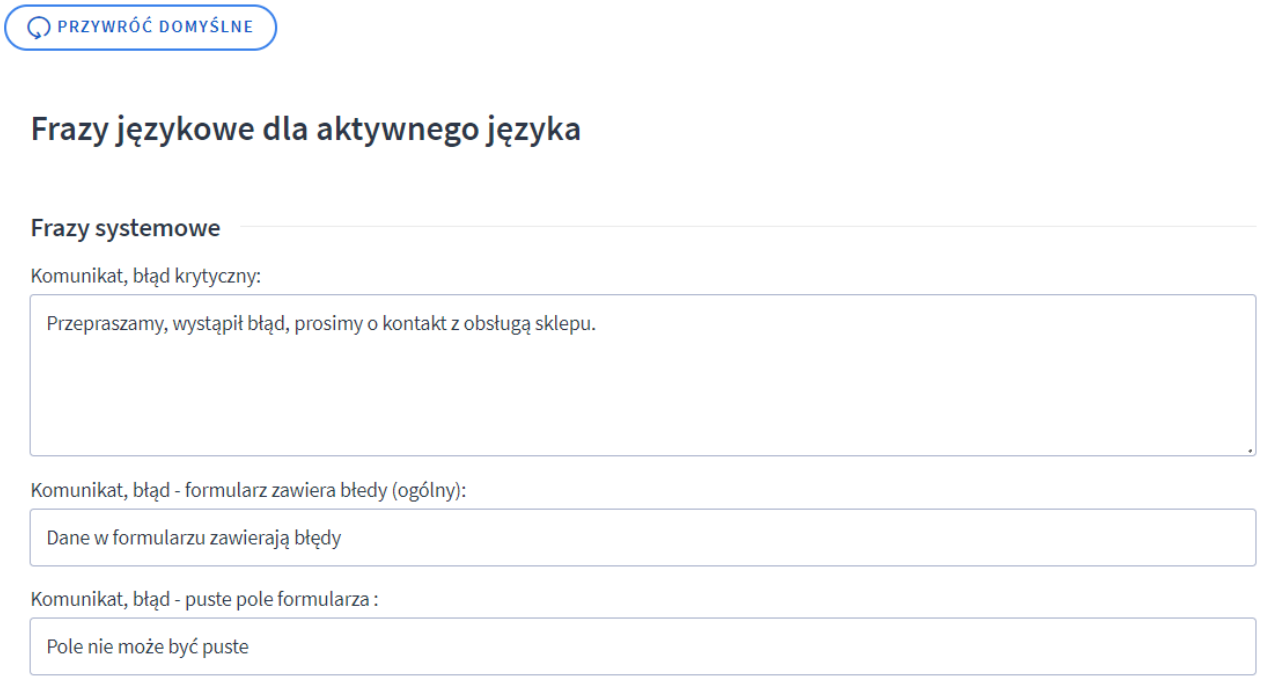
PAMIĘTAJ! – specjaliści z Onisoft pomogą z indywidualnymi ustawieniami dla Twojego sklepu. Wystarczy się z nami skontaktować a na pewno wspólnie wprowadzimy konieczne zmiany aby nasza aplikacja spełniała Twoje oczekiwania.



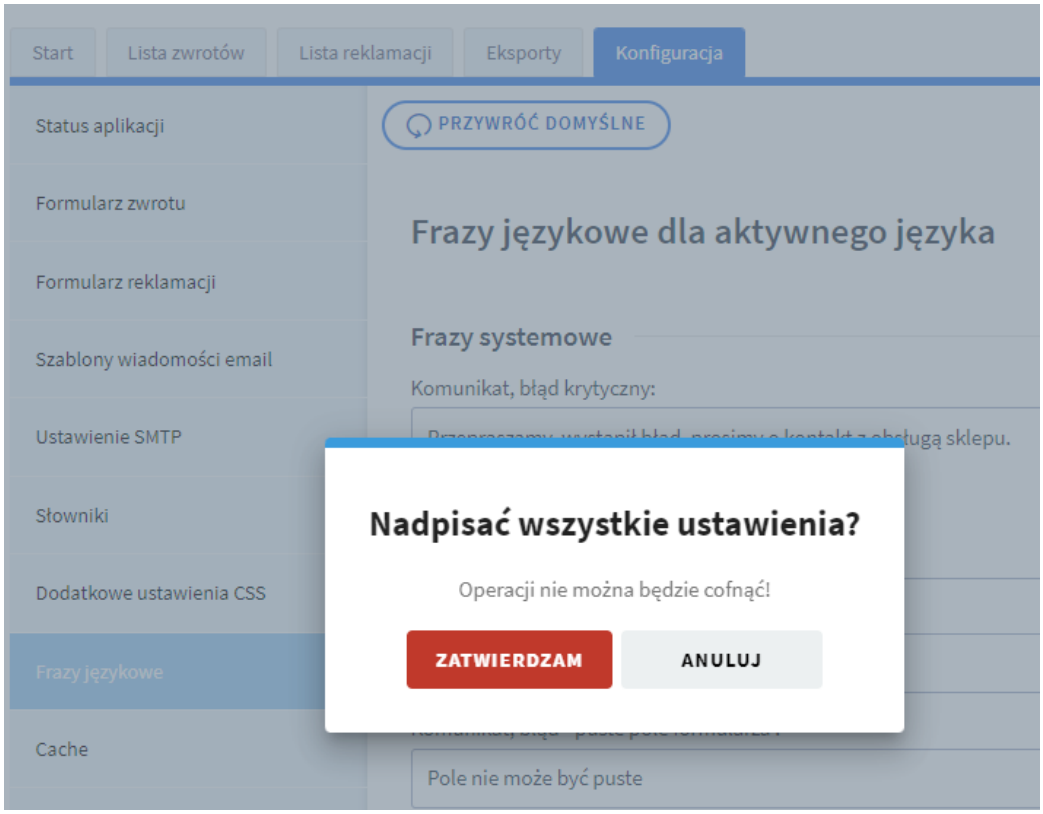
4.8 Frazy językowe

Od wersji nr 2 aplikacji zostały wprowadzone frazy językowe, pozwalające na zmianę domyślnych wartości wyświetlanych elementów w aplikacji. Dzięki temu została udostępniona opcja zmiany treści opisów, labelek, komunikatów itp. Frazy językowe ustawia się podobnie jak inne elementy konfiguracji pod konkretną wersję językową sklepu.

Po wejściu w zakładkę „Frazy językowe" zostanie zaprezentowana lista fraz. Pamiętaj, że w niektórych frazach możesz użyć specjalnych zmiennych, które zostaną uzupełnione przez aplikację. Wszystkie zmienne jakie można użyć są opisane przy danych polach.



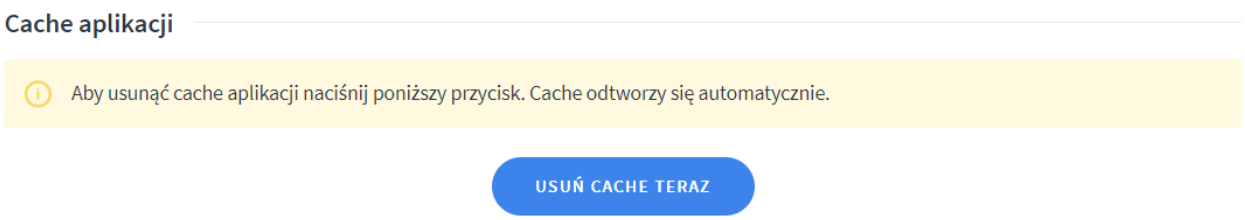
Jeżeli chcesz przywrócić domyślne wartości fraz, wystarczy kliknąć przycisk „PRZYWRÓĆ DOMYŚLNE".



Po zatwierdzeniu, wszystkie frazy zostaną nadpisane a samej operacji nie będzie można cofnąć.

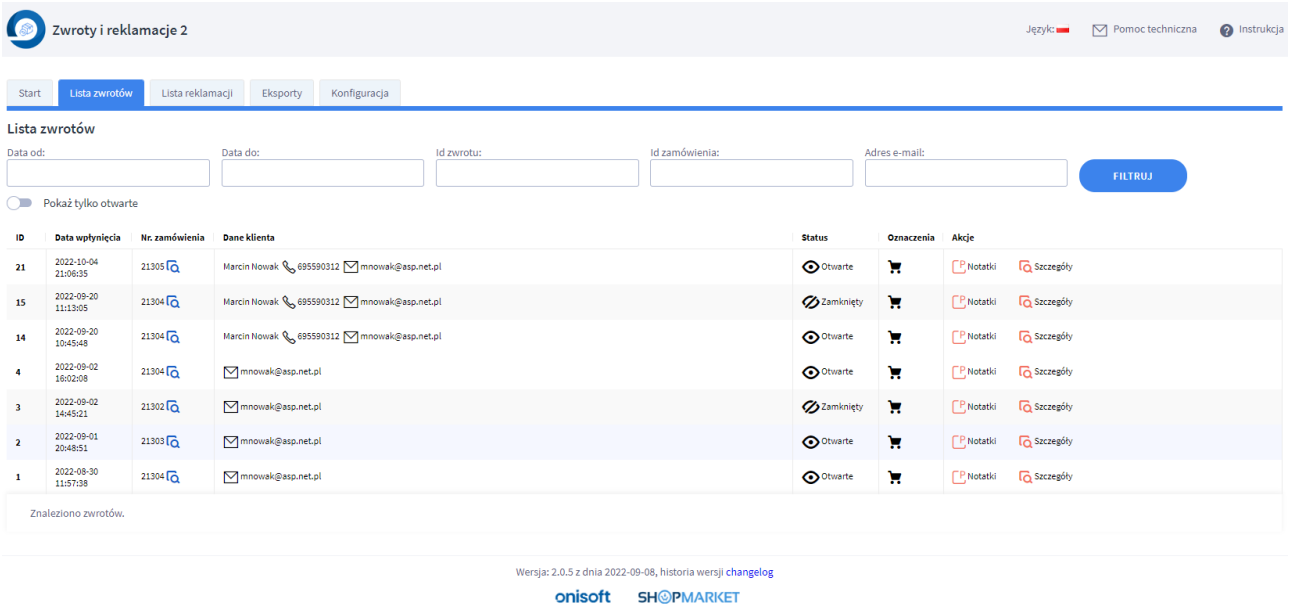
4.9 Cache

Czasami zdarza się, że wprowadzone zmiany w konfiguracji aplikacji nie są od razu widoczne. Dzieje się tak, ponieważ aplikacja przechowuje część danych w tzw. „Cache" aby za każdym razem nie odpytywać Twojego sklepu o potrzebne dane. Przycisk „USUŃ CACHE TERAZ" czyści wszystkie dane i powoduje wymuszenie odświeżenia danych przez aplikację.



5 Lista zwrotów.

Zarejestrowane zwroty dostępne są w zakładce „Lista zwrotów", na której dostępna jest wyszukiwarka zwrotów umożliwiająca filtrowanie po dacie wpłynięcia zwrotu od – do, id zwrotu, id zamówienia oraz adresie e-mail osoby rejestrującej zwrot (wprowadzającej zwrot).



ID – Id zwrotu/numer zwrotu

Data wpłynięcia – data rejestracji zwrotu w aplikacji

Nr. zamówienia – numer zamówienia jakiego dotyczy zwrot. Kliknięcie ikonki powoduje wyświetlenie szczegółów zamówienia, którego zwrot dotyczy o ile zamówienie jest na sklepie.

Dane klienta – Id zwrotu/numer zwrotu

Status – aktualny status zwrotu

Oznaczenia – graficzne oznaczenia dotyczące zwrotów.

Akcje – dostępne akcje dla konkretnych zwrotów:

Notatki – notatki do zwrotu.

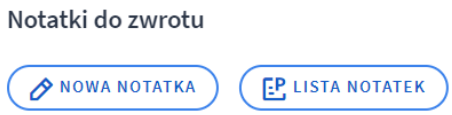
Szczegóły – wyświetlenie danych szczegółowych zwrotu.

5.1 Lista zwrotów – notatki

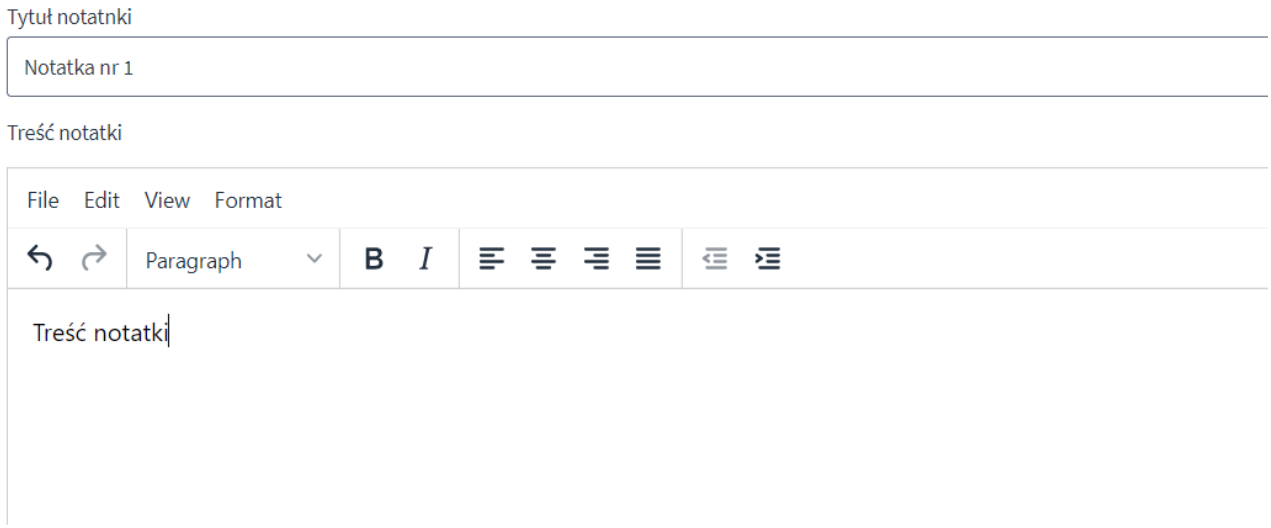
Aby przejść do notatek dla danego zwrotu kliknij na ikonkę notatki Notatki, zostanie wyświetlona lista wszystkich zarejestrowanych notatek dla zwrotu.



Aby dodać nową notatkę kliknij na przycisk „Nowa notatka”.



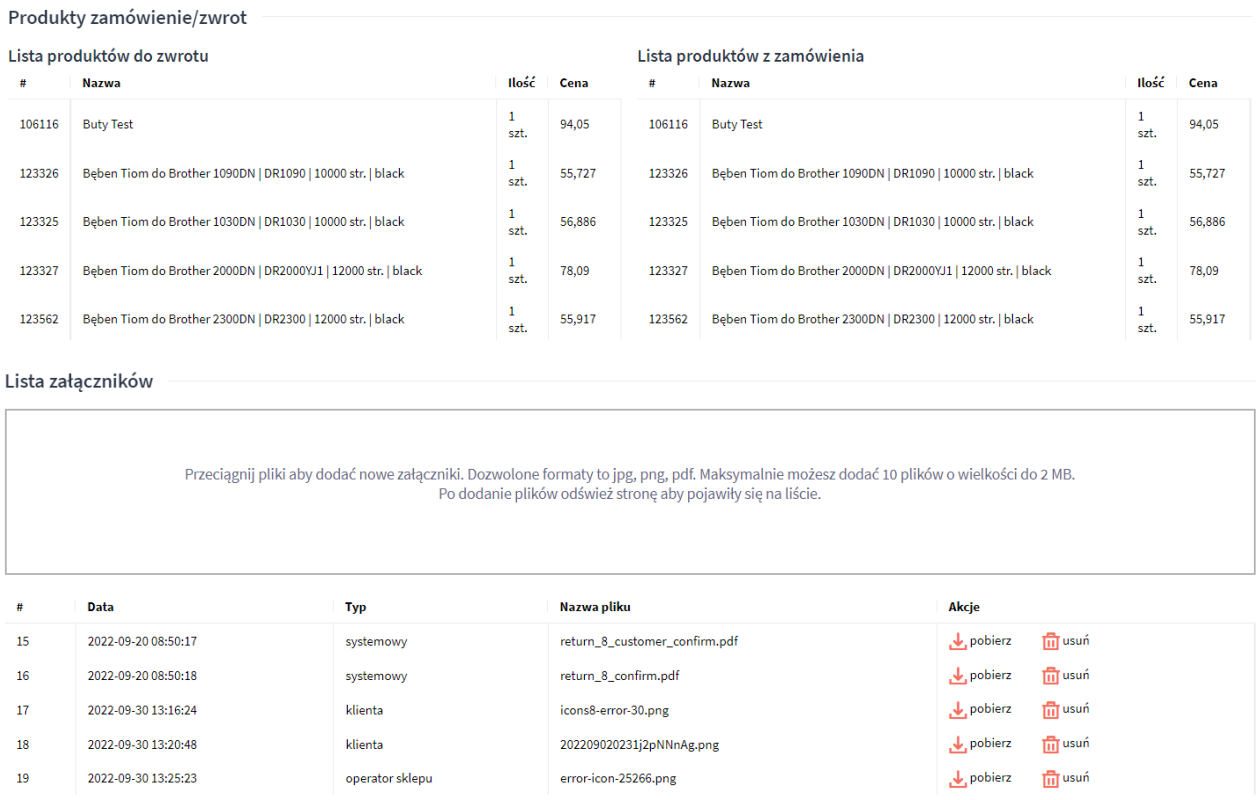
Wprowadź tytuł oraz treść notatki i kliknij zapisz.



6 Lista zwrotów – szczegóły zwrotu.

Po kliknięciu na przycisk „szczegóły” w sekcji akcji dla zwrotu zostaniesz przeniesiony do szczegółów wybranego zwrotu. Zostaną zaprezentowane wszystkie dane zwrotu oraz dane klienta.

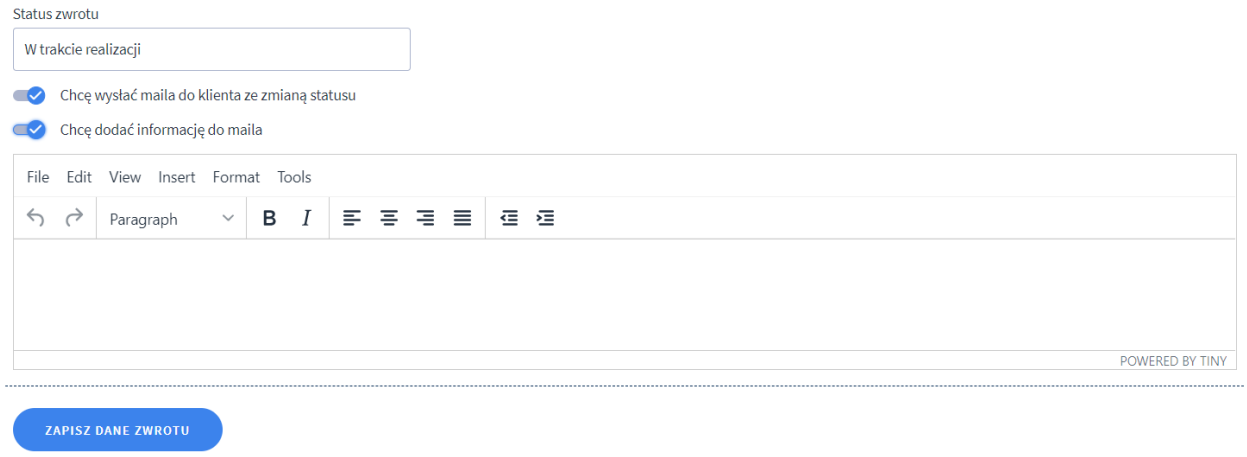




#	Nazwa	Ilość	Cena
106116	Buty Test	1 szt.	94,05
123326	Bęben Tiom do Brother 1090DN | DR1090 | 10000 str. | black	1 szt.	55,727
123325	Bęben Tiom do Brother 1030DN | DR1030 | 10000 str. | black	1 szt.	56,886
123327	Bęben Tiom do Brother 2000DN | DR2000YJ1 | 12000 str. | black	1 szt.	78,09
123562	Bęben Tiom do Brother 2300DN | DR2300 | 12000 str. | black	1 szt.	55,917

#	Data	Typ	Nazwa pliku	Akcje
15	2022-09-20 08:50:17	systemowy	return_8_customer_confirm.pdf	pobierz usuń
16	2022-09-20 08:50:18	systemowy	return_8_confirm.pdf	pobierz usuń
17	2022-09-30 13:16:24	klienta	icons8-error-30.png	pobierz usuń
18	2022-09-30 13:20:48	klienta	202209020231j2pNNnAg.png	pobierz usuń
19	2022-09-30 13:25:23	operator sklepu	error-icon-25266.png	pobierz usuń

Aby zmienić status zwrotu należy określić nowy status oraz zdecydować, czy ma zostać wysłana informacja dla klienta.

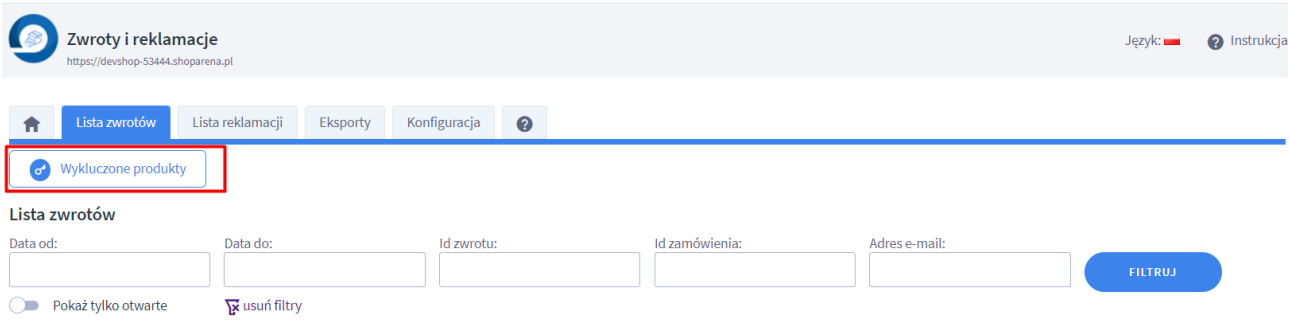


Dzięki temu możesz wysłać dodatkową informację do klienta np. o akceptacji zwrotu lub też o jego odrzuceniu. Mail wysyłany do klienta zostanie oparty o szablon zmiany statusu zwrotu z konfiguracji szablonów email.

7 Lista zwrotów – wykluczenia produktów.

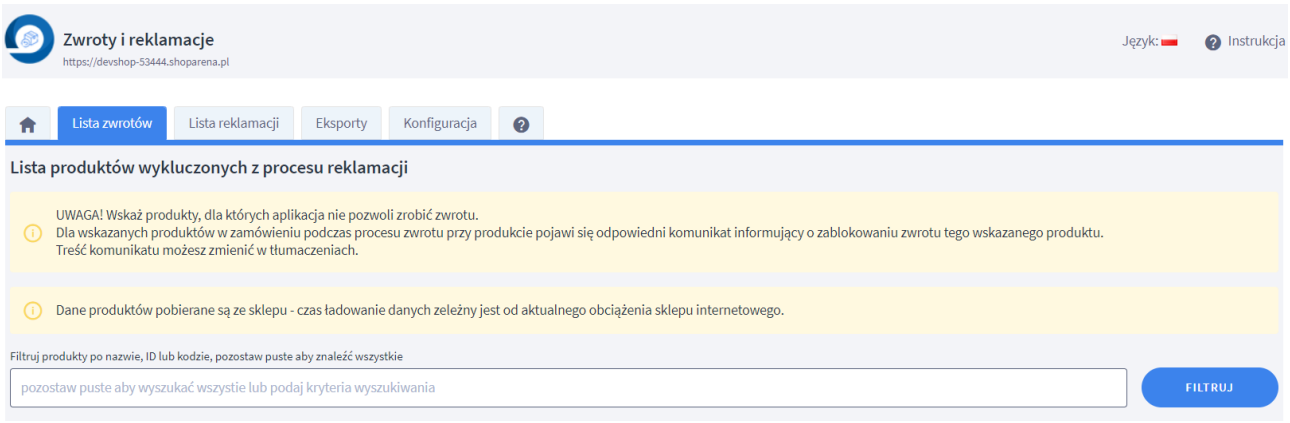
Czasami sprzedawane produkty w sklepie są na specjalne zamówienie lub ich specyfikacja nie pozwala na zwrot. Aplikacja umożliwia wskazanie produktów, które będą wykluczone i nie będzie można ich zwrócić w procesie zwrotu. Produkt do zwrotu będzie zablokowany a obok niego pojawi się odpowiednia adnotacja, którą możesz zmienić we frazach językowych w konfiguracji aplikacji.

Funkcja dostępna jest z poziomu listy zwrotów.

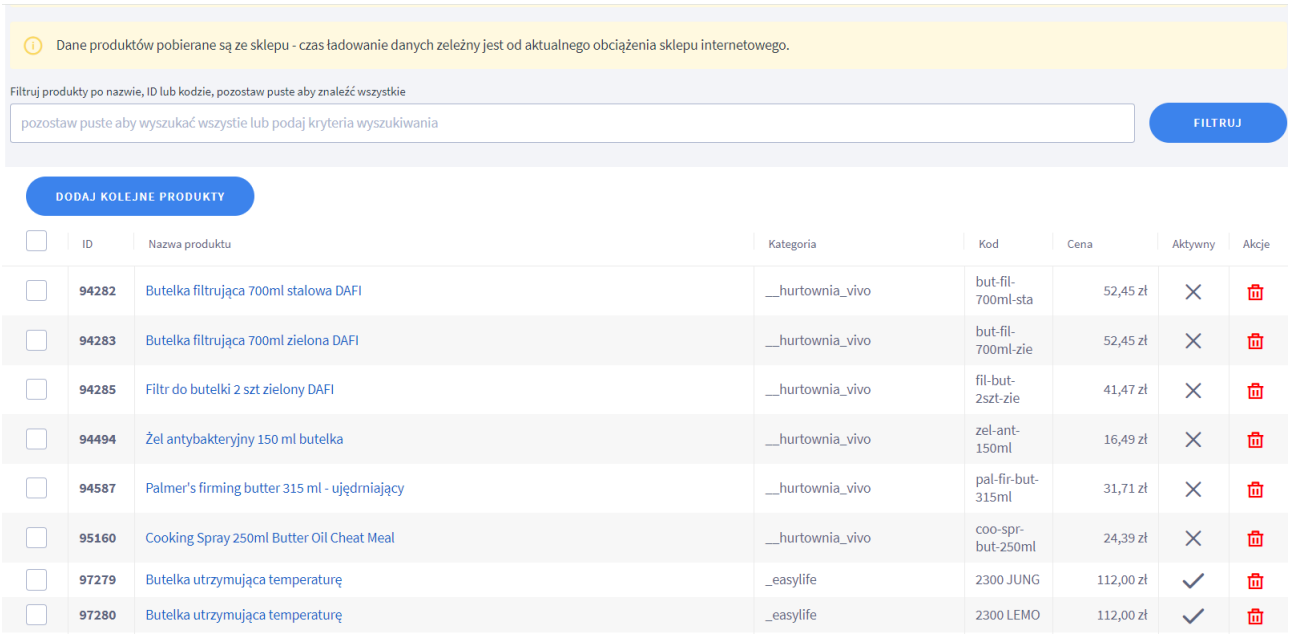


Kliknij na przycisk „Wykluczone produkty” aby przejść do listy produktów, które zostały wykluczone.

Pamiętaj! Po przejściu na listę nie są wyszukiwane od razu produkty. Musisz wprowadzić kryteria wyszukiwania albo po prostu kliknąć przycisk „Filtruj” – zostaną pobrane wszystkie wykluczone produkty.

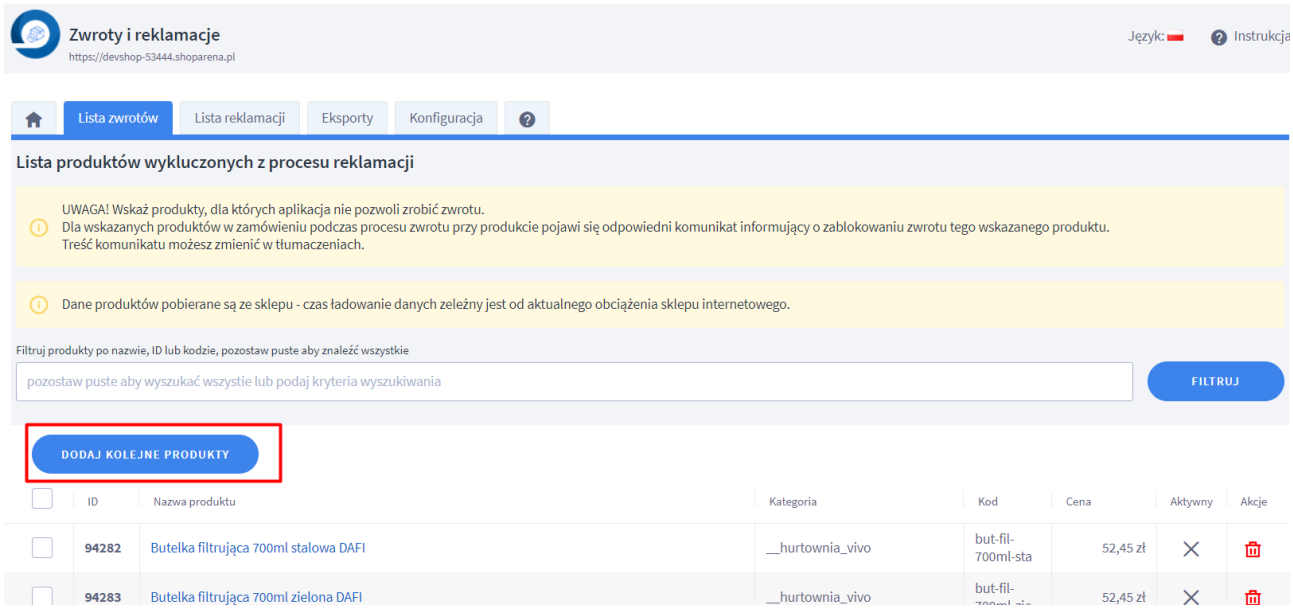


W poniższym przykładzie po kliknięciu samego przycisku zostały wyświetlone wszystkie produkty wykluczone.

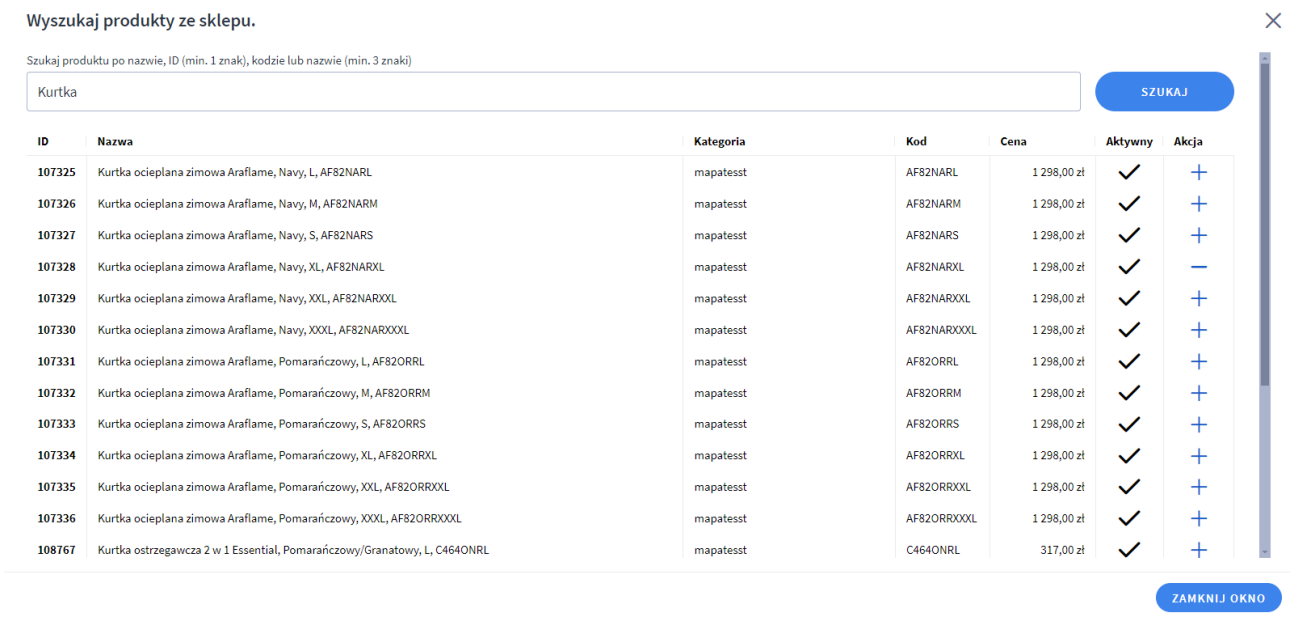


7.1 Dodanie nowych produktów do wykluczeni.

Dodawanie produktów do listy wykluczonych dostępne jest z poziomu listy wykluczonych produktów. Przejdź do listy a następnie kliknij przycisk „Dodaj kolejne produkty”.



Zostanie otwarta nowe okienko z wyszukiwaniem produktów w sklepie internetowym. Następnie musisz podać kryteria wyszukiwania produktów – tutaj musisz podać przynajmniej 1 znak aby wyszukiwanie mogło zostać rozpoczęte.



Na liście wyszukanych produktów poza danymi tj. nazwą, kategorią, id, kodem, ceną, aktywnością jest sekcja „Akcja”.

W tej sekcji znajdują się przyciski „+” lub „-”. Jeżeli produkt nie jest jeszcze wykluczony to pojawi się przy nim przycisk plusa, umożliwiający dodanie go do wykluczenia. Kliknięcie plusa spowoduje dodanie produktu do wykluczenia i wyświetlenie przycisku minusa. Analogicznie przycisk minusa usuwa produkt z wykluczeni a na jego miejsce pojawia się znaczek plusa. Po zakończeniu dodawania zamknij okno – spowoduje to przeładowanie listy produktów już wykluczonych.

7.2 Usunięcie już wykluczonych produktów.

Aby usunąć produkty najpierw je wyszukaj a następnie, w celu usunięcia jednego produktu możesz kliknąć przycisk usuń „ikona kosza” lub zaznaczyć na liście i usunąć kilka jednocześnie.

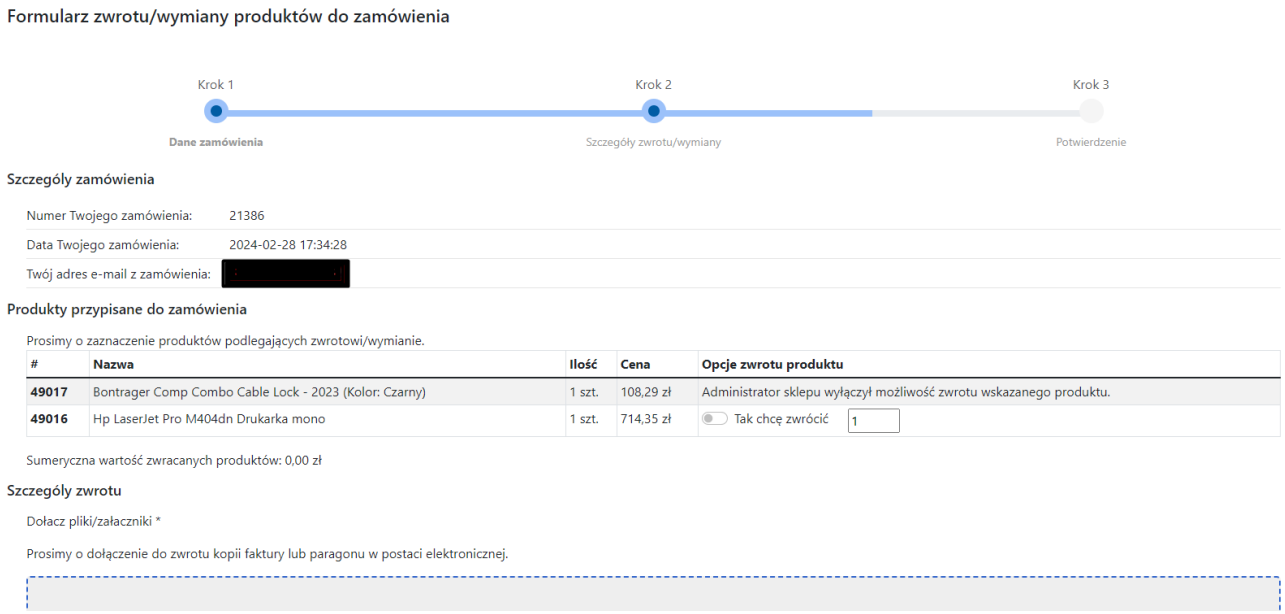


7.3 Prezentacja działania opcji wykluczenia na formularzu zwrotu.

Funkcja wykluczania działa automatycznie. Wystarczy dodać do wykluczeni produkty aby automatycznie aplikacja wykluczała je z procesu zwrotu.

Sama funkcja nie blokuje możliwości zwrotu samych zamówień. To podczas procesu zwrotu poszczególne produkty są sprawdzane w zamówieniu i jeżeli widnieją na liście, obok nich pojawi się zamiast funkcji dodania produktu do zwrotu komunikat. Pamiętaj, że komunikat możesz zmienić ze standardowego w Konfiguracji sklepu -> Frazy językowe.

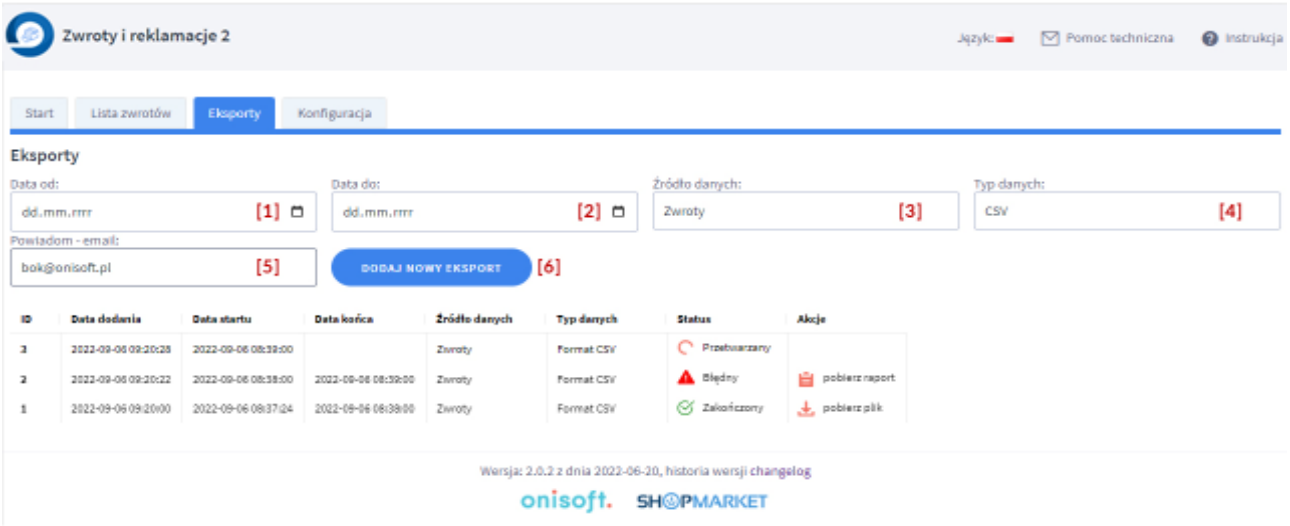
UWAGA! Jeżeli przynajmniej jeden z produktów jest wykluczony ze zwrotu to automatycznie zostanie wyłączona funkcja zwrotu całego zamówienia.



8 Eksporty

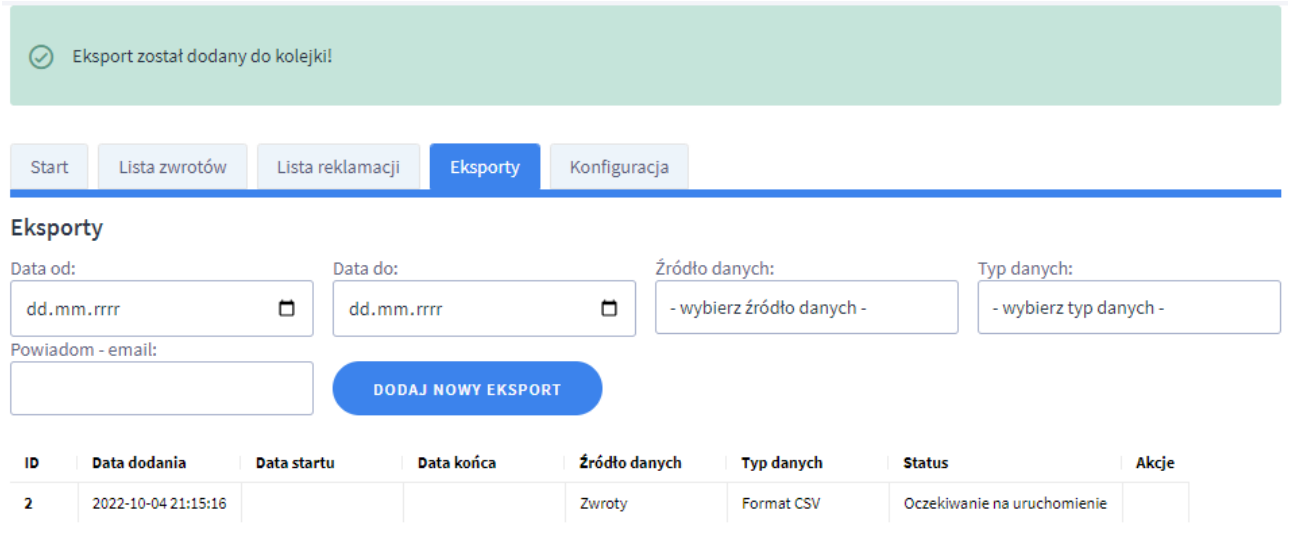
Funkcje eksportu danych zostały dodane do aplikacji w wersji nr 2. Służą one do wyeksportowania danych zwrotów oraz reklamacji.

W celu wyeksportowania danych musimy określić przede wszystkim zakres dat eksportu, źródło danych oraz wynikowy typ danych. Tak zdefiniowany eksport trafia do kolejki eksportów i oczekuje na przetworzenie. Aplikacja cyklicznie przetwarza eksporty i udostępnia do ściągnięcia plik eksportu, który można w każdej chwili pobrać.



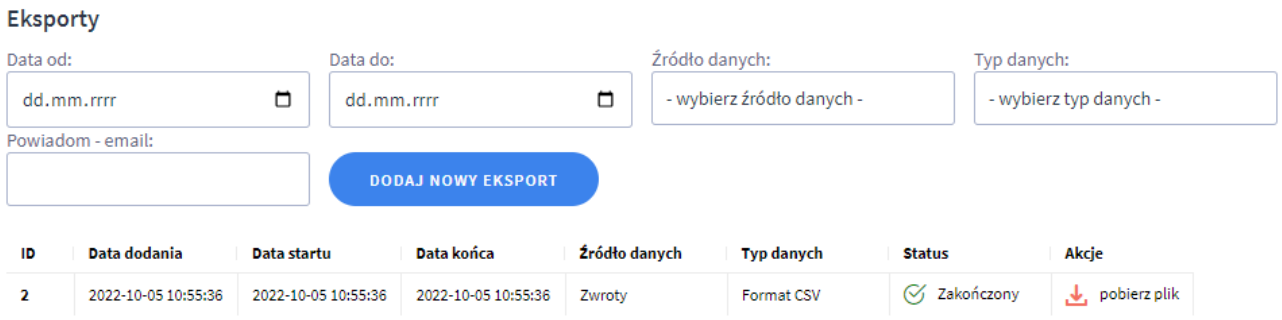
1. **Data od** – określa datę od której mają być pobrane dane do eksportu.
2. **Data do** – określa datę do której mają być pobrane dane do eksportu.
3. **Źródło danych –** określa co chcemy eksportować np. zwroty.
4. **Typ danych** – określa format (typ) eksportowanych danych.
5. **Powiadom - email** – określa adres e-mail na który zostanie przesłane powiadomienie o zakończenie eksportu.
6. **Przycisk „Dodaj nowy eksport”** – dodaje do kolejki realizację eksportu o zadanych parametrach.

Po wprowadzeniu wymaganych danych eksport trafia do kolejki.



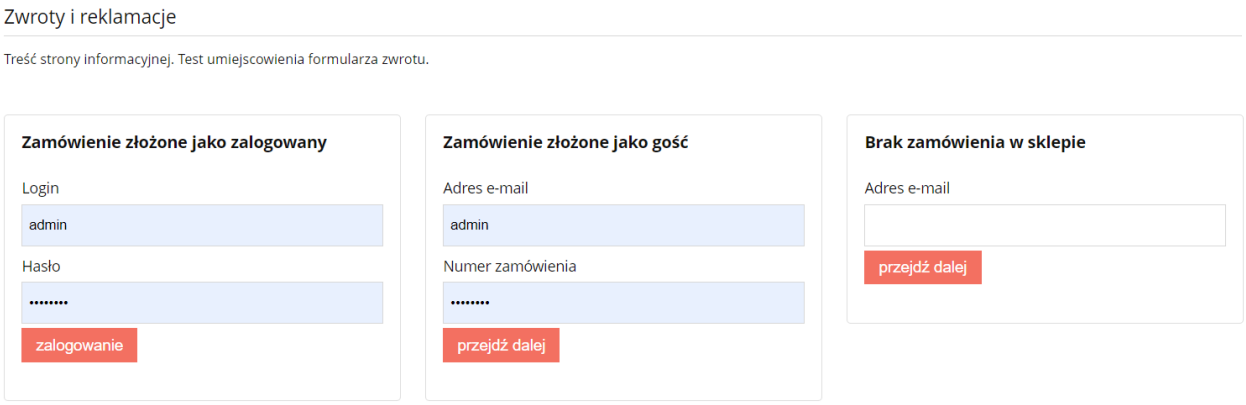
Jeżeli podczas definicji eksportu podamy adres e-mail, otrzymamy powiadomienie o przetworzeniu danych.

Po poprawnym przetworzeniu eksportu możemy ściągnąć plik klikając na przycisk „pobierz plik”.

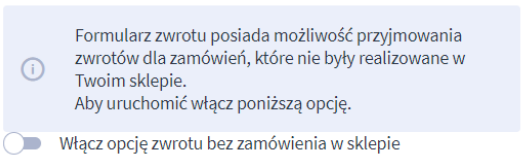


9 Działanie formularza zwrotu.

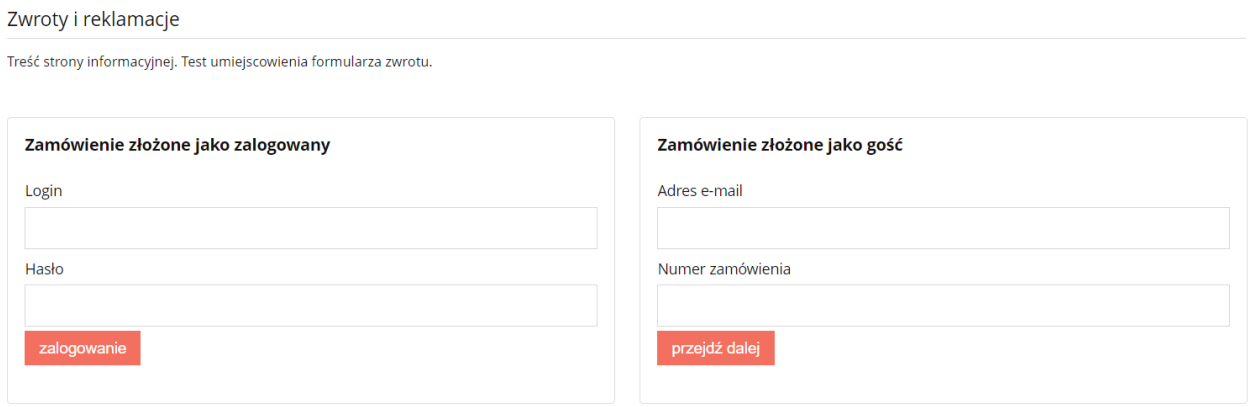
W wersji nr 2 aplikacji został przebudowany proces zwrotu. W zależności od konfiguracji podczas uruchamiani zwrotu zostaną zaprezentowane 2 lub 3 opcje do wyboru.



Opcję nr 3 można całkowicie wyłączyć, jeżeli nie dopuszczasz zwrotów poza sklepem internetowym. Aby wyłączyć przejdź do konfiguracji formularza zwrotu i wyłącz opcję „Włącz opcję zwrotu bez zamówienia w sklepie”.



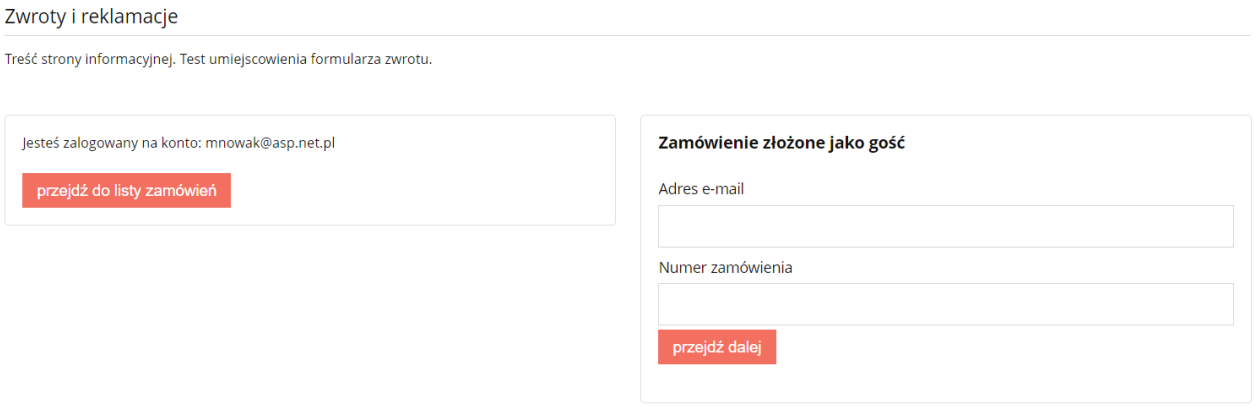
Po wyłączeniu opcji na stronie zwrotu będą już dostępne tylko 2 opcje.



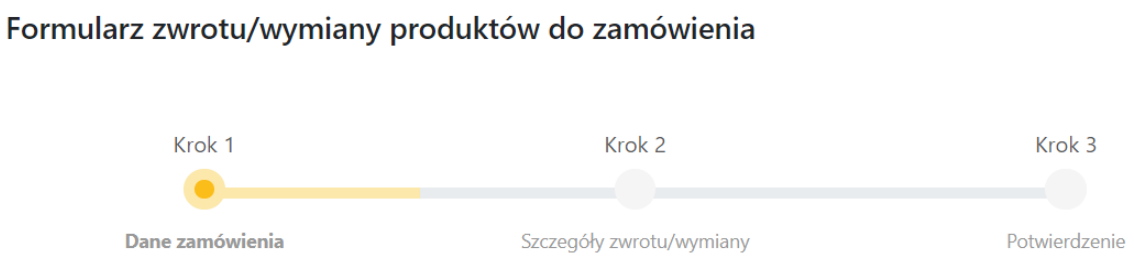
9.1 Zamówienie złożone jako zalogowany

Opcja umożliwia zalogowanie się do sklepu na konto klienta i wyświetlenie listy ostatnich zamówień przypisanych do tego konta użytkownika.

Jeżeli klient jest zalogowany to zostanie wyświetlona informacja o zalogowaniu oraz przycisk umożliwiający przejście do listy zamówień przypisanych do zalogowanego konta.



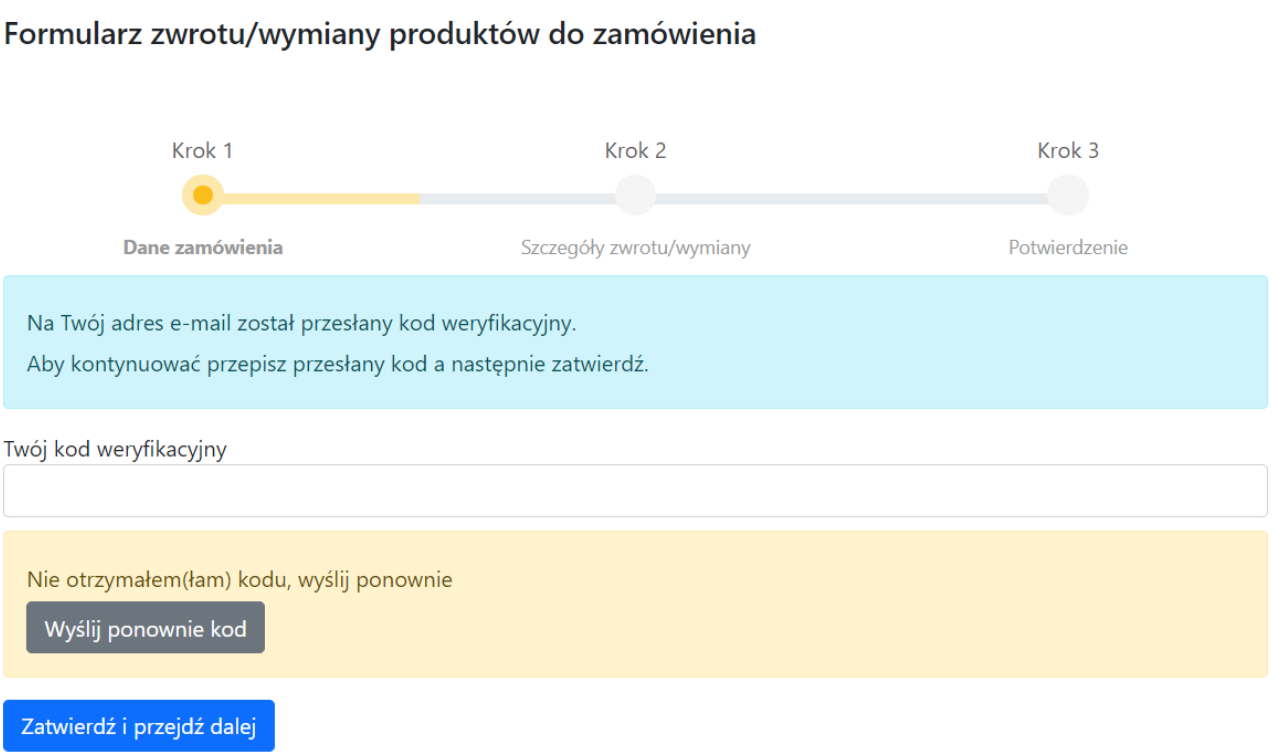
Po przejściu do listy zamówień, zostanie zaprezentowana lista zamówień z ostatniego miesiąca.
Jeżeli do jakiegoś zamówienia był już zarejestrowany jakiś zwrot, taka informacja pojawi się pod zamówieniem. Ze względu na to, że dopuszczone jest składanie więcej niż 1 zwrotu do zamówienia, to operatorzy sklepu decydują czy rozpatrzą dany zwrot.



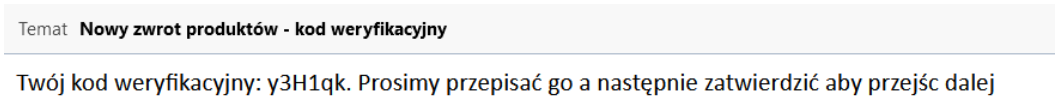
Na liście przy każdym zamówieniu dostępna jest w sekcji „Akcje” opcja „**Zwracam zamówienia**”. Kliknięcie na przycisk spowoduje weryfikację czy dane zamówienie spełnia kryteria zwrotu – patrz konfiguracja formularza zwrotu.

Jeżeli włączona jest w konfiguracji opcja podwójnej weryfikacji, aplikacja wyśle na adres e-mail wiadomość z kodem, który trzeba będzie przepisać aby przejść dalej.

Poniżej został zaprezentowany formularz z prośbą o wprowadzenie kodu weryfikacyjnego.

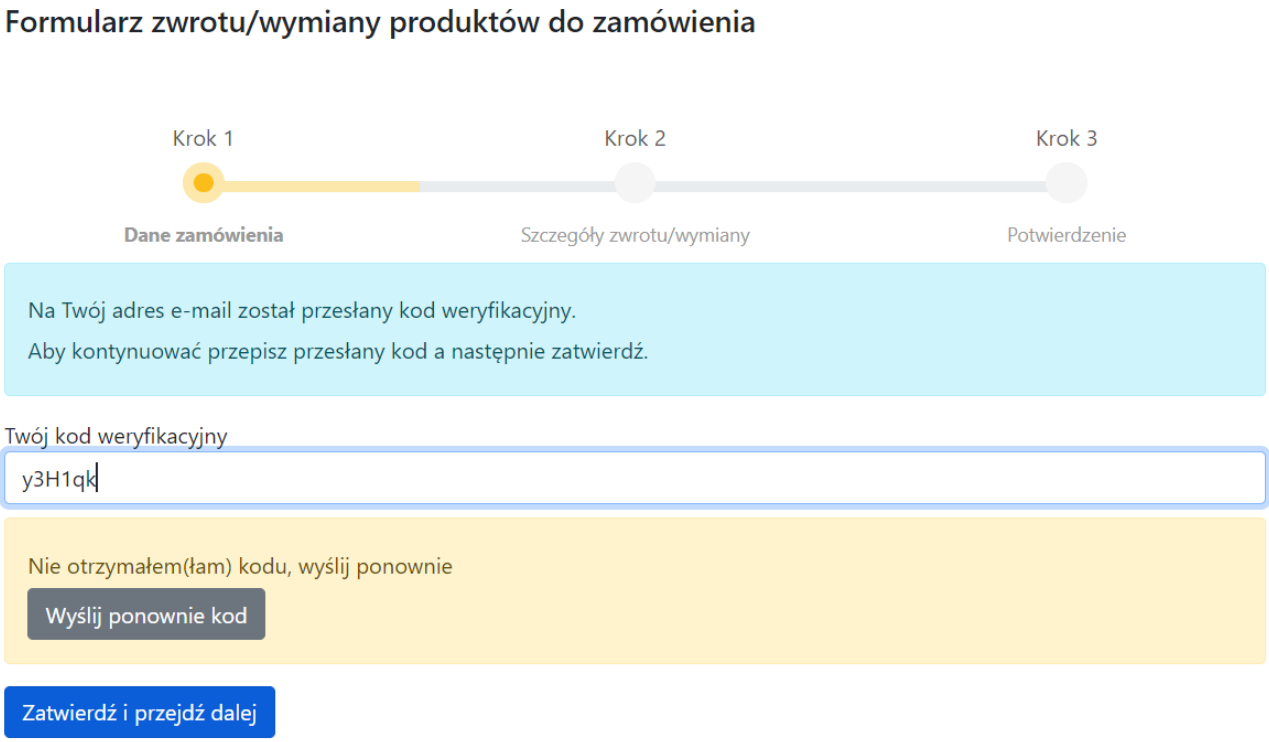


Poniżej została zaprezentowana treść przykładowego maila z kodem weryfikacyjnym


Temat **Nowy zwrot produktów - kod weryfikacyjny**

Twój kod weryfikacyjny: y3H1qk. Prosimy przepisać go a następnie zatwierdzić aby przejśc dalej

Przepisujemy kod i klikamy na przycisk „**Zatwierdź i przejdź dalej**”.
UWAGA! Jeżeli zmienisz w konfiguracji tłumaczenia, treść na przyciskach oraz w poszczególnych krokach może być inna.

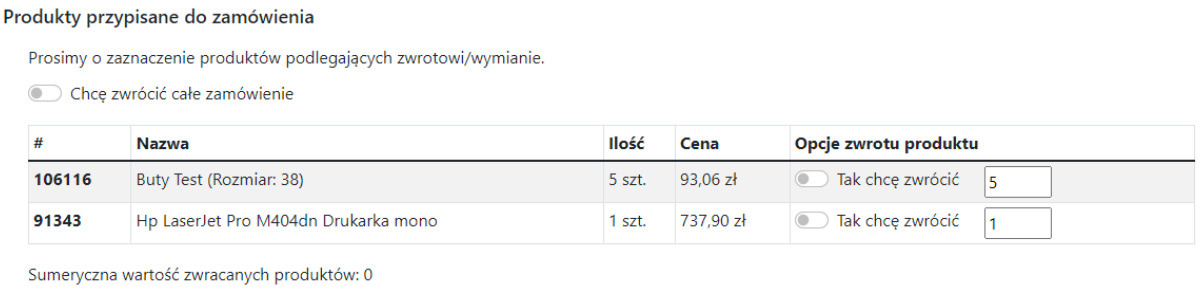


Po zatwierdzeniu kody aplikacja dokona weryfikacji danych wprowadzonych przez klienta oraz w zależności od konfiguracji, przeprowadzi proces weryfikacji statusu zamówienia oraz sprawdzi liczbę dni od zmiany statusu. Jeżeli liczba dni jakie upłynęły od ostatniej zmiany statusu z konfiguracji będzie większa od liczby dni w polu „Maks. ilość dni od daty zmiany statusu”, wtedy zostanie wyświetlony odpowiedni komunikat o przyczynach braku możliwości zwrotu produktów. We frazach tłumaczeniowych można te komunikaty rozszerzyć, dodając informacje gdzie i z kim należy się skontaktować.

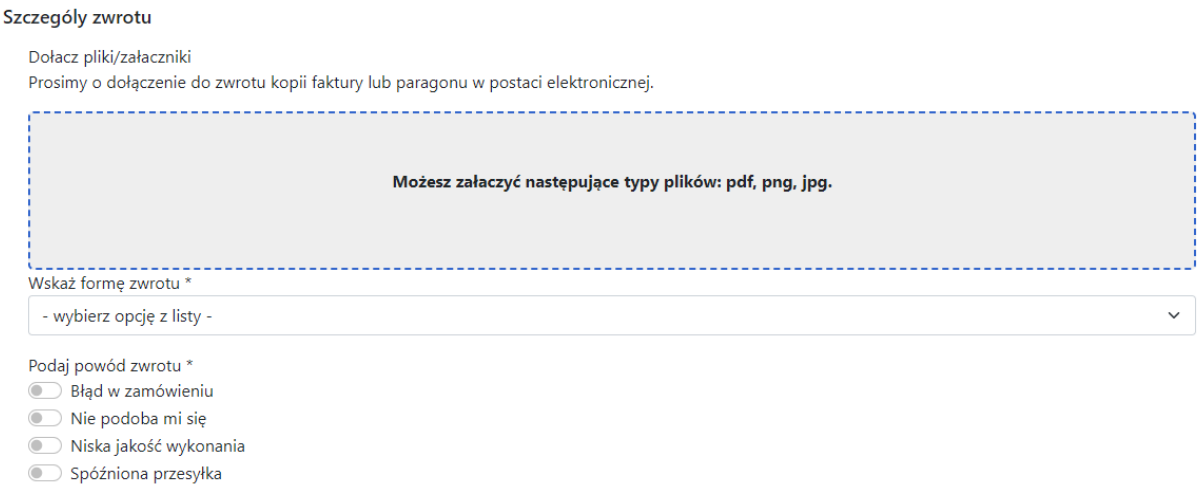
Jeżeli wszystkie dane się zgadzają przechodzimy do Kroku nr 2, gdzie są wyświetlane szczegóły zwrotu.
Wygląd formularza może się różnić w zależności od konfiguracji.



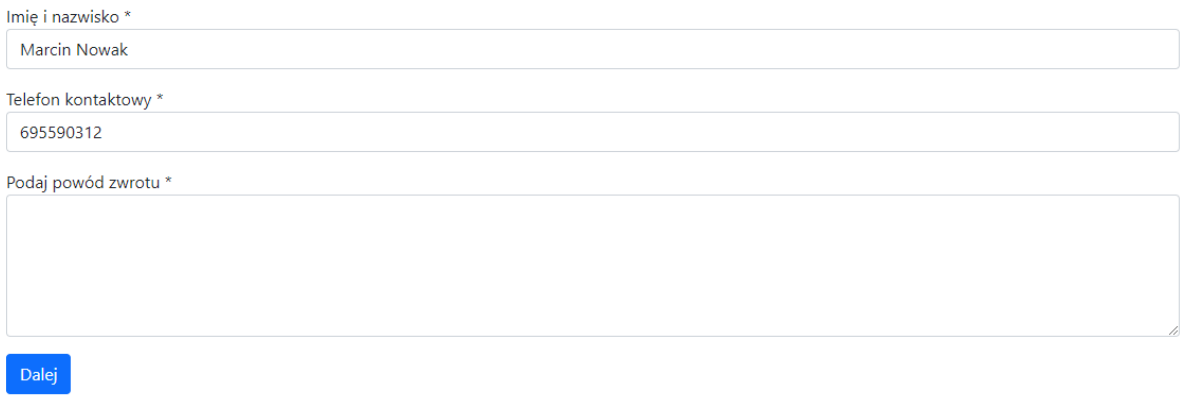
W pierwszej części są wyświetlane szczegóły zamówienia jakie zostało wybrane.



W następnej części wyświetlane są produkty z zamówienia. Tutaj w zależności od konfiguracji można również zwrócić całe zamówienie 1 kliknięciem opcji „Chcę zwrócić całe zamówienie”.

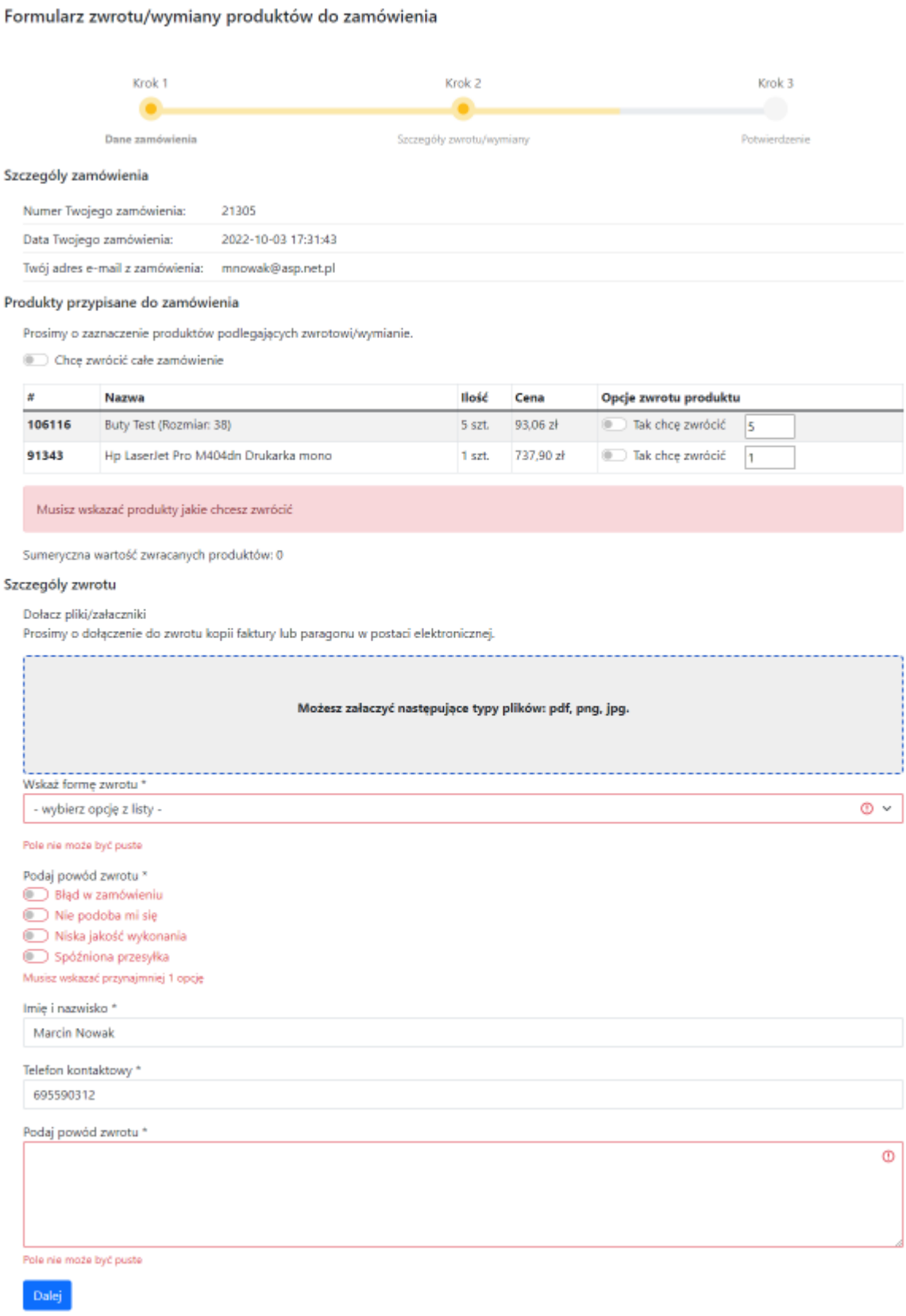


W kolejnej sekcji „Szczegóły zwrotu” można dołączyć pliki z paragonem lub fakturą oraz zdjęcia. Należy również wypełnić odpowiednie dane, które są zależne od konfiguracji formularza.

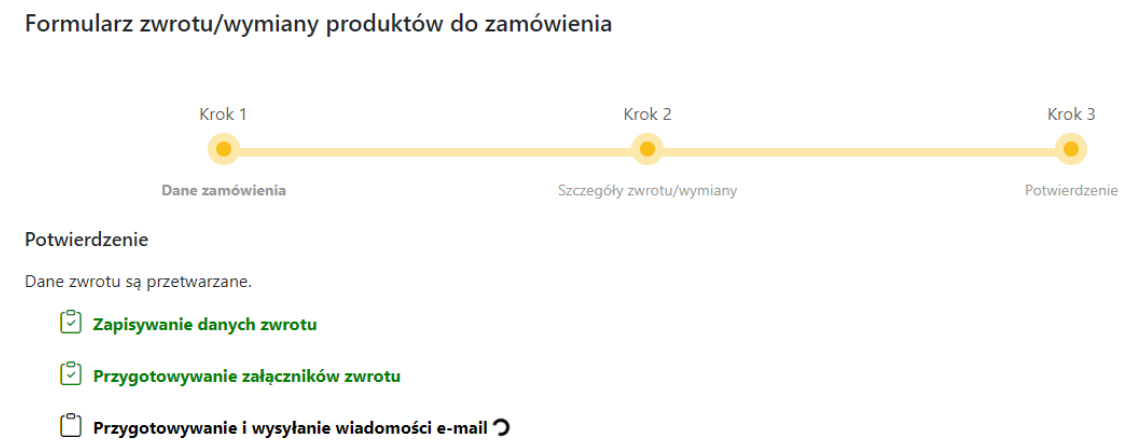


Po wypełnieniu wszystkich danych przechodzimy do następnego kroku klikając przycisk „Dalej”.

Jeżeli jakieś wymagane dane nie zostaną wypełnione, odpowiednie komunikaty zostaną przedstawione przy wymaganych polach.



W kroku 3 następuje zapis danych zwrotu, przygotowanie załączników oraz wysyłka wiadomości e-mail.



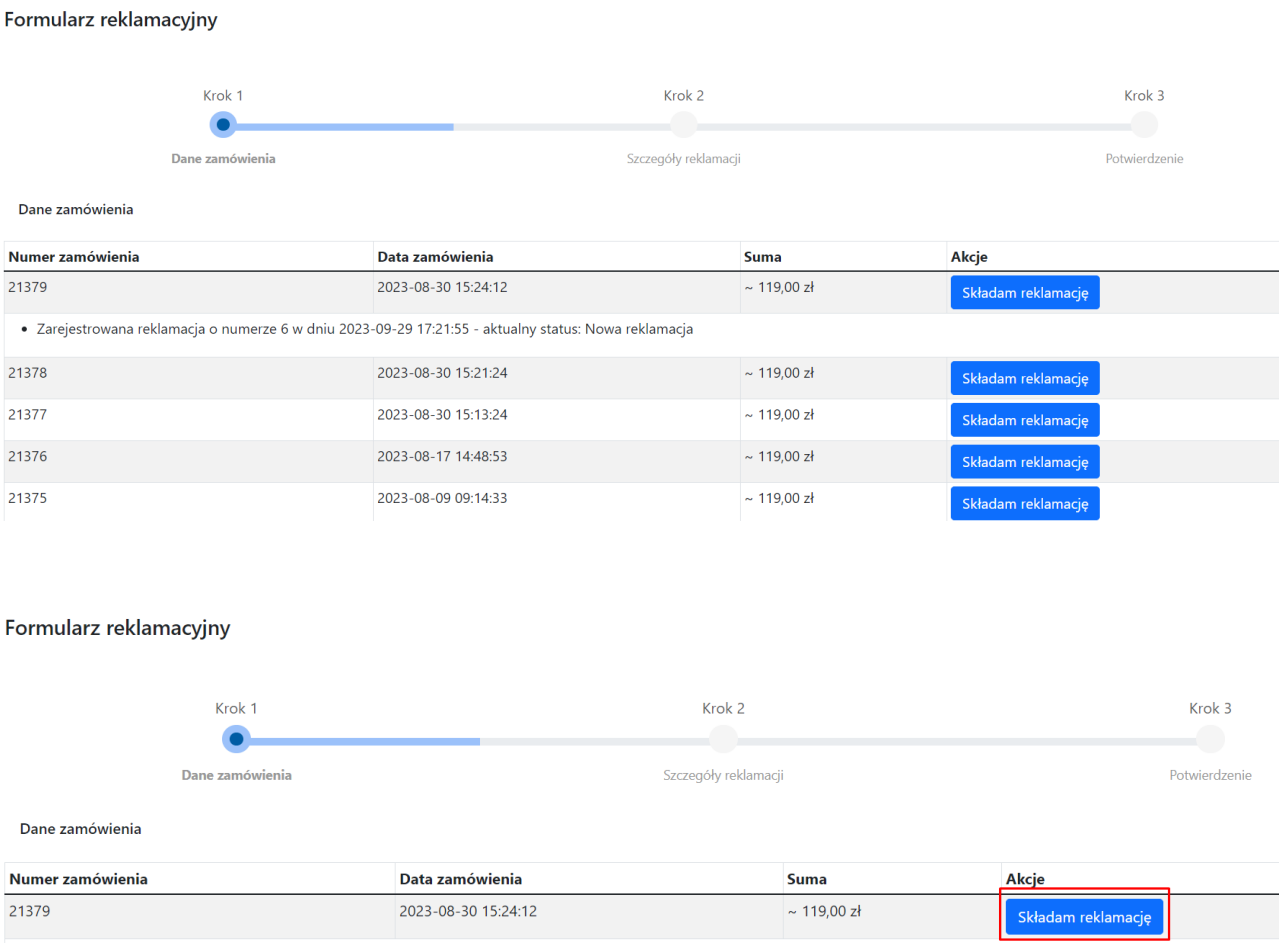
Jeżeli wszystko się powiedzie, zostanie wyświetlony komunikat z potwierdzeniem.



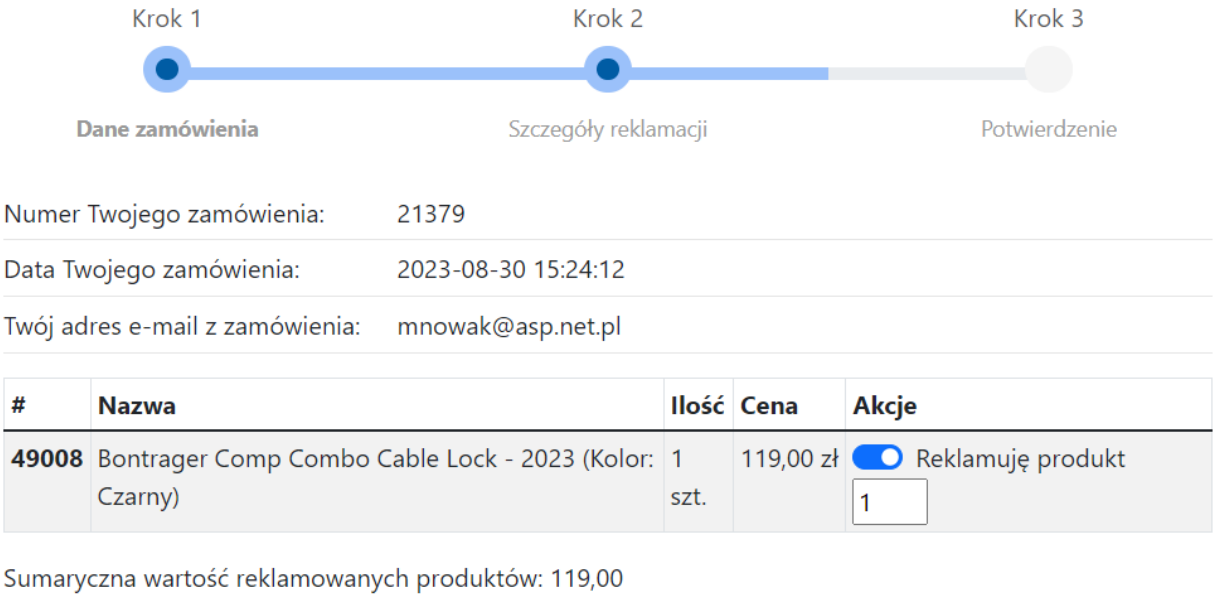
10 Działanie formularza reklamacji.

Zalogowany klient na swoje konto w sklepie.

Lista zamówień zrealizowanych przez Klienta.



Uzupełnienie danych reklamacji



Szczegóły reklamacji

Lista plików załączonych do reklamacji
Prosimy o dołączenie do reklamacji dokumentów w postaci elektronicznej np. zdjęcia uszkodzenia itp.

Możesz załączyć następujące typy plików: pdf, png, jpg.

Określ Twoje preferencję dotyczące reklamacji *

- [ ] Nieodpłatna naprawa2
- [ ] Wymiana na nowy
- [x] Usunięcie wady
- [ ] Zwrot zapłaconej ceny
- [ ] Obniżenie zapłaconej ceny
- [ ] odstąpienie od umowy

Data stwierdzenia wady *

2023-09-11

Twoje imię i nazwisko *

Marcin Nowak

Telefon kontaktowy *

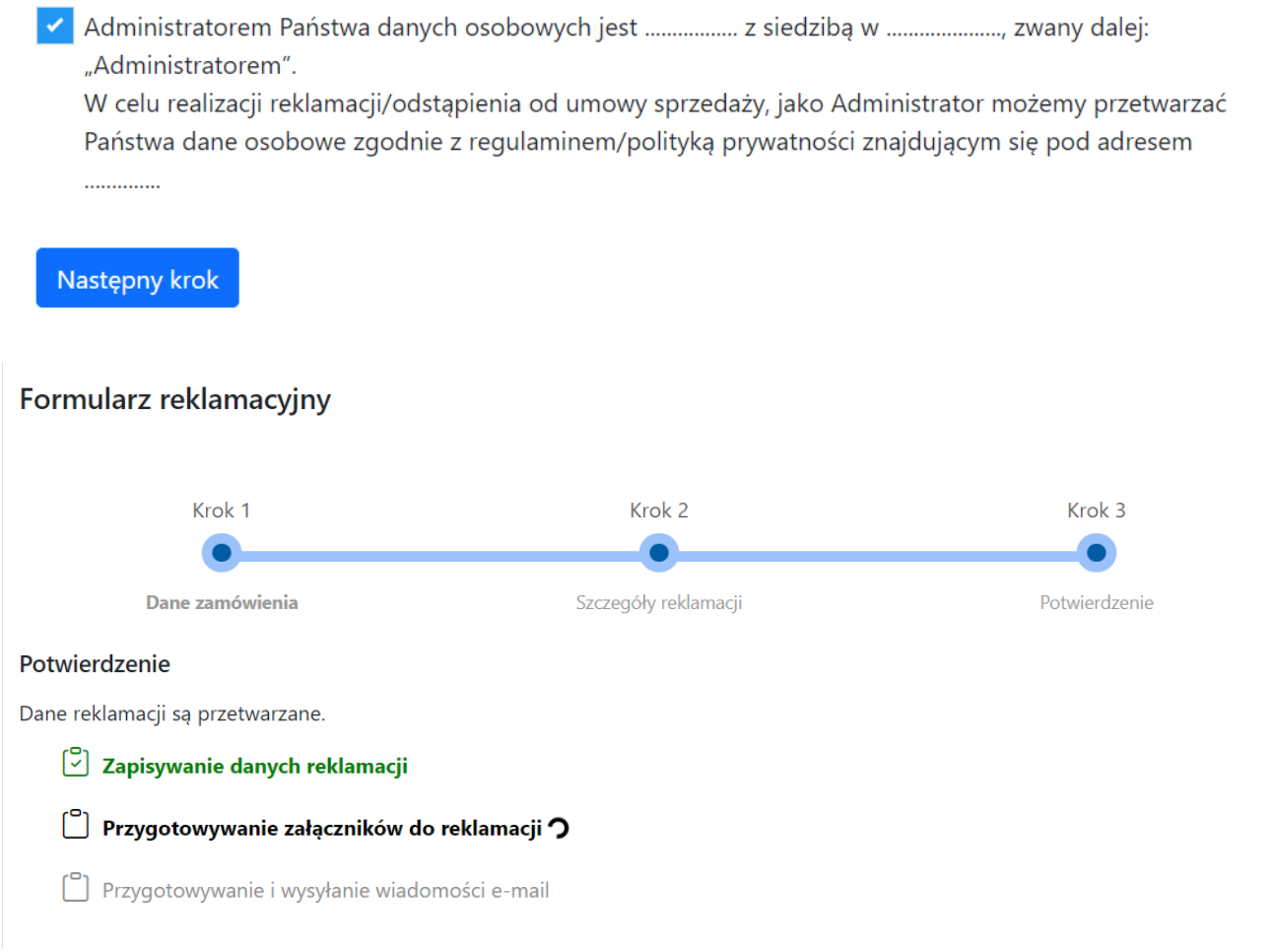
333010422

Numer konta bankowego *

39 1870 1045 2078 1046 7810 0001

Opis tekstowy reklamacji *

Produkt się rozpadł po pierwszym użyciu



11 Pytania i odpowiedzi

11.1 Jak zmienić obsługiwany język w aplikacji?

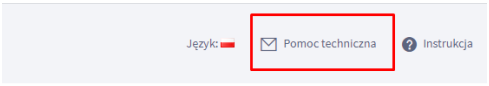
Aplikacja uruchamia się w języku panelu sklepu. W celu przestawienia języka, należy przełączyć w panelu administracyjnym sklepu język na inny z listy.

Po zmianie języka i uruchomieniu aplikacji zostanie wyświetlona w aplikacji informacja o aktualnym języku.

11.2 Jak skontaktować się z obsługą techniczną?

Wszystkie nasze aplikacje posiadają formularz kontaktowy, umożliwiający przesłanie do nas wiadomości technicznej. Dzięki temu uzyskujemy jeszcze dodatkowe informacje pomagające nam analizować ewentualne problemy na Twoim sklepie.

Formularz kontaktowy dostępny jest w prawym górnym rogu aplikacji.



12 Lista zmian

- 2022-09-08 - **wersja 2.0.5**

  Lista zmian panelu aplikacji:
  - Dodanie nowej funkcjonalności eksportów, umożliwiającej wyeksportowanie do postaci pliku CSV listy zwrotów.

- 2022-09-01 - **wersja 2.0.4**

  Lista zmian panelu aplikacji:

  - Konfiguracja - dodanie pola email do przesyłania powiadomień.
  - Dodanie funkcji powiadomień o zdarzeniach systemowych np. braku konfiguracji szablonu email. Komunikaty będą pojawiały się w panelu aplikacji oraz będą wysyłane na adres email wskazany w konfiguracji.

  Lista zmian - front sklepu (formularz zwrotu):

  - Uwzględnienie zmiany konfiguracji szablonów email.
  - Dodanie funkcji sprawdzania konfiguracji i wysyłania powiadomień do sklepu o monitorowanych zdarzeniach.

- 2022-08-25 - **wersja 2.0.3**

  Lista zmian:

  - Przeniesienie konfiguracji szablonów email z konfiguracji formularza zwrotu do osobnej sekcji "Szablony email".
  - Dodanie kreatora inicjalizacji aplikacji dla danego języka. Kreator umożliwia przeprowadzenie wstępnej konfiguracji aplikacji i uzupełnienie danych domyślnych.
  - Poprawa działania edycji słowników, dodanie opcji usunięcia wartości słownika.
  - Poprawa działania listy zamówień dla zalogowanego klienta.

2022-06-20 - **wersja 2.0.2**

Lista zmian w konfiguracji:

- Wprowadzenie podziału konfiguracji na zakładki tematyczne:
  - Status aplikacji - włączenie/wyłączenie aplikacji
  - Formularz zwrotu - konfiguracja dla formularza zwrotu:
    - Dodanie weryfikacji dwu-etapowej.
    - Notatki do zamówienia.
    - Możliwość określenia miejsca wyświetlania na stronie informacyjnej.
    - Możliwość określenia statusu zamówienia po zgłoszeniu reklamacji.
    - Możliwość określenia statusu zamówienia po zamknięciu reklamacji.
    - Zmiana zasady określania weryfikacji daty dla reklamacji na podstawie zamówień.
    - Opcja dołączenia do maila dokumentu PDF z wydrukiem dla sklepu dotyczącym zwrotu.
    - Dodanie opcji zwrotu całego zamówienia.

        - Dodanie opcji wyliczenia kwoty zwrotu na podstawie zwracanych produktów.
        - Możliwość definicji słownika formy zwrotu i dołączenia wartości do formularza.
        - Możliwość określania preferowanej formy zwrotu.
        - Możliwość powiazania formy zwrotu z polem konto bankowe.
        - Możliwość dodania stałych kosztów transportu.
        - Wprowadzenia nowego szablonu wiadomości dla zmiany statusu zwrotu.
    - Formularz reklamacji - konfiguracja dla formularza reklamacji (w tej wersji nieaktywne)
    - Ustawienie SMTP - konfiguracja wysyłki wiadomości email przez SMTP
    - Słowniki - zarządzanie i konfiguracja słowników aplikacji
    - Dodatkowe ustawienia CSS - możliwość dodatkowego ostylowania CSS dla elementów zewnętrznych (front) aplikacji
    - Frazy językowe - konfiguracja poszczególnych fraz językowych używanych przez aplikację
    - Cache - czyszczenie pamięci podręcznej aplikacji

- **Nowe funkcjonalności:**
    - Lista zwrotów - lista zarejestrowanych zwrotów.
        - Lista zarejestrowanych zwrotów w aplikacji dla sklepu.
        - Filtry zwrotów.
        - Notatki do zwrotów.
        - Możliwość określenia statusu zamówienia po zgłoszeniu reklamacji.
        - Możliwość określenia statusu zamówienia po zamknięciu reklamacji.
        - Zmiana zasady określania weryfikacji daty dla reklamacji na podstawie zamówień.
        - Opcja dołączenia do maila dokumentu PDF z wydrukiem dla sklepu dotyczącym zwrotu.
        - Dodanie opcji zwrotu całego zamówienia.
        - Dodanie opcji wyliczenia kwoty zwrotu na podstawie zwracanych produktów.
        - Możliwość definicji słownika formy zwrotu i dołączenia wartości do formularza.
        - Możliwość określania preferowanej formy zwrotu.
        - Możliwość powiazania formy zwrotu z polem konto bankowe.
        - Możliwość dodania stałych kosztów transportu.
        - Wprowadzenia nowego szablonu wiadomości dla zmiany statusu zwrotu.
    - Statystyki zwrotów - widok na pulpicie podstawowy

- **Front/formularze:**
    - Wprowadzenie fraz językowych wraz z możliwością dostosowania opisów do wymagań sklepu.
    - Przebudowanie procesu przyjmowania zwrotów - podział na 3 sekcje wraz z możliwością zalogowania na konto klienta.
    - Dodanie opcji listy zamówień z ostatnich 30 dni dla zalogowanego do sklepu klienta.
    - Dostosowanie formularza zwrotów do nowych opcji konfiguracji.
    - Dodanie możliwości załączania do zwrotu załączników w postaci plików PDF lub graficznych.
    - Weryfikacja 2 etapowa - przepisywanie kodu wysłanego na maila.

Kontakt techniczny

bok@onisoft.pl

+ 48 695 590 312

www.onisoft.pl