

# onisoft

# Aplikacja Zwroty i Reklamacje 2

Instrukcja obsługi do wersji 2.0.11 Wersja 2.0.3

#### Spis treści

| 1  | Przeznaczenie:<br>Jak zainstalować aplikacie? |  | 3  |  |
|----|---|--|----|--|
| 3  | Uruc  | nomienie aplikacji   |    |  |
| 4  | Konfi   | Konfiguracia anlikacii                                       |    |  |
| -  | 4.1   | 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                                       |    |  |
|    | 4.2.5   | RODO (podstawa prawna)                                       | 14 |  |
|    | 4.3   | Formularz reklamacji   |    |  |
|    | 4.4   | Szablony wiadomości e-mail                                   |    |  |
|    | 4.5   | Ustawienia SMTP  | 17 |  |
|    | 4.6   | Słowniki   |    |  |
|    | 4.7   | Dodatkowe ustawienia CSS                                     | 20 |  |
|    | 4.8   | Frazy językowe   | 21 |  |
|    | 4.9   | Cache  | 22 |  |
| 5  | Lista   | zwrotów  |    |  |
|    | 5.1   | Lista zwrotów – notatki                                      | 23 |  |
| 6  | 5 Lista zwrotów – szczegóły zwrotu.           |  | 24 |  |
| 7  | Lista   | zwrotów – wykluczenia produktów                              |    |  |
|    | 7.1   | Dodanie nowych produktów do wykluczeni                       |    |  |
|    | 7.2   | Usunięcie już wykluczonych produktów.                        |    |  |
|    | 7.3   | Prezentacja działania opcji wykluczenia na formularzu zwrotu |    |  |
| 8  | Eksporty                                      |  |    |  |
| 9  | Dział   | Działanie formularza zwrotu.                                 |    |  |
|    | 9.1 Zamówienie złożone jako zalogowany        |  |    |  |
| 1( | ) Dział                                       | anie formularza reklamacji                                   |    |  |
| 1: | L Pytar                                       | nia i odpowiedzi   |    |  |
|    | 11.1  | Jak zmienic obsługiwany język w aplikacji ?                  |    |  |
|    | 11.2  | Jak skontaktować się z obsługą techniczną?                   |    |  |
| 12 | 2 Lista                                       | zmian  |    |  |

# 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  $\rightarrow$  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  $\rightarrow$  Moje aplikacje. Następnie odszukaj na liście aplikację "Zwroty i reklamacje" i wejdź do aplikacji klikając na obrazek lub tytuł.



Znaleziono 1 wyników.

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.

| Inicjalizacja aplikacji dla wybranego języka   |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|
| <ul> <li>Aplikacja dla wybranego języka nie posiada jeszcze konfiguracji.</li> <li>Postępuj zgodnie z instrukcjami na ekranie.</li> </ul>  |  |  |  |  |
| 2<br>Zakres inicjalizacji Potwierdzenie  |  |  |  |  |
| <ul> <li>Inicjalizacja słowników (wymagane)</li> <li>Inicjalizacja domyślnych fraz językowych (zalecane)</li> <li>Inicjalizacja domyślnych ustawień dla formularza zwrotu (zalecane)</li> <li>UWAGA! Do poprawnego działania wysyłki wiadomości email, po inicjalizacji należy jeszcze szablony uzupełnić o dodatkowe dane.</li> <li>Inicjalizacja domyślnych szablonów wiadomości email (zalecane)</li> </ul> |  |  |  |  |
| ROZPOCZNIJ INICJALIZACJĘ ANULUJ  |  |  |  |  |

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".

| Zwroty i reklamacje 2   | Język: 📩         | Pomoc techniczna  | Instrukcja |  |
|---|------------------|-------------------|------------|--|
| Start         Lista zwrotów         Lista reklamacji         Eksporty         Konfiguracja  |                  |                   |            |  |
| UWAGA! Brak konfiguracji aplikacji dla wskazanego języka. Uzupełnij konfigurację i zapisz ją. INICJUJ KONFIGURACJĘ  |                  |                   |            |  |
| UWAGA! Aplikacja dla wskazanego języka jest wyłączona. Przejdź do konfiguracji aplikacji i zmień opcję "Status aplikacji".  |                  |                   |            |  |
| Wersja: 2.0.5 z dnia 2022-09-08, historia wersji changelog<br>onisoft SH@PMARKET<br>Kliknij na przycisk "Inicjuj konfigurację" aby przejść ponownie do inicjalizacji. |                  |                   |            |  |
| Podczas inicjalizacji możesz zdecydować jakle opcje chcesz inicjalizować.   |                  |                   |            |  |
| <ul> <li>Inicjalizacja stownikow (wymagane)</li> <li>Inicjalizacja domyślnych fraz językowych (zalecane)</li> </ul>   |                  |                   |            |  |
| Inicjalizacja domyślnych ustawień dla formularza zwrotu (zalecane)  |                  |                   |            |  |
| () UWAGA! Do poprawnego działania wysyłki wiadomości email, po inicjalizacji należy jeszcze szablo  | ny uzupełnić o   | o dodatkowe dane. |            |  |
| Inicjalizacja domyślnych szablonów wiadomości email (zalecane)  |                  |                   |            |  |
| Po kliknięciu "Rozpocznij inicjalizację" nastąpi proces zapisu domyślnych ustawień aplikacji. Po zakończeniu procesu<br>zostanie przedstawiony ekran potwierdzenia.   |                  |                   |            |  |
| Inicjalizacja aplikacji dla wybranego języka  |                  |                   |            |  |
| 1   | 2                |                   |            |  |
| Zakres inicjalizacji  | Potwierdzeni     | e                 |            |  |
| Inicjalizacja została zakończona  |                  |                   |            |  |
| Pamiętaj aby przejrzeć jeszcze ustawienia poszczególnych sekcji w konfiguracji a następ   | nie właczyć apli | ikację.           |            |  |
| PRZEJDŹ DO KONFIGURACJI   |                  |                   |            |  |

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.

| Start Lista zwrotów Lista reklamacji | Eksporty Konfiguracja   |  |  |
|--------------------------------------|---|--|--|
| Status aplikacji                     |   |  |  |
| Formularz zwrotu                     | <ul> <li>UWAGAI Konfiguracja została podzielona na kilka części tematycznej. W tej cześci znajdziesz ustawienia globalne, mające wpływ na<br/>działanie całej aplikacji.<br/>Konfiguracja poszczególnych elementów znajduje się z lewym menu lub w menu na górze (urządzenia mobilne).</li> </ul> |  |  |
| Formularz reklamacji                 | Ustawienia podstawowe   |  |  |
| Szablony wiadomości email            | * Status aplikacji<br>Włącz aplikację 🕥   |  |  |
| Ustawienie SMTP                      | Om Włącz tryb debugowania 🕥   |  |  |
| Słowniki                             | <ul> <li>Adres email do wysyłania powiadomień i alertów z<br/>aplikacji.</li> </ul>   |  |  |
| Dodatkowe ustawienia CSS             | Adres e-mail do powiadomień z aplikacji *   |  |  |
|                                      | bok@onisoft.pl  |  |  |
| Frazy językowe                       | ZAPISZ KONTIGURACJE   |  |  |
| Cache                                |   |  |  |
|                                      |   |  |  |

Wersja: 2.0.5 z dnia 2022-09-08, historia wersji changelog onisoft. SH©PMARKET

# 4.2.1 Status aplikacji

UWAGA! Konfiguracja została podzielona na kilka części tematycznej. W tej cześci znajdziesz ustawienia globalne, mające wpływ na () działanie całej aplikacji.

Konfiguracja poszczególnych elementów znajduje się z lewym menu lub w menu na górze (urządzenia mobilne).

#### Ustawienia podstawowe

| * Status | aplikacji<br>Włącz aplikację 🕐                                 |
|----------|--|
|          | Włącz tryb debugowania 💿                                       |
| ()       | Adres email do wysyłania powiadomień i alertów z<br>aplikacji. |
| Adres    | e-mail do powiadomień z aplikacji *                            |
| bok      | @onisoft.pl  |
|          |  |
|          | ZAPISZ KONTIGURACJĘ  |

- 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.

| Status aplikacji          |
|---------------------------|
| Formularz zwrotu          |
| Formularz reklamacji      |
| Szablony wiadomości email |
| Ustawienie SMTP           |
| Słowniki                  |
| Dodatkowe ustawienia CSS  |
| Frazy językowe            |
| Cache                     |
|                           |

Konfiguracja formularza została podzielona na kilka dodatkowych sekcji:

# 4.2.3 Ustawienia formularza zwrotów.

| Ilstawienia formularza zwro | tu –     |  |  |
|-----------------------------|----------|--|--|
|                             | <b>~</b> | Włącz formularz zwrotu 🕜   |  |
|                             | 1        | W celu poprawy bezpieczeństwa możesz włączyć<br>weryfikację dwuetapową. Weryfikacja polega na<br>konieczności przepisania kodu wysłanego na adres e-<br>mail osoby dokonującej zwrot produktów.<br>Weryfikacja kodem pojawi się po wprowadzeniu<br>podstawowych danych zamówienia. |  |
|                             |          | Włącz weryfikację dwuetapową - konto na sklepie  |  |
|                             |          | Włącz weryfikację dwuetapową - konto gościa  |  |
|                             |          | Włącz weryfikację dwuetapową - brak zamówienia na sklepie  |  |
|                             | i        | Formularz zwrotu posiada możliwość przyjmowania<br>zwrotów dla zamówień, które nie były realizowane w<br>Twoim sklepie.<br>Aby uruchomić włącz poniższą opcję.   |  |
|                             |          | Włącz opcję zwrotu bez zamówienia w sklepie  |  |
|                             |          | Dodaj notatkę do zamówienia 🕜  |  |

- 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.

| ()  | Możesz przygotować stronę informacyjną, na której<br>zostanie wyświetlony formularz zwrotu w zakładce<br>"Wygląd i treści -> Strony informacyjne". |  |  |
|---|--|--|--|
| Wybierz stronę informacyjną, na której zostanie wyświetlony<br>formularz zwrotu : |  |  |  |
| Zwroty i reklamacje   |  |  |  |
| Określ miejsce dodania formularza na stronie informacyjnej :                      |  |  |  |
| Na do   | Na dole strony informacyjnej   |  |  |

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".

| 3 | Obsługa sklepu  | <pre>&lt; przejdź do: Strony informacyjne Dodai strone informacyjne</pre>           |  |  |  |
|---|---|---|--|--|--|
|   | Zwiększaj sprzedaż                                      | boug strong morninecyjną  |  |  |  |
|   | Wygląd i treści   | Dane podstawowe   |  |  |  |
| 1 | Wygląd sklepu 🗸   | * Nazwa   |  |  |  |
|   | Blog 🗸  |   |  |  |  |
|   | Linki w nagłówku i stopce                               | Link do tej strony  |  |  |  |
|   | Banery promocyjne                                       | nie dodawaj 🗸 🗸   |  |  |  |
| • | Strony informacyjne +                                   | Aktivność   |  |  |  |
|   | Szablony wiad <sup>dodaj stronę</sup><br>automatycznych | Treść   |  |  |  |
|   | Rekomendowane<br>strony                                 | Edycja + Wstaw + Widok + Format + Tabela +  |  |  |  |
|   | Aplikacja mobilna PWA                                   | A • Krój fontu • Rozmiar fontu • B I E E E E E E E E • E • E • E • E • Wylączedytor |  |  |  |
|   | Dodatkowe pola<br>formularzy                            |   |  |  |  |
|   | Powiązane 🗸   |   |  |  |  |
| E | 🗄 Dodatki i integracje                                  |   |  |  |  |

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.

| Określ miejsce dodania formularza na stronie informacyjnej :             |  |  |
|--|--|--|
| Własny selektor CSS  |  |  |
|  |  |  |
| <ol> <li>Ustawienie dla wybranej opcji "własny selektor CSS".</li> </ol> |  |  |
| Selektor CSS: 🕜  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

**Np.** jako własny selektor ustawiasz #formularzzwrotu, musisz w tym przypadku na stronie informacyjnej dodać w miejscu, gdzie ma się wyświetlać formularz <div id= "formularzzwrotu"></div>

| Zmień status zamówienia po zgłoszeniu zwrotu : ⑦  |  |  |  |  |
|---|--|--|--|--|
| reklamowane   |  |  |  |  |
| Zmień status zamówienia po zamknięciu zwrotu : 🕜  |  |  |  |  |
| zwrócone  |  |  |  |  |
| <ul> <li>Poniższe ustawienie dotyczą weryfikacji przez aplikację uprawnień do realizacji zwrotu.<br/>Możliwe są 2 ustawienia:</li> <li>Brak weryfikacji zamówienia - do wszystkich zamówień będzie można zrealizować zwrot.</li> <li>Weryfikacja po statusie zamówienia - aplikacja sprawdza czy zamówienie ma konkretny status oraz czy od daty ustawienia tego statusu mineła określona poniżej (pole: Maks. ilość dni od daty zmiany statusu) ilośc dni. Jeżeli tak - to nie da się dokonać zwrotu.</li> </ul> |  |  |  |  |
|   |  |  |  |  |

- **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.

|   |   | Poniższe ustawienie dotyczą weryfikacji przez aplikację<br>uprawnień do realizacji zwrotu.<br>Możliwe są 2 ustawienia:  |  |  |  |  |
|---|---|---|--|--|--|--|
|   | 1   | <ul> <li>Brak weryfikacji zamówienia - do wszystkich zamówień<br/>będzie można zrealizować zwrot.</li> <li>Weryfikacja po statusie zamówienia - aplikacja<br/>sprawdza czy zamówienie ma konkretny status oraz czy<br/>od daty ustawienia tego statusu mineła określona poniżej<br/>(pole: Maks. ilość dni od daty zmiany statusu) ilośc dni.<br/>Jeżeli tak - to nie da się dokonać zwrotu.</li> </ul> |  |  |  |  |
| <ul> <li>* Weryfikuj zamówienie po statusie i dacie statusu</li> <li>Włącz weryfikację</li> </ul> |   |   |  |  |  |  |
|   | Wybie                                     | status zamówienia dla którego będzie weryfikowana data :  |  |  |  |  |
|   | przesyłka wysłana                         |   |  |  |  |  |
|   | Maks. ilość dni od daty zmiany statusu: 🕜 |   |  |  |  |  |
|   | 14  |   |  |  |  |  |

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.

|    | Pokaż pole imię i nazwisko 🕜   |
|----|--|
|    | Wymagaj podania imienia i nazwiska 🕜   |
| () | Opcje "Pokaż pole e-mail" oraz "Wymagaj podania adresu e-<br>mail" są wymagane i nie można zmienić ich ustawień. |
|    | Pokaż pole e-mail 💿  |
|    | Wymagaj podania adresu e-mail 🧿  |
|    | Pokaż pole telefon 💿   |
|    | Wymagaj podania telefonu 📀   |
|    | Pokaż pole konto bankowe 💮   |
|    | Wymagaj podania konta bankowego dla określonej formy 🔊   |
|    | Pokaż powód zwrotu (lista ze słownika) 📀   |
|    | Wymagaj zaznaczenia przynajmniej 1 powodu zwrotu 📀   |
|    | Pokaż pole opis zwrotu 🕜   |
|    | Wymagaj podania opisu zwrotu 🕜   |
|    | Wyświetl opcje dodania paragonu lub faktury 🕜  |
|    | Wymagaj dodania paragonu lub faktury 🧿   |

- 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.

|    | Dołacz do zwrotu dokument PDF z potwierdzeniem ⊘  |
|----|---|
| () | Jeżeli chcesz aby do potwierdzenia wysyłanego dla klienta<br>w mailu został dołączony specjalny dokument PDF z<br>informacją o numerze zwrotu oraz numerze zamówienia<br>musisz właczyć poniższą opcję. |
|    | Dołacz do zwrotu dokument PDF z przygotowanym<br>wydrukiem dla sklepu   |
|    | Dodaj opcję zwrotu całego zamówienia 🕜  |
|    | Pokaż ceny dla produktów w zamówieniu  ?  |
|    | Pokaż wartość dla całego zamówienia ᠀   |
|    | Wylicz kwotę zwrotu na podstawie zwracanych produktów   |

- **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.

|         | Pokaż listę formy zwrotu (wymagane wypełnienie<br>słownika).                           | ? |  |  |  |  |  |
|---------|--|---|--|--|--|--|--|
| i       | Słowniki do formy zwrotu znajdziesz w konfiguracji aplikacji<br>w zakładce "Słowniki". | i |  |  |  |  |  |
|         | Wymagaj określenia formy zwrotu (wymagane<br>wypełnienie słownika).                    | ? |  |  |  |  |  |
| Prefer  | owana forma zwrotu : 🕐   |   |  |  |  |  |  |
| Przel   | ew na konto  |   |  |  |  |  |  |
| Konto   | bankowe, powiazana forma zwrotu : 🕐  |   |  |  |  |  |  |
| Przel   | ew na konto  |   |  |  |  |  |  |
|         | Dodaj koszty transportu 💿  |   |  |  |  |  |  |
| Koszt t | transportu: 🕐  |   |  |  |  |  |  |
|         |  |   |  |  |  |  |  |

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

| Status aplikacji Edycja wybranego słownika |   |  |       |  |  |  |  |  |  |
|--|---|--|-------|--|--|--|--|--|--|
| Formularz zwrotu                           |   |  |       |  |  |  |  |  |  |
| Formularz reklamacji                       | Lista wartości w słowniku<br>+ dodaj nową wartość |  |       |  |  |  |  |  |  |
| Szablony wiadomości email                  | () L  | WAGA! Wartości słowników systemowych nie można usunąć. |       |  |  |  |  |  |  |
| Ustawienie SMTP                            | ID  | Wartość  | Akcje |  |  |  |  |  |  |
| Słowniki                                   | 7   | Przelew na konto                                       | Ø     |  |  |  |  |  |  |
| Dodatkowe ustawienia CSS                   | 8   | Przeksięgowanie na poczet innego zamówienia            | 0     |  |  |  |  |  |  |
| Frazy językowe                             | 9   | Inne   | Ø     |  |  |  |  |  |  |
| Cache                                      |   |  |       |  |  |  |  |  |  |

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.

#### Ustawienia komunikatów

|               |                      |  |                      | _                                      | -                          |                  |            |                   |            |   |   |        |
|---------------|----------------------|--|----------------------|--|----------------------------|------------------|------------|-------------------|------------|---|---|--------|
| 2             | 0                    | Paragraph  | ~                    | В                                      | 1                          | =                | =          | -=                | =          | ≘ | 2 |        |
|               |                      |  |                      |  |                            |                  |            |                   |            |   |   | POWERE |
| omuni         | ikat po              | o błedzie zapisu/  | wysłani              | a zwro                                 | tu 🕜                       |                  |            |                   |            |   |   |        |
| omuni<br>File | ikat po<br>Edit      | błedzie zapisu/<br>View Insert                                 | wysłani<br>Form      | a zwro<br>at To                        | tu ⑦<br>pols               |                  |            |                   |            |   |   |        |
| File          | ikat po<br>Edit<br>∂ | o błedzie zapisu/<br>View Insert<br>Paragraph                  | wysłani<br>Form<br>V | a zwro<br>at To<br><b>B</b>            | tu ⑦<br>ools<br>I          | E                | Ξ          | Ę                 | ≡          | Ē | ž |        |
| File          | Edit<br>Edit<br>A    | o błedzie zapisu/<br>View Insert<br>Paragraph<br>błąd. Prosimy | Form<br>Form         | a zwro<br>at To<br><b>B</b><br>ntakt : | tu ⑦<br>ools<br>I<br>z obs | ,<br>E<br>ługą t | '≡<br>echn | <b>≡</b><br>iczną | ≡<br>skler | Œ | ž |        |

- **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.

#### RODO (podstawa prawna), umieszczona w 1 kroku formularza

| File | Edit         | View Ir  | nsert | Form | at To | ols |     |  |
|------|--------------|----------|-------|------|-------|-----|-----|--|
| 6    | ${\diamond}$ | Paragrap | h     | ~    | в     | Ι   | ••• |  |
|      |              |          |       |      |       |     |     |  |

- **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.

| Status aplikacji          | Szablony wiadomości email                                |
|---------------------------|--|
| Formularz zwrotu          |  |
| Formularz reklamacii      | Kliknij na nazwę szablonu aby wyświetlić jego szczegóły! |
|                           | Formularz zwrotów  |
| Szablony wiadomości email | Nazwa/Typ  |
| Ustawienie SMTP           | Potwierdzenie dla klienta                                |
| Słowniki                  | Zmiana statusu zwrotu                                    |
| Slowniki                  | Potwierdzenie zwrotu dla sklepu                          |
| Dodatkowe ustawienia CSS  |  |
| Frazy językowe            |  |
| Cache                     |  |

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

Szablon: Formularz zwrotu/Potwierdzenie dla klienta, przyjęcie zwrotu

| i        | Tylko aktywny szablon będzie używany podczas funkcjonowania aplika<br>szablonu, wiadomosć danego typu nie zostanie wysłana. | cji. Jeżeli nie utworzysz lub nie aktywujesz |
|----------|---|--|
| Status s | szablonu 🔍  |  |
| i        | Dla mail do klienta poniższe pole określa wysłanie kopii wiadomości dla   | a sklepu.                                    |
| Adresat  | at (e-mail) 💿   |  |
|          |   |  |
| Kopia n  | na adres e-mail 💿   |  |
| konta    | zakt@onisoft.pl   |  |
| Nazwa    | a sklepu 🕐  |  |
| https:   | s://devshop-53444.shoparena.pl  |  |
|          |   |  |

- **1. Status szablonu** określa czy szablon jest aktywny. Jeżeli zostanie on zdezaktywowany, to nie zostanie wysłany ten typ wiadomości.
- 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.

| Poniższe pole ważne jest dla wiadomości dla klientów. Określa ono, na jaki adres email zostanie skierowana odpowiedź, jeżeli klient będzie chciał odpowiedzieć na wiadomość. |  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|--|
| Odpowiedz do (replay to) ③   |  |  |  |  |  |  |  |
| kontakt@onisoft.pl   |  |  |  |  |  |  |  |
| Tytuł wiadomości 🕥   |  |  |  |  |  |  |  |
| zmienne: {formreturn_nbr}, {formreturn_name}, {formreturn_email}, {formreturn_order_nbr}, {formreturn_order_date} {formreturn_order_date}                                    |  |  |  |  |  |  |  |
| Format wysyłki wiadomości:   |  |  |  |  |  |  |  |
| HTML   |  |  |  |  |  |  |  |
| Treść wiadomości HTML ③  |  |  |  |  |  |  |  |
| File Edit View Insert Format Tools Table   |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| Potwierdzamy zgłoszenia przyjęcia zwrotu produktu. Został on zapisany pod numerem <i>{formreturn_nbr}</i> .  |  |  |  |  |  |  |  |

- **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.

| Ustawienia SMTP |   |  |
|-----------------|---|--|
|                 | Wysyłaj wiadomości przez poniższe konto SMTP                    |  |
|                 | Poniższe opcje są wymagane w przypadku włączenia opcji<br>SMTP. |  |
|                 | Adres serwera SMTP  |  |
|                 | Adres e-mail  |  |
|                 | Nazwa użytkownika   |  |
|                 | Hasło użytkownika   |  |
|                 | Port  |  |
|                 | Użytj połączenia szyfrowanego<br>brak                           |  |
|                 | Przetestuj połączenie<br>Podaj adres e-mail                     |  |
|                 | WYŚLIJ MAIL TESTOWY   |  |

- 1. Wysyłaj wiadomości przez poniższe konto SMTP określa czy wysyłka wiadomości przez SMTP
- 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-przezsmtp/
- 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.

## Słowniki

#### Lista słowników

| í K | iknij na nazwę słownika aby przejść do jego elementów. Jeżeli na liście nie ma słowników skorzystaj z opcji inicjalizacji słowników! |
|-----|--|
| ID  | Nazwa/Typ  |
| 1   | Status zwrotu  |
| 2   | Status reklamacji  |
| 3   | Forma zwrotu   |
| 4   | Powód zwrotu   |

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

# Edycja wybranego słownika

#### Lista wartości w słowniku

| + 00 | + dodaj nową wartość  |           |       |  |  |  |  |  |  |
|------|---|-----------|-------|--|--|--|--|--|--|
| i    | <ul> <li>Elementy ze statusem z grupy "Otwarte" mogą być edytowane do chwili zmiany statusu na status z grupy "Zamknięte"</li> <li>Np. Na liśce zwrotu ustawiamy dla wybranego zwrotu status z grupy "Zamknięte". Od tego momentu zwrot jest archiwalny.</li> </ul> |           |       |  |  |  |  |  |  |
| i    | i UWAGA! Wartości słowników systemowych nie można usunąć.   |           |       |  |  |  |  |  |  |
| ID   | Wartość   | Grupa     | Akcje |  |  |  |  |  |  |
| 1    | Nowy zwrot produktów  | Otwarte   | Ø     |  |  |  |  |  |  |
| 2    | W trakcie realizacji  | Otwarte   | Ø     |  |  |  |  |  |  |
| 3    | Zakończony  | Zamknięte | Ø     |  |  |  |  |  |  |
| 15   | Przetwarzany  | Otwarte   | 🗓 🖉   |  |  |  |  |  |  |

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.

#### Dane słownika - Status zwrotu

| Wartość słownika |                     |  |
|------------------|---------------------|--|
| Przetwarzany     |                     |  |
| Grupa            |                     |  |
| Otwarte          |                     |  |
|                  |                     |  |
|                  | ZAPISZ KONFIGURACJĘ |  |

**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.

Ustawienia dodatkowe

| Dodatkowy k | od CSS 🕐 |      |  |
|-------------|----------|------|--|
|             |          | <br> |  |
|             |          |      |  |
|             |          |      |  |
|             |          |      |  |
|             |          |      |  |

# 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.



# Frazy językowe dla aktywnego języka

#### Frazy systemowe

Komunikat, błąd krytyczny:

Przepraszamy, wystąpił błąd, prosimy o kontakt z obsługą sklepu.

Komunikat, błąd - formularz zawiera błedy (ogólny):

Dane w formularzu zawierają błędy

Komunikat, błąd - puste pole formularza :

Pole nie może być puste

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.

| Cache aplikacji   |  |  |  |  |  |  |  |
|---|--|--|--|--|--|--|--|
| () Aby usunąć cache aplikacji naciśnij poniższy przycisk. Cache odtworzy się automatycznie. |  |  |  |  |  |  |  |
| USUŃ CACHE TERAZ  |  |  |  |  |  |  |  |

# 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).

| 0       | Zwroty i rekl  | amacje 2       |   |                             |                                 |                             |              |            | Język: 📥    | Pomoc techniczna | 🕜 Instrukcja |
|---------|--|----------------|---|-----------------------------|---------------------------------|-----------------------------|--------------|------------|-------------|------------------|--------------|
| Start   | Start Lista zewotów Lista reklamacji Eksporty Konfiguracja |                |   |                             |                                 |                             |              |            |             |                  |              |
| Lista   | zwrotów  |                |   |                             |                                 |                             |              |            |             |                  |              |
| Data oc | :  |                | Data do:                                | Id zwrotu:                  | Id zamówienia:                  | A                           | dres e-mail: |            |             |                  |              |
|         | Pokaż tylko otwart   | te             |   |                             |                                 |                             |              |            |             | FILTRUJ          |              |
| ID      | Data wpłynięcia  | Nr. zamówienia | Dane klienta                            |                             |                                 | Status                      | Oznaczenia   | Akcje      |             |                  |              |
| 21      | 2022-10-04<br>21:06:35                                     | 21305 🟹        | Marcin Nowak 🗞 695590312 🗹 mnowak@asp.r | net.pl                      |                                 | <b>⊙</b> 0twarte            | Ж            | P Notatki  | C Szczegóły |                  |              |
| 15      | 2022-09-20<br>11:13:05                                     | 21304 🟹        | Marcin Nowak 🗞 695590312 🗹 mnowak@asp.r | net.pl                      |                                 | Ø Zamknięty                 | Ħ            | P Notatki  | C Szczegóły |                  |              |
| 14      | 2022-09-20<br>10:45:48                                     | 21304 0        | Marcin Nowak 📞 695590312 💟 mnowak@asp.r | net.pl                      |                                 | Otwarte                     | ¥            | P Notatki  | C Szczegóły |                  |              |
| 4       | 2022-09-02<br>16:02:08                                     | 21304 0        | ∑ mnowak@asp.net.pl                     |                             |                                 | <b>⊙</b> <sup>0twarte</sup> | ¥            | P Notatki  | C Szczegóły |                  |              |
| 3       | 2022-09-02<br>14:45:21                                     | 21302 🟹        | ∑ mnowak@asp.net.pl                     |                             |                                 | 💋 Zamknięty                 | Ж            | CP Notatki | C Szczegóły |                  |              |
| 2       | 2022-09-01<br>20:48:51                                     | 21303 🖸        | ∑ mnowak@asp.net.pl                     |                             |                                 | <b>⊙</b> <sup>0twarte</sup> | Ж            | P Notatki  | C Szczegóły |                  |              |
| 1       | 2022-08-30<br>11:57:38                                     | 21304 🖸        | ∑ mnowak@asp.net.pl                     |                             |                                 | <b>⊙</b> <sup>0twarte</sup> | Ж            | P Notatki  | C Szczegóły |                  |              |
| Zr      | aleziono zwrotów.  |                |   |                             |                                 |                             |              |            |             |                  |              |
|         |  |                |   |                             |                                 |                             |              |            |             |                  |              |
|         |  |                |   | Wersja: 2.0.5 z dnia 2022-0 | 9-08, historia wersji changelog |                             |              |            |             |                  |              |
|         |  |                |   | onisoft                     | SHOPMARKET                      |                             |              |            |             |                  |              |
| ID -    | - Id zwro  | tu/num         | er 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 , zostanie wyświetlona lista wszystkich zarejestrowanych notatek dla zwrotu.

| Notatki do zwrotu     |                             |  |  |  |  |  |  |  |  |
|-----------------------|-----------------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|
|                       |                             |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2022-10-03 17:15:47 🌘 | 🔗 🖬 🛛 Notatka nr 2<br>tresc |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2022-10-03 17:15:36 🌘 |                             |  |  |  |  |  |  |  |  |

Aby dodać nową notatkę kliknij na przycisk "Nowa notatka".

#### Notatki do zwrotu

🔗 NOWA NOTATKA EP LISTA NOTATEK

#### Wprowadź tytuł oraz treść notatki i kliknij zapisz.

| Tytuł notatnk | d           |                     |       |   |      |
|---------------|-------------|---------------------|-------|---|------|
| Notatka nr    | 1           |                     |       |   | <br> |
| Treść notatki |             |                     |       |   |      |
| File Edit     | View Format |                     |       |   |      |
| ∽ ک           | Paragraph   | . <b>В</b> <i>I</i> | ≡ ≡ ₹ | ž |      |
| Treść no      | tatki       |                     |       |   |      |

# 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.

| Dane zamówienia   |  |  |  |   |                                   |
|---|--|--|--|---|-----------------------------------|
| Numer zamówienia<br>21304   | <b>ID, Płatność</b><br>Gotówka   | ID, Forma dostawy<br>odbiór osobisty   | Data złożenia<br>zamówienia<br>2022-08-26 13:02:43 | <b>Data ost. zm. statusu</b><br>2022-08-26 13:02:43 | <b>Data dostawy</b><br>0000-00-00 |
| Dane zwrotu   |  |  |  |   |                                   |
| ID zwrotu: 8<br>Adres e-mail:<br>mnowak@asp.net.pl<br>Typ zwrotu: Ze sklepu | Data zwrotu: 2022-09-20<br>09:06:22  | Wyrażenie zgody (tak/nie): NIE<br>Zwrot całego zamówienia<br>(tak/nie): TAK                                      |  |   |                                   |
| Dane klienta  |  |  |  |   |                                   |
| ld klienta<br>2   | Adres wysyłki<br>Marcin Nowak<br>Onisoft Marcin Nowak ss<br>Test 22<br>22-222 Warszawa<br>Polska<br>5321833551 | Dane do faktury<br>Marcin Nowak<br>Onisoft Marcin Nowak ss<br>Test 22<br>22-222 Warszawa<br>Polska<br>5321833551 |  |   |                                   |

#### Produkty zamówienie/zwrot

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

#### Lista załączników

|    | Przeciągnij pliki aby dodać nowe załączniki. Dozwolone formaty to jpg, png, pdf. Maksymalnie możesz dodać 10 plików o wielkości do 2 MB.<br>Po dodanie plików odśwież stronę aby pojawiły się na liście. |                 |                               |                    |  |  |  |  |  |
|----|--|-----------------|-------------------------------|--------------------|--|--|--|--|--|
| #  | Data   | Тур             | 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.

| Status zwrotu                                  |               |
|--|---------------|
| W trakcie realizacji                           |               |
| Chcę wysłać maila do klienta ze zmianą statusu |               |
| Chcę dodać informację do maila                 |               |
| File Edit View Insert Format Tools             |               |
|  |               |
|  |               |
|  |               |
|  |               |
| POV  | VERED BY TINY |
|  |               |
| ZAPISZ DANE ZWROTU                             |               |

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.

| Zwroty i reklamacj  | <b>je</b><br>rena.pl    |              |                |               | Język: 🚅 👩 Instrukcja |
|---------------------|-------------------------|--------------|----------------|---------------|-----------------------|
| 1 Lista zwrotów Lis | sta reklamacji Eksporty | Konfiguracja |                |               |                       |
| Wykluczone produkty |                         |              |                |               |                       |
| Lista zwrotów       |                         |              |                |               |                       |
| Data od:            | Data do:                | Id zwrotu:   | Id zamówienia: | Adres e-mail: | FILTRUJ               |
| Pokaż tylko otwarte | 🙀 usuń filtry           |              |                |               |                       |

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.

| 9  | Zwroty i reklamacje<br>https://devshop-53444.shoparena.pl   | Język: 🛑 | Instrukcja |  |  |  |  |
|--|---|----------|------------|--|--|--|--|
| A  | Lista zwrotów Lista reklamacji Eksporty Konfiguracja  |          |            |  |  |  |  |
| Lista  | produktów wykluczonych z procesu reklamacji   |          |            |  |  |  |  |
| UWAGA! Wskaż produkty, dla których aplikacja nie pozwoli zrobić zwrotu. Dla wskazanych produktów w zamówieniu podczas procesu zwrotu przy produkcie pojawi się odpowiedni komunikat informujący o zablokowaniu zwrotu tego wskazanego produktu. Treść komunikatu możesz zmienić w tłumaczeniach. |   |          |            |  |  |  |  |
|  | ① Dane produktów pobierane są ze sklepu - czas ładowanie danych zeleżny jest od aktualnego obciążenia sklepu internetowego. |          |            |  |  |  |  |
| Filtruj p  | vrodukty po nazwie, ID lub kodzie, pozostaw puste aby znaleźć wszystkie   |          |            |  |  |  |  |
| pozo   | staw puste aby wyszukać wszystie lub podaj kryteria wyszukiwania  |          | ILTRUJ     |  |  |  |  |

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

| (i) D        | ane produk    | tów pobierane są ze sklepu - czas ładowanie danych zeleżny jest od aktualnego obciążenia sklepu internet | owego.         |                       |           |              |       |
|--------------|---------------|--|----------------|-----------------------|-----------|--------------|-------|
| Filtruj prod | lukty po nazw | ie, ID lub kodzie, pozostaw puste aby znaleźć wszystkie  |                |                       |           |              |       |
| pozosta      | w puste aby   | y wyszukać wszystie lub podaj kryteria wyszukiwania  |                |                       |           | FILTR        | u     |
| D            | ODAJ KOLE     | JNE PRODUKTY   |                |                       |           |              |       |
|              | ID            | Nazwa produktu   | Kategoria      | Kod                   | Cena      | Aktywny      | Akcje |
|              | 94282         | Butelka filtrująca 700ml stalowa DAFI  | hurtownia_vivo | but-fil-<br>700ml-sta | 52,45 zł  | ×            | 団     |
|              | 94283         | Butelka filtrująca 700ml zielona DAFI  | hurtownia_vivo | but-fil-<br>700ml-zie | 52,45 zł  | ×            | 団     |
|              | 94285         | Filtr do butelki 2 szt zielony DAFI  | hurtownia_vivo | fil-but-<br>2szt-zie  | 41,47 zł  | ×            | 団     |
|              | 94494         | Żel antybakteryjny 150 ml butelka  | hurtownia_vivo | zel-ant-<br>150ml     | 16,49 zł  | $\times$     | 団     |
|              | 94587         | Palmer's firming butter 315 ml - ujędrniający  | hurtownia_vivo | pal-fir-but-<br>315ml | 31,71 zł  | ×            | 靣     |
|              | 95160         | Cooking Spray 250ml Butter Oil Cheat Meal  | hurtownia_vivo | coo-spr-<br>but-250ml | 24,39 zł  | ×            | 靣     |
|              | 97279         | Butelka utrzymująca temperaturę  | _easylife      | 2300 JUNG             | 112,00 zł | $\checkmark$ | 靣     |
|              | 97280         | Butelka utrzymująca temperaturę  | _easylife      | 2300 LEMO             | 112,00 zł | $\checkmark$ | 靣     |

# 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".

| Zwroty i rekl   | amacje<br><sup>44.shoparena.pl</sup>   |                                    |                            |                                   |                       | Języł     | c 🛁 🛛 🙆 | Instrukcja |
|---|--|------------------------------------|----------------------------|-----------------------------------|-----------------------|-----------|---------|------------|
| 1 Lista zwrotów   | Lista reklamacji Eksporty Konfigur   | racja 🕜                            |                            |                                   |                       |           |         |            |
| Lista produktów wy                                      | kluczonych z procesu reklamacji  |                                    |                            |                                   |                       |           |         |            |
| UWAGA! Wskaż pr<br>Dla wskazanych p<br>Treść komunikatu | odukty, dla których aplikacja nie pozwoli zrobić zw<br>roduktów w zamówieniu podczas procesu zwrotu p<br>możesz zmienić w tłumaczeniach. | rotu.<br>rrzy produkcie pojawi się | odpowiedni komunikat inf   | ormujący o zablokowaniu zwrotu te | go wskazanego         | produktu. |         |            |
| i Dane produktów  | pobierane są ze sklepu - czas ładowanie danych zel   | eżny jest od aktualnego o          | bciążenia sklepu interneto | wego.                             |                       |           |         |            |
| Filtruj produkty po nazwie, ID                          | lub kodzie, pozostaw puste aby znaleźć wszystkie   |                                    |                            |                                   |                       |           |         |            |
| pozostaw puste aby wys                                  | szukać wszystie lub podaj kryteria wyszukiwania  |                                    |                            |                                   |                       |           | FILTR   | 20J        |
| DODAJ KOLEJNE   | PRODUKTY   |                                    |                            |                                   |                       |           |         |            |
| ID N  | azwa produktu  |                                    |                            | Kategoria                         | Kod                   | Cena      | Aktywny | Akcje      |
| 94282 Bu  | itelka filtrująca 700ml stalowa DAFI   |                                    |                            | hurtownia_vivo                    | but-fil-<br>700ml-sta | 52,45 zł  | ×       | 靣          |
| 94283 Bu  | ıtelka filtrująca 700ml zielona DAFI   |                                    |                            | hurtownia_vivo                    | but-fil-              | 52,45 zł  | ×       | 靣          |

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.

| Kurtka |  |           |             |             |              |       |
|--------|--|-----------|-------------|-------------|--------------|-------|
| •      | Nazwa  | Kategoria | Kod         | Cena        | Aktywny      | Akcja |
| 7325   | Kurtka ocieplana zimowa Araflame, Navy, L, AF82NARL                      | mapatesst | AF82NARL    | 1 298,00 zł | $\checkmark$ | +     |
| 7326   | Kurtka ocieplana zimowa Araflame, Navy, M, AF82NARM                      | mapatesst | AF82NARM    | 1 298,00 zł | $\checkmark$ | +     |
| 7327   | Kurtka ocieplana zimowa Araflame, Navy, S, AF82NARS                      | mapatesst | AF82NARS    | 1 298,00 zł | $\checkmark$ | +     |
| 7328   | Kurtka ocieplana zimowa Araflame, Navy, XL, AF82NARXL                    | mapatesst | AF82NARXL   | 1 298,00 zł | $\checkmark$ | -     |
| 7329   | Kurtka ocieplana zimowa Araflame, Navy, XXL, AF82NARXXL                  | mapatesst | AF82NARXXL  | 1 298,00 zł | $\checkmark$ | +     |
| 7330   | Kurtka ocieplana zimowa Araflame, Navy, XXXL, AF82NARXXXL                | mapatesst | AF82NARXXXL | 1 298,00 zł | $\checkmark$ | +     |
| 7331   | Kurtka ocieplana zimowa Araflame, Pomarańczowy, L, AF820RRL              | mapatesst | AF82ORRL    | 1 298,00 zł | $\checkmark$ | +     |
| 7332   | Kurtka ocieplana zimowa Araflame, Pomarańczowy, M, AF820RRM              | mapatesst | AF82ORRM    | 1 298,00 zł | $\checkmark$ | +     |
| 7333   | Kurtka ocieplana zimowa Araflame, Pomarańczowy, S, AF82ORRS              | mapatesst | AF82ORRS    | 1 298,00 zł | $\checkmark$ | +     |
| 7334   | Kurtka ocieplana zimowa Araflame, Pomarańczowy, XL, AF820RRXL            | mapatesst | AF82ORRXL   | 1 298,00 zł | $\checkmark$ | +     |
| 7335   | Kurtka ocieplana zimowa Araflame, Pomarańczowy, XXL, AF82ORRXXL          | mapatesst | AF82ORRXXL  | 1 298,00 zł | $\checkmark$ | +     |
| 7336   | Kurtka ocieplana zimowa Araflame, Pomarańczowy, XXXL, AF82ORRXXXL        | mapatesst | AF82ORRXXXL | 1 298,00 zł | $\checkmark$ | +     |
| 8767   | Kurtka ostrzegawcza 2 w 1 Essential, Pomarańczowy/Granatowy, L, C4640NRL | mapatesst | C464ONRL    | 317,00 zł   | $\checkmark$ | +     |

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.

| 97996    | Butelka oliva/ocet                                   |
|----------|--|
| 97997    | Butelka oliva/ocet                                   |
| 97998    | Butelka oliva/ocet                                   |
| 106116   | Buty Test  |
| 106141   | Wakefield Trousers, Zielony butelkowy, 32, 2085BGR32 |
| USUŃ ZAZ | ZNACZONE ELEMENTY Znaleziono 39 produktów.           |

# 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.

| Fo | ormular    | z zwrotu/wymian         | y produktów do zamówienia                           |        |                |   |
|----|------------|-------------------------|---|--------|----------------|---|
|    |            | Krol                    | k1  |        | Krok 2         | Krok 3  |
|    |            | Dane zam                | iówienia  | Szcz   | egóły zwrotu/w | rmiany Potwierdzenie  |
| Sz | czególy z  | amówienia               |   |        |                |   |
|    | Numer Tw   | vojego zamówienia:      | 21386   |        |                |   |
|    | Data Twoj  | jego zamówienia:        | 2024-02-28 17:34:28                                 |        |                |   |
|    | Twój adre  | s e-mail z zamówienia:  |   |        |                |   |
| Pr | odukty pı  | rzypisane do zamówi     | enia  |        |                |   |
|    | Prosimy o  | zaznaczenie produktów   | podlegających zwrotowi/wymianie.                    |        |                |   |
|    | #          | Nazwa                   |   | llość  | Cena           | Opcje zwrotu produktu   |
|    | 49017      | Bontrager Comp Com      | bo Cable Lock - 2023 (Kolor: Czarny)                | 1 szt. | 108,29 zł      | Administrator sklepu wyłączył możliwość zwrotu wskazanego produktu. |
|    | 49016      | Hp LaserJet Pro M404    | dn Drukarka mono                                    | 1 szt. | 714,35 zł      | Tak chcę zwrócić 1  |
|    | Sumerycz   | na wartość zwracanych p | produktów: 0,00 zł                                  |        |                |   |
| Sz | czególy z  | wrotu                   |   |        |                |   |
|    | Dołacz pli | iki/załaczniki *        |   |        |                |   |
|    | Prosimy o  | dołączenie do zwrotu k  | opii faktury lub paragonu w postaci elektronicznej. |        |                |   |
|    |            |                         |   |        |                |   |

# 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.

| 0        | Zwroty i reklan     | nacje 2             |                     |               |                      |                            |                  |     | Jązyk: 📥 | Pomoc techniczna | 😢 instrukcja |
|----------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------|----------------------|----------------------------|------------------|-----|----------|------------------|--------------|
| Start    | Lista zwrotów       | Eksporty            | Konfiguracja        |               |                      |                            |                  |     |          |                  |              |
| Ekspo    | rty                 |                     |                     |               |                      |                            |                  |     |          |                  |              |
| Data od: |                     |                     | Data do:            |               |                      | Źródło danych:             |                  |     | Typ dany | ch:              |              |
| dd.m     | m.errr              | [1] 🗖               | dd.mm.rm            |               | [2] 🗇                | Zwroty                     | I                | [3] | CSV      |                  | [4]          |
| Powlade  | om - email:         |                     |                     |               |                      |                            |                  |     |          |                  |              |
| bokg     | onisoft.pl          | [5]                 | 000AJ NO            | WY EKSPORT    | [6]                  |                            |                  |     |          |                  |              |
|          |                     |                     |                     |               |                      |                            |                  |     |          |                  |              |
| 10       | Data dodania        | Data startu         | Data końca          | 2ródło danych | Typ danych           | Status                     | Akcje            |     |          |                  |              |
| 3        | 2022-09-06 09:20:28 | 2022-09-06 08:39:00 |                     | Zwroty        | Format CSV           | C Przetwarzany             |                  |     |          |                  |              |
| 2        | 2022-09-06 09:20:22 | 2022-09-06 08:38:00 | 2022-09-06 08:39:00 | Zivraty       | Format CSV           | 🛕 Blędny                   | 📋 poblerz raport |     |          |                  |              |
| 1        | 2022-09-06 09:20:00 | 2022-09-06 08:37:24 | 2022-09-06-08:38:00 | Zwroty        | Format CSV           | S Zakończony               | 🛃 pobletz piłk   |     |          |                  |              |
|          |                     |                     |                     |               |                      |                            |                  |     |          |                  |              |
|          |                     |                     |                     | Wersja: 2     | 1.0.2 z dnia 2022-06 | -20, historia wersji chane | selog            |     |          |                  |              |
|          |                     |                     |                     | 6             | nisoft.              | SHOPMARKET                 |                  |     |          |                  |              |

- 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.

| Ø E      | ksport został dodan <u>y</u> | y do kolejk | il        |              |           |           |                  |          |                      |        |
|----------|------------------------------|-------------|-----------|--------------|-----------|-----------|------------------|----------|----------------------|--------|
| Start    | Lista zwrotów                | Lista r     | eklamacji | Eksporty     | Konfigura | cja       |                  |          |                      |        |
| Ekspor   | rty                          |             |           |              |           |           |                  |          |                      |        |
| Data od: |                              |             | Data do:  |              |           | Źródło da | anych:           |          | Typ danych:          |        |
| dd.mn    | n.rrrr                       |             | dd.mm.    | rrrr         |           | - wybie   | rz źródło danych | -        | - wybierz typ dar    | nych - |
| Powiado  | m - email:                   |             |           |              |           |           |                  |          |                      |        |
|          |                              |             | DODA      | J NOWY EKSPO | RT        |           |                  |          |                      |        |
| ID       | Data dodania                 | Data stari  | u         | Data końca   | Źródło da | nych      | Typ danych       | Status   |                      | Akcje  |
| 2        | 2022-10-04 21:15:16          |             |           |              | Zwroty    |           | Format CSV       | Oczekiwa | anie na uruchomienie |        |

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".

| Ekspo   | rty                 |                     |                     |           |           |                   |        |           |                 |  |
|---------|---------------------|---------------------|---------------------|-----------|-----------|-------------------|--------|-----------|-----------------|--|
| Data od |                     | Data do:            |                     |           | Źródło da | nych:             |        | Typ danyo | ch:             |  |
| dd.m    | m.rrrr              | 🗂 dd.mr             | n.rrrr              |           | - wybier  | z źródło danych - |        | - wybier  | rz typ danych - |  |
| Powiado | om - email:         |                     |                     |           |           |                   |        |           |                 |  |
|         |                     | DO                  | DAJ NOWY EKSPORT    |           |           |                   |        |           |                 |  |
| п       | Data dodania        | Data startu         | Data końca          | źródło da | anych     | Typ dapych        | Status |           | Akcie           |  |
|         | Pata dodama         | Data Starta         | Data Konca          | LIGHTON   | inyen     | ryp danyen        | Juna   |           |                 |  |
| 2       | 2022-10-05 10:55:36 | 2022-10-05 10:55:36 | 2022-10-05 10:55:36 | Zwroty    |           | Format CSV        | 🧭 Zako | ończony   | 🛓 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.

| Zwroty i reklamacje   |                              |                           |
|---|------------------------------|---------------------------|
| Treść strony informacyjnej. Test umiejscowienia formularza zv | /rotu.                       |                           |
| Zamówienie złożone jako zalogowany                            | Zamówienie złożone jako gość | Brak zamówienia w sklepie |
| Login   | Adres e-mail                 | Adres e-mail              |
| admin   | admin                        |                           |
| Hasło   | Numer zamówienia             | przejdź dalej             |
|   |                              |                           |
| zalogowanie   | przejdź dalej                |                           |

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".

| i | Formularz zwrotu posiada możliwość przyjmowania<br>zwrotów dla zamówień, które nie były realizowane w<br>Twoim sklepie.<br>Aby uruchomić włącz poniższą opcję. |
|---|--|
|   | Włącz opcję zwrotu bez zamówienia w sklepie  |

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

#### Zwroty i reklamacje

| Treść strony informacyjnej. Test umiejscowienia formularza zwrotu. |                              |
|--|------------------------------|
| Zamówienie złożone jako zalogowany                                 | Zamówienie złożone jako gość |
| Login  | Adres e-mail                 |
| Hasło  | Numer zamówienia             |
| zalogowanie  | przejdź dalej                |

# 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.

| Treść strony informacyjnej. Test umiejscowienia formularza zwrotu. |                              |
|--|------------------------------|
| Jesteś zalogowany na konto: mnowak@asp.net.pl                      | Zamówienie złożone jako gość |
| przejdź do listy zamówień  | Adres e-mail                 |
|  | Numer zamówienia             |
|  | przejdź dalej                |

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.

#### Formularz zwrotu/wymiany produktów do zamówienia



#### Dane zamówienia

| Numer zamówienia   | Data zamówienia     | Suma          | Akcje              |  |
|--|---------------------|---------------|--------------------|--|
| 21305  | 2022-10-03 17:31:43 | ~ 1 195,03 zł | Zwracam zamówienie |  |
| 21304  | 2022-08-26 13:02:43 | ~ 2 875,33 zł | Zwracam zamówienie |  |
| <ul> <li>Zarejestrowany zwrot o numerze 8 w dniu2022-09-20 09:06:22 - aktualny status: Nowy zwrot produktów</li> <li>Zarejestrowany zwrot o numerze 4 w dniu2022-09-08 23:02:09 - aktualny status: W trakcie realizacji</li> </ul> |                     |               |                    |  |

• Zarejestrowany zwrot o numerze 1 w dniu2022-08-30 11:57:38 - aktualny status: Nowy zwrot produktów

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.

#### Formularz zwrotu/wymiany produktów do zamówienia



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.

#### Formularz zwrotu/wymiany produktów do zamówienia

| Krok 1   | Krok 2                                       | Krok 3        |  |  |  |  |
|--|--|---------------|--|--|--|--|
| Dane zamówienia  | Szczegóły zwrotu/wymiany                     | Potwierdzenie |  |  |  |  |
| Na Twój adres e-mail został przesłany ko<br>Aby kontynuować przepisz przesłany kod | d weryfikacyjny.<br>I a następnie zatwierdź. |               |  |  |  |  |
| Twój kod weryfikacyjny<br>y3H1qk   |  |               |  |  |  |  |
| Nie otrzymałem(łam) kodu, wyślij ponownie<br>Wyślij ponownie kod                   |  |               |  |  |  |  |

#### Zatwierdź i przejdź dalej

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.

# Formularz zwrotu/wymiany produktów do zamówienia Krok 1 Krok 2 Ozne zamówienia Szczegóły zwrotu/wymiany Potwierdzenie Szczegóły zamówienia: 21305 Data Twojego zamówienia: 2022-10-03 17:31:43 Twój adres e-mail z zamówienia: mnowak@asp.net.pl

W pierwszej części są wyświetlane szczegóły zamówienia jakie zostało wybrane.

#### Produkty przypisane do zamówienia

Prosimy o zaznaczenie produktów podlegających zwrotowi/wymianie.

Chcę zwrócić całe zamówienie

| #      | Nazwa                                | Ilość  | Cena      | Opcje zwrotu produktu |
|--------|--------------------------------------|--------|-----------|-----------------------|
| 106116 | Buty Test (Rozmiar: 38)              | 5 szt. | 93,06 zł  | Tak chcę zwrócić 5    |
| 91343  | Hp LaserJet Pro M404dn Drukarka mono | 1 szt. | 737,90 zł | Tak chcę zwrócić      |

Sumeryczna wartość zwracanych produktów: 0

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".

|                           | Możesz załaczyć następujące typy plików: pdf, png, jpg. |
|---------------------------|---|
| Wskaż forme zwrotu *      |   |
| - wybierz opcję z listy - |   |
| Podaj powód zwrotu *      |   |
| Błąd w zamówieniu         |   |
| Nie podoba mi się         |   |
| Niska jakość wykonania    |   |
| Spóźniona przesyłka       |   |

| lmię i nazwisko *    |  |    |
|----------------------|--|----|
| Marcin Nowak         |  |    |
| Telefon kontaktowy * |  |    |
| 695590312            |  |    |
| Podaj powód zwrotu * |  |    |
|                      |  |    |
|                      |  |    |
|                      |  |    |
|                      |  | // |
| Dalej                |  |    |

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.

#### Formularz zwrotu/wymiany produktów do zamówienia

|       |               | Krok 1   |                           | 1                 | Krok 2    |                |                     | Krok 3                                  |
|-------|---------------|--|---------------------------|-------------------|-----------|----------------|---------------------|---|
|       |               | •  |                           |                   |           |                |                     |   |
|       |               | Dane zamówienia  |                           | Szczegóły         | zwrotu/wy | miany          |                     | Potwierdzenie                           |
| Szcze | góly zam      | ówienia  |                           |                   |           |                |                     |   |
| Nu    | imer Twoje    | go zamówienia:   | 21305                     |                   |           |                |                     |   |
| Da    | ta Twojego    | zamówienia:  | 2022-10-03 17:31:43       |                   |           |                |                     |   |
| Tw    | ój adres e-   | mail z zamówienia:   | mnowak@asp.net.pl         |                   |           |                |                     |   |
| Prod  | ukty przy     | nisane do zamówie  | enia                      |                   |           |                |                     |   |
| Der   | arcy przy     | name do zamowie  | andlensiensk susstanij    | ·                 |           |                |                     |   |
| - EN  | Chee zu       | rócić cała zamówieni   | ie                        | wynname.          |           |                |                     |   |
|       | _ cheç an     | and the second sec | -                         |                   |           | -              |                     |   |
| #     |               | Nazwa  |                           |                   | llość     | Cena           | Opcje zwrotu produk | tu                                      |
| 10    | 06116         | Buty Test (Rozmian: 3  | 38)                       |                   | 5 szt.    | 93,06 zł       | Tak chcę zwrócić    | 5                                       |
| 9     | 1343          | Hp LaserJet Pro M40  | 04dn Drukarka mono        |                   | 1 szt.    | 737,90 zł      | Tak chcę zwrócić    | 1                                       |
|       |               | and an elaboration of the  | h                         |                   |           |                |                     |   |
|       | MUSISZ WSK    | azac produkty jakie c  | ncesz zwrocic             |                   |           |                |                     |   |
| Su    | meryczna v    | vartość zwracanych p   | roduktów: 0               |                   |           |                |                     |   |
| Szcze | góly zwro     | otu  |                           |                   |           |                |                     |   |
| Do    | łacz pliki/z  | ałaczniki  |                           |                   |           |                |                     |   |
| Pro   | osimy o do    | łączenie do zwrotu ko  | opii faktury lub paragonu | w postaci elektro | onicznej. |                |                     |   |
|       |               |  |                           |                   |           |                |                     |   |
|       |               |  |                           |                   |           |                |                     |   |
|       |               |  | Możesz za                 | łaczyć następuj   | jące typy | plików: pdf, p | ng, jpg.            |   |
|       |               |  |                           |                   |           |                |                     |   |
| W     | skaż forme    | zwrotu *   |                           |                   |           |                |                     |   |
| -     | wybierz oj    | poję z listy -   |                           |                   |           |                |                     | <b>(</b> ) ~                            |
| Pol   | e nie może t  | wć puste   |                           |                   |           |                |                     |   |
| Bo    | dai nowód     | Thereoty X   |                           |                   |           |                |                     |   |
|       | ⊃ Błąd w :    | zamówieniu   |                           |                   |           |                |                     |   |
|       | Nie poo       | loba mi się  |                           |                   |           |                |                     |   |
| ۲     | 🔵 Niska ja    | kość wykonania   |                           |                   |           |                |                     |   |
| ۲     | 🔵 Spóźnio     | ina przesyłka  |                           |                   |           |                |                     |   |
| M     | isisz wskazać | przynajmniej 1 opcję   |                           |                   |           |                |                     |   |
| Im    | ię i nazwisł  | to *   |                           |                   |           |                |                     |   |
| 1     | Marcin Nov    | vək  |                           |                   |           |                |                     |   |
| Tel   | efon konta    | ktowy *  |                           |                   |           |                |                     |   |
| 6     | 95590312      |  |                           |                   |           |                |                     |   |
| Po    | daj powód     | zwrotu *   |                           |                   |           |                |                     |   |
|       |               |  |                           |                   |           |                |                     | 0                                       |
|       |               |  |                           |                   |           |                |                     |   |
|       |               |  |                           |                   |           |                |                     | , i i i i i i i i i i i i i i i i i i i |
|       |               |  |                           |                   |           |                |                     | Ŭ                                       |
|       |               |  |                           |                   |           |                |                     |   |

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

#### Formularz zwrotu/wymiany produktów do zamówienia

| Krok 2                   | Krok 3                                  |
|--------------------------|---|
| Szczegóły zwrotu/wymiany | Potwierdzenie                           |
|                          |   |
|                          |   |
|                          |   |
|                          |   |
| nail <b>O</b>            |   |
|                          | Krok 2<br>•<br>Szczegóły zwrotu/wymiany |

Jeżeli wszystko się powiedzie, zostanie wyświetlony komunikat z potwierdzeniem.

Formularz zwrotu/wymiany produktów do zamówienia

2

| Krok 1  | Krok 2                   | Krok 3        |  |
|---|--------------------------|---------------|--|
| Dane zamówienia                                   | Szczegóły zwrotu/wymiany | Potwierdzenie |  |
| Potwierdzenie                                     |                          |               |  |
| Dziękujemy. Zwrot został zapisany pod numerem 21. |                          |               |  |

# 10 Działanie formularza reklamacji.

Zalogowany klient na swoje konto w sklepie.

Lista zamówień zrealizowanych przez Klienta.

#### Formularz reklamacyjny

| Krok 1          | Krok 2               | Krok 3        |
|-----------------|----------------------|---------------|
| Dane zamówienia | Szczegóły reklamacji | Potwierdzenie |
| Dane zamówienia |                      |               |

| Numer zamówienia  | Data zamówienia     | Suma        | Akcje              |  |  |  |
|---|---------------------|-------------|--------------------|--|--|--|
| 21379   | 2023-08-30 15:24:12 | ~ 119,00 zł | Składam reklamację |  |  |  |
| • Zarejestrowana reklamacja o numerze 6 w dniu 2023-09-29 17:21:55 - aktualny status: Nowa reklamacja |                     |             |                    |  |  |  |
| 21378   | 2023-08-30 15:21:24 | ~ 119,00 zł | Składam reklamację |  |  |  |
| 21377   | 2023-08-30 15:13:24 | ~ 119,00 zł | Składam reklamację |  |  |  |
| 21376   | 2023-08-17 14:48:53 | ~ 119,00 zł | Składam reklamację |  |  |  |
| 21375   | 2023-08-09 09:14:33 | ~ 119,00 zł | Składam reklamację |  |  |  |

#### Formularz reklamacyjny

| Krok 1           | Krok 2              | Krok 2      |                    |  |
|------------------|---------------------|-------------|--------------------|--|
| Dane zamówienia  | Szczegóły reklamacj |             | Potwierdzenie      |  |
| Dane zamówienia  |                     |             |                    |  |
| Numer zamówienia | Data zamówienia     | Suma        | Akcje              |  |
| 21379            | 2023-08-30 15:24:12 | ~ 119,00 zł | Składam reklamację |  |

# Uzupełnienie danych reklamacji

|         | Krok 1 Krok 2                     |                           |           |           | Krok 3            |
|---------|-----------------------------------|---------------------------|-----------|-----------|-------------------|
|         | •                                 | •                         |           | _         |                   |
| D       | ane zamówienia                    | Szczegóły reklamacji      |           |           | Potwierdzenie     |
| Numer   | Twojego zamówienia:               | 21379                     |           |           |                   |
| Data Tw | ojego zamówienia:                 | 2023-08-30 15:24:12       |           |           |                   |
| Twój ad | res e-mail z zamówienia:          | mnowak@asp.net.pl         |           |           |                   |
| #       | Nazwa                             |                           | llość     | Cena      | Akcje             |
| 49008   | Bontrager Comp Combo (<br>Czarny) | Cable Lock - 2023 (Kolor: | 1<br>szt. | 119,00 zł | Reklamuję produkt |

Sumaryczna wartość reklamowanych produktów: 119,00

#### Szczegóły reklamacji

Lista plików załączonych do reklamacji

Prosimy o dołączenie do reklamacji dokumentów w postaci elektronicznej np. zdjęcia uszkodzienia itp.



- 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

 Administratorem Państwa danych osobowych jest ..... z siedzibą w ......, zwany dalej: "Administratorem".

W celu realizacji reklamacji/odstąpienia od umowy sprzedaży, jako Administrator możemy przetwarzać Państwa dane osobowe zgodnie z regulaminem/polityką prywatności znajdującym się pod adresem

| Następny krok                      |                      |               |
|------------------------------------|----------------------|---------------|
| Formularz reklamacyjny             |                      |               |
| Krok 1                             | Krok 2               | Krok 3        |
| Dane zamówienia                    | Szczegóły reklamacji | Potwierdzenie |
| Potwierdzenie                      |                      |               |
| Dane reklamacji są przetwarzane.   |                      |               |
| Ӱ Zapisywanie danych reklamacji    |                      |               |
| Przygotowywanie załączników do     | reklamacji <b>7</b>  |               |
| Przygotowywanie i wysyłanie wiadon | ności e-mail         |               |
|                                    |                      |               |

# 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.
- o Formularz reklamacji konfiguracja dla formularza reklamacji (w tej wersji nieaktywne)
- o Ustawienie SMTP konfiguracja wysyłki wiadomości email przez SMTP
- o 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.
- o Dodanie opcji listy zamówień z ostatnich 30 dni dla zalogowanego do sklepu klienta.
- o 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