



SCHENKER

Instrukcja do modułu eReklamacja platformy DB SCHENKER | connect

DB SCHENKER | connect – platforma do współpracy

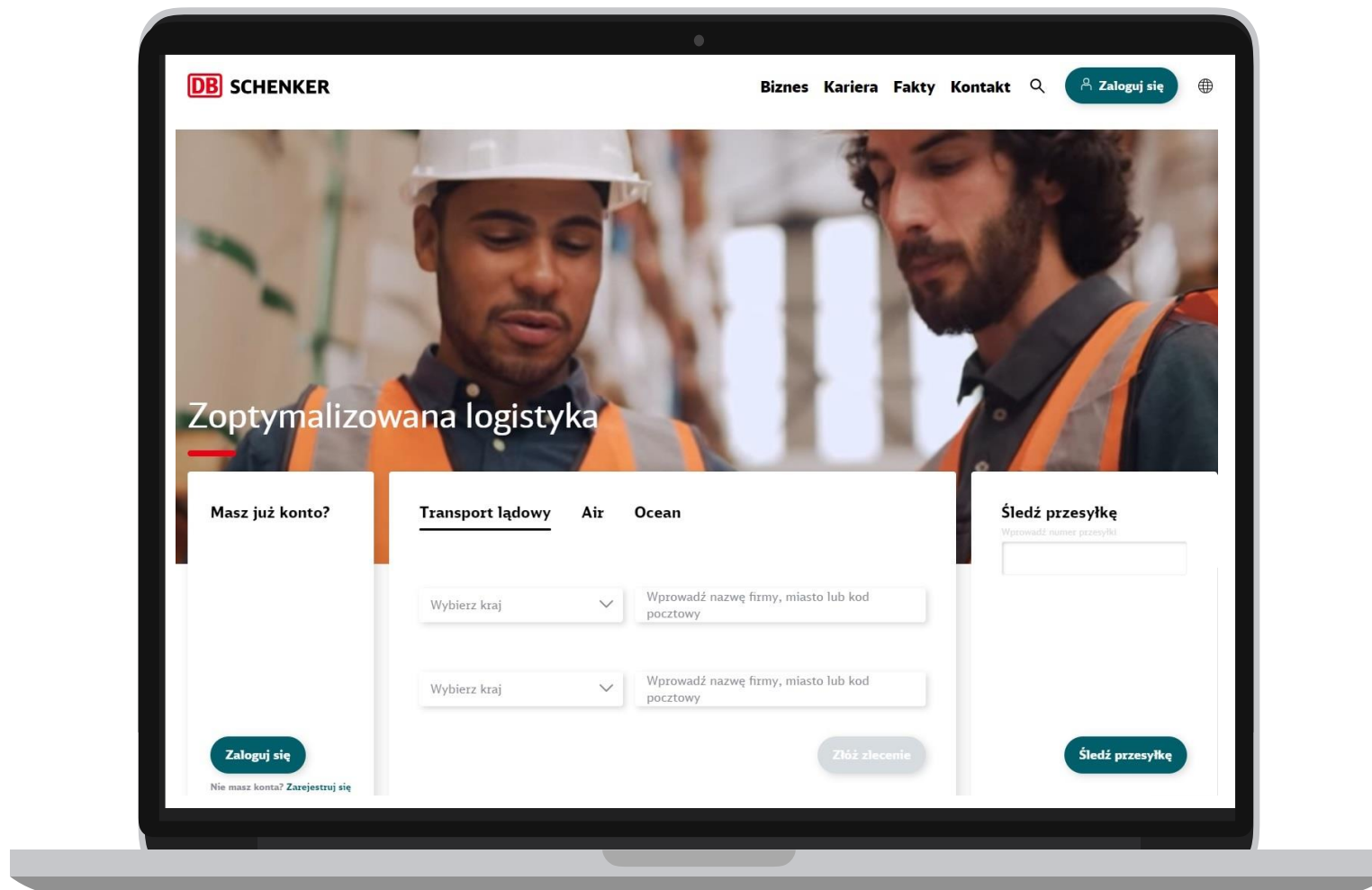


Cały proces w jednym miejscu

Jedna platforma

Aplikacja skupiająca wszystkie nasze eUsługi dla krajowego i międzynarodowego transportu lądowego, oceanicznego i lotniczego.

Daje Ci dostęp do informacji dotyczących wszystkich środków transportu – ułatwiając zarządzanie Twoim łańcuchem dostaw oraz zgłoszeniami reklamacyjnymi.



Krok 1

Logowanie

Logowanie/
rejestracja

Wybór modułu
eReklamacja

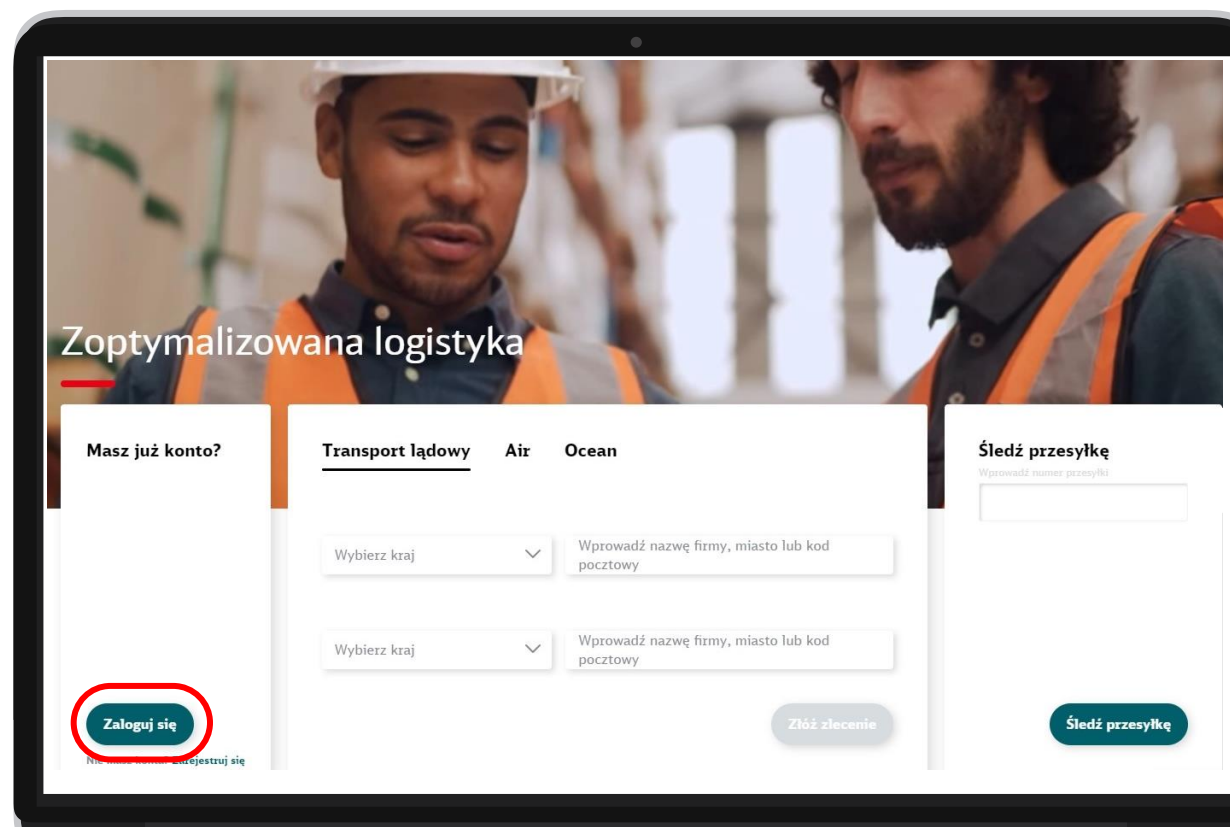
Tworzenie
reklamacji

Podsumowanie

Logowanie

Zaloguj się do systemu **DB SCHENKER I connect** za pomocą przycisku „Zaloguj się” na głównej stronie serwisu **dbshenker.pl**.

Jeśli korzystasz z naszych usług po raz pierwszy, wybierz opcję „Zarejestruj się”, która znajduje się poniżej przycisku logowania.



Krok 2

Wybór modułu

Logowanie/
rejestracja

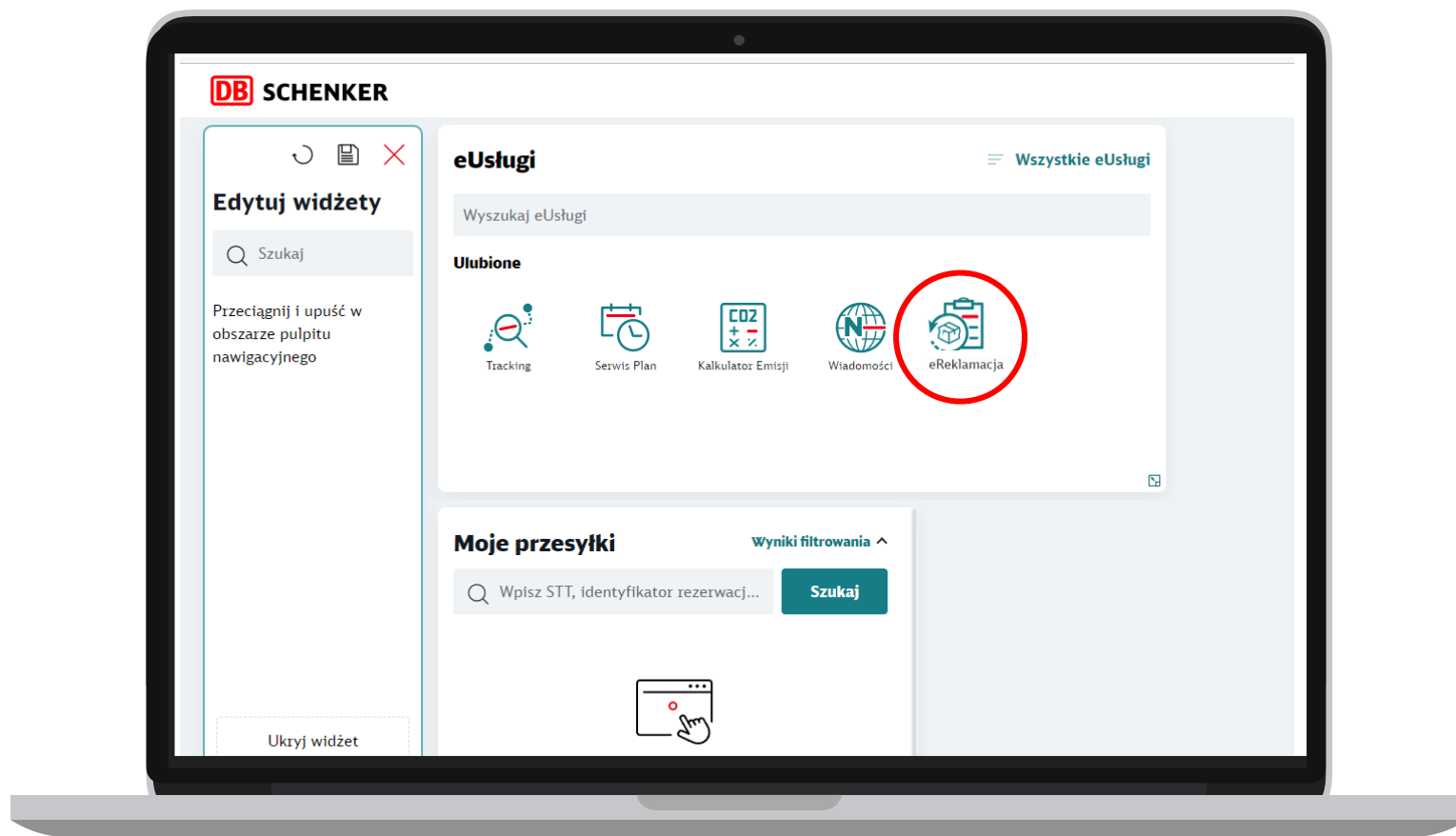
Wybór modułu
eReklamacja

Tworzenie
reklamacji

Podsumowanie

Wybór modułu

Wybierz moduł eReklamacja z pulpitu nawigacyjnego.



Krok 3

Tworzenie reklamacji

Logowanie/
rejestracja

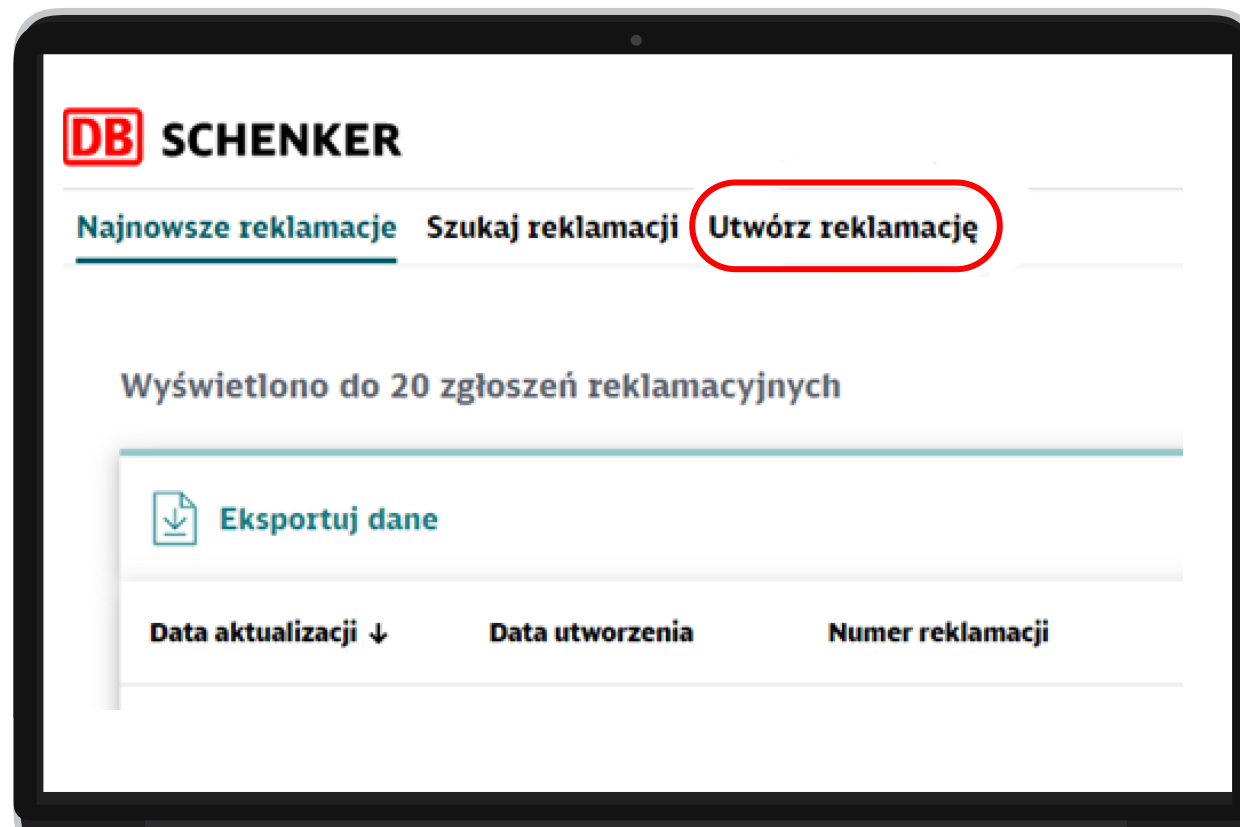
Wybór modułu
eReklamacja

Tworzenie
reklamacji

Podsumowanie

Tworzenie reklamacji

W celu utworzenia reklamacji skorzystaj z opcji oznaczonej kolorem czerwonym, a następnie postępuj ściśle z instrukcjami zawartymi na stronie internetowej



Krok 3

Tworzenie reklamacji

Logowanie/
rejestracja

Wybór modułu
eReklamacja

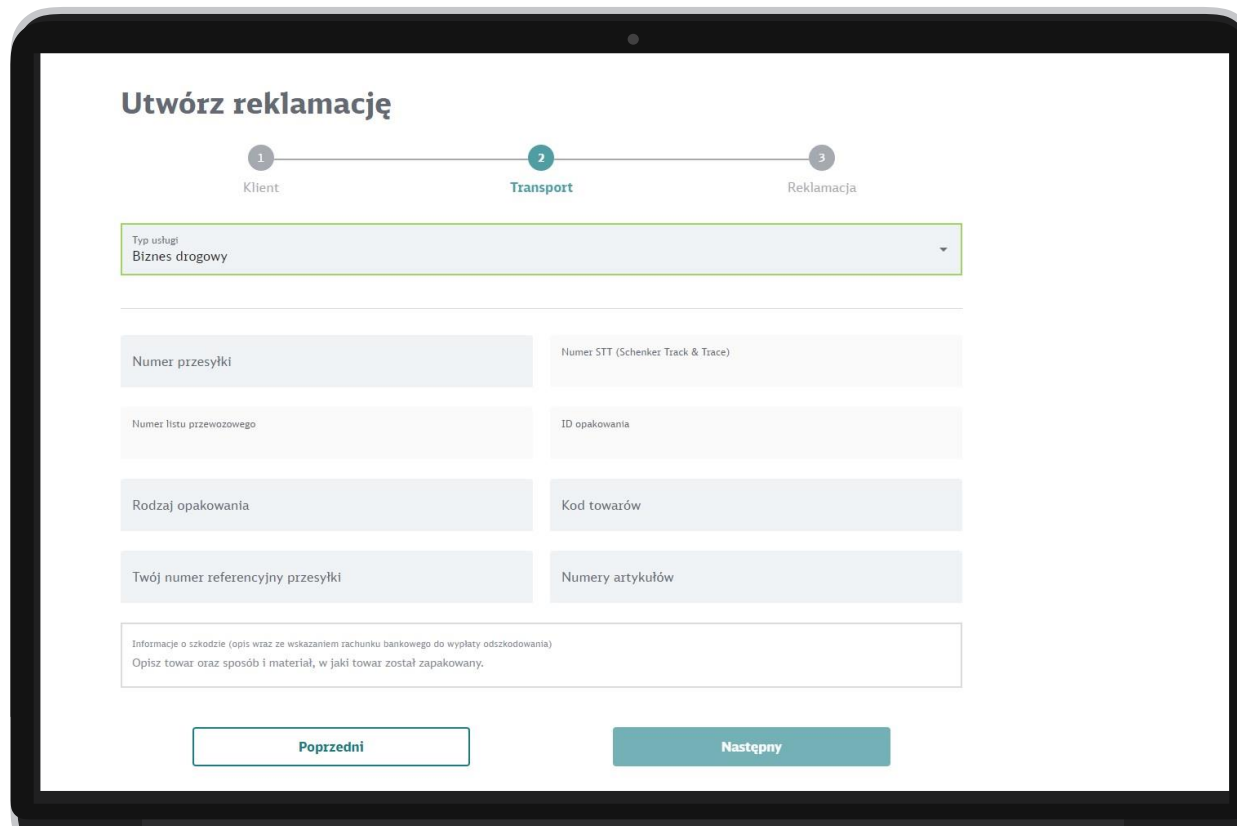
Tworzenie
reklamacji

Podsumowanie

Wpisz dane zgodnie z instrukcjami

Postępuj ściśle z instrukcjami zawartymi na stronie internetowej

1. Uzupełnij nr przesyłki (STT – dla przesyłki międzynarodowej, LP – dla przesyłki krajowej)
2. Uzupełnij wymagane dane dot. przesyłki



Utwórz reklamację

1 Klient 2 Transport 3 Reklamacja

Typ usługi
Biznes drogowy

Numer przesyłki Numer STT (Schenker Track & Trace)

Numer listu przewozowego ID opakowania

Rodzaj opakowania Kod towarów

Twój numer referencyjny przesyłki Numery artykułów

Informacje o szkodzi (opis wraz ze wskazaniem rachunku bankowego do wypłaty odszkodowania)
Napisz towar oraz sposób i materiał, w jaki towar został zapakowany.

Poprzedni Następny

Krok 3

Tworzenie reklamacji

Logowanie/
rejestracja

Wybór modułu
eReklamacja

Tworzenie
reklamacji

Podsumowanie

Opisz sytuację i podaj numer konta bankowego

Umieść informacje, które są kluczowe dla prowadzenia poprawnego procesu reklamacyjnego (tj. opis szkody oraz **numer konta bankowego**).
Przejdź do kolejnego ekranu przyciskiem „Następny”.

Krok 4

Podsumowanie

Logowanie/
rejestracja

Wybór modułu
eReklamacja

Tworzenie
reklamacji

Podsumowanie

Podaj informacje dotyczące przesyłki

Na kolejnych etapach podaj dodatkowe informacje dotyczące przesyłki. Sprawdź podsumowanie zgłoszenia reklamacji i zaakceptuj je wybierając przycisk „Zarejestruj”.

Czy reklamacja została zarejestrowana poprawnie?

Najnowsze reklamacje

Po poprawnym zarejestrowaniu reklamacja automatycznie pojawi się w zakładce „Najnowsze reklamacje”.

DB SCHENKER

[Najnowsze reklamacje](#) [Szukaj reklamacji](#) [Utwórz reklamację](#)

Wyświetlono do 20 zgłoszeń reklamacyjnych

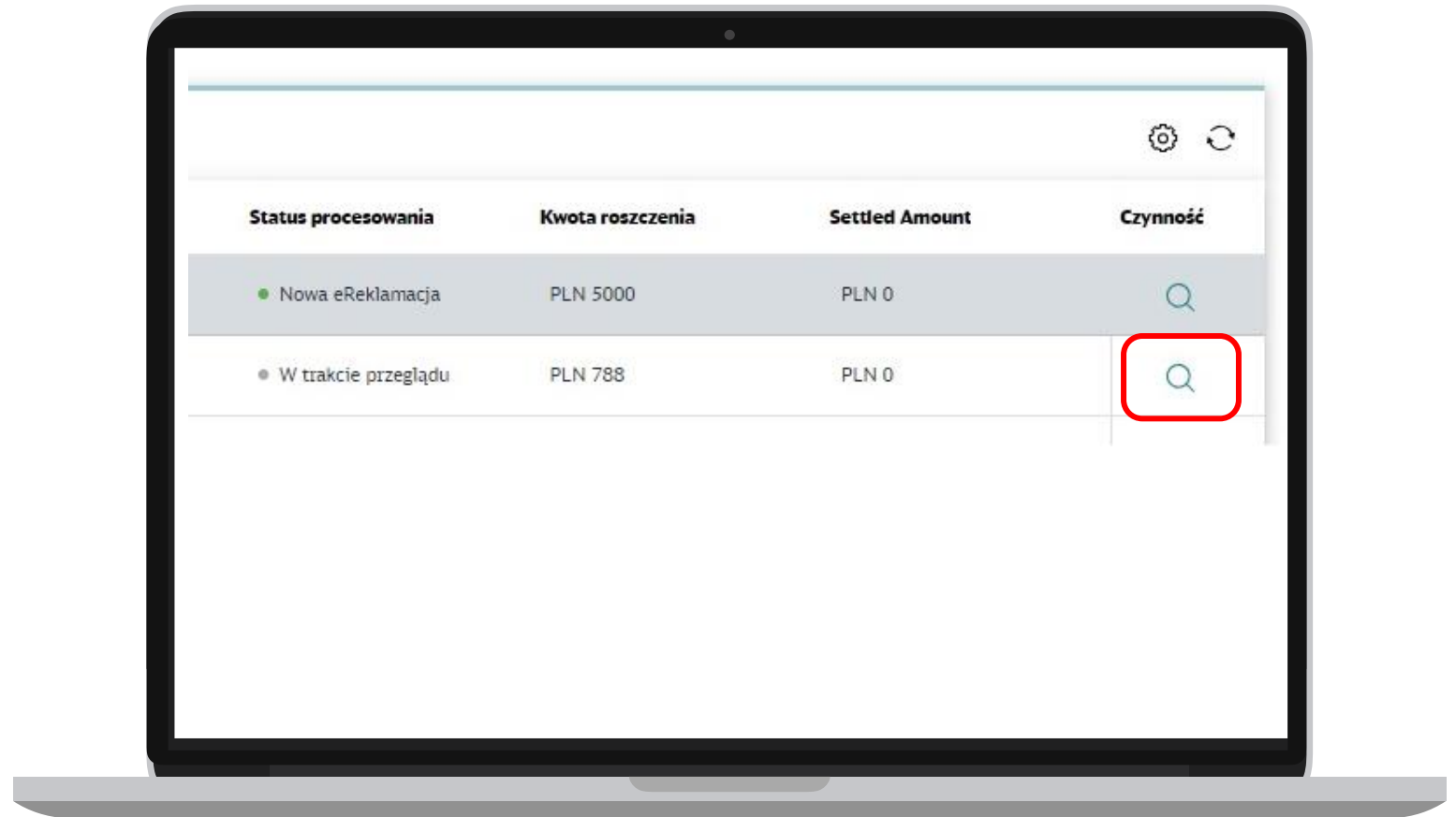
[Eksportuj dane](#)

| Data aktualizacji ↓ | Data utworzenia | Numer reklamacji | Twój numer rekl: |
|---------------------|-----------------|------------------|------------------|
| 2023-01-03 | 2023-01-03 | 23PLPOZ00002 | |

Gdzie sprawdzić szczegóły złożonej reklamacji?

Najnowsze reklamacje / Szukaj reklamacji

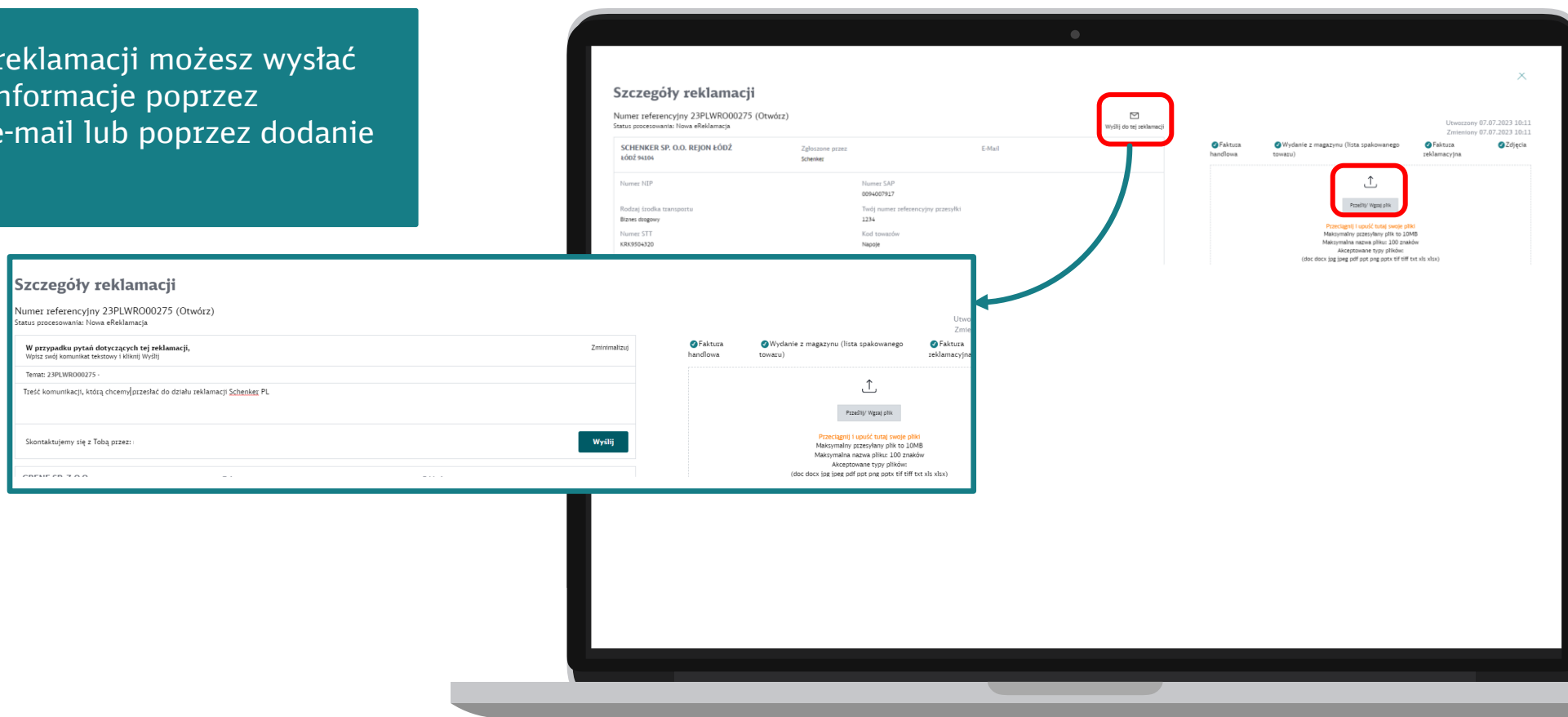
Skorzystaj z opcji „Szukaj reklamacji”, a następnie wybierz ikonę lupki w widoku listy, przy danym zgłoszeniu.



Edytowanie złożonej reklamacji

Najnowsze reklamacje / Szukaj reklamacji

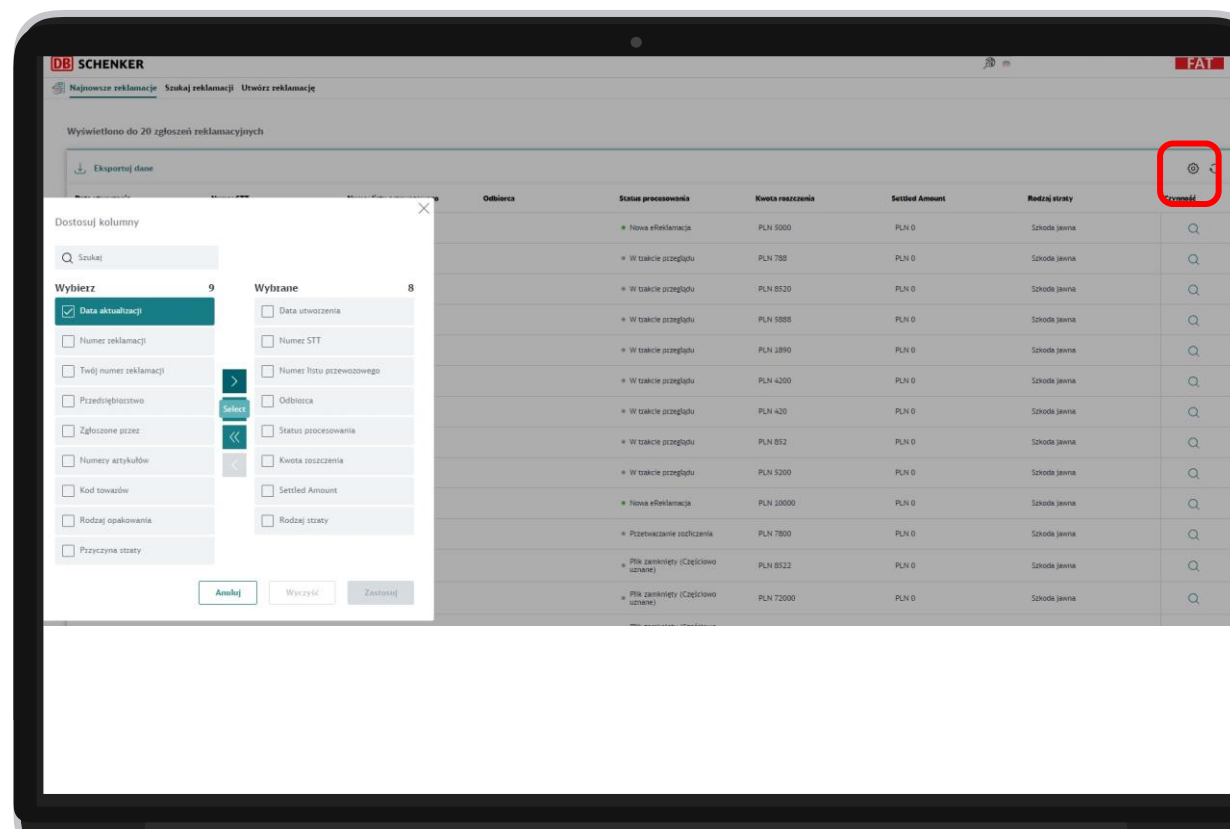
Po złożeniu reklamacji możesz wysłać dodatkowe informacje poprzez wiadomość e-mail lub poprzez dodanie załącznika.



Jak dostosować widok listy reklamacji?

Opcja: Dostosuj kolumny

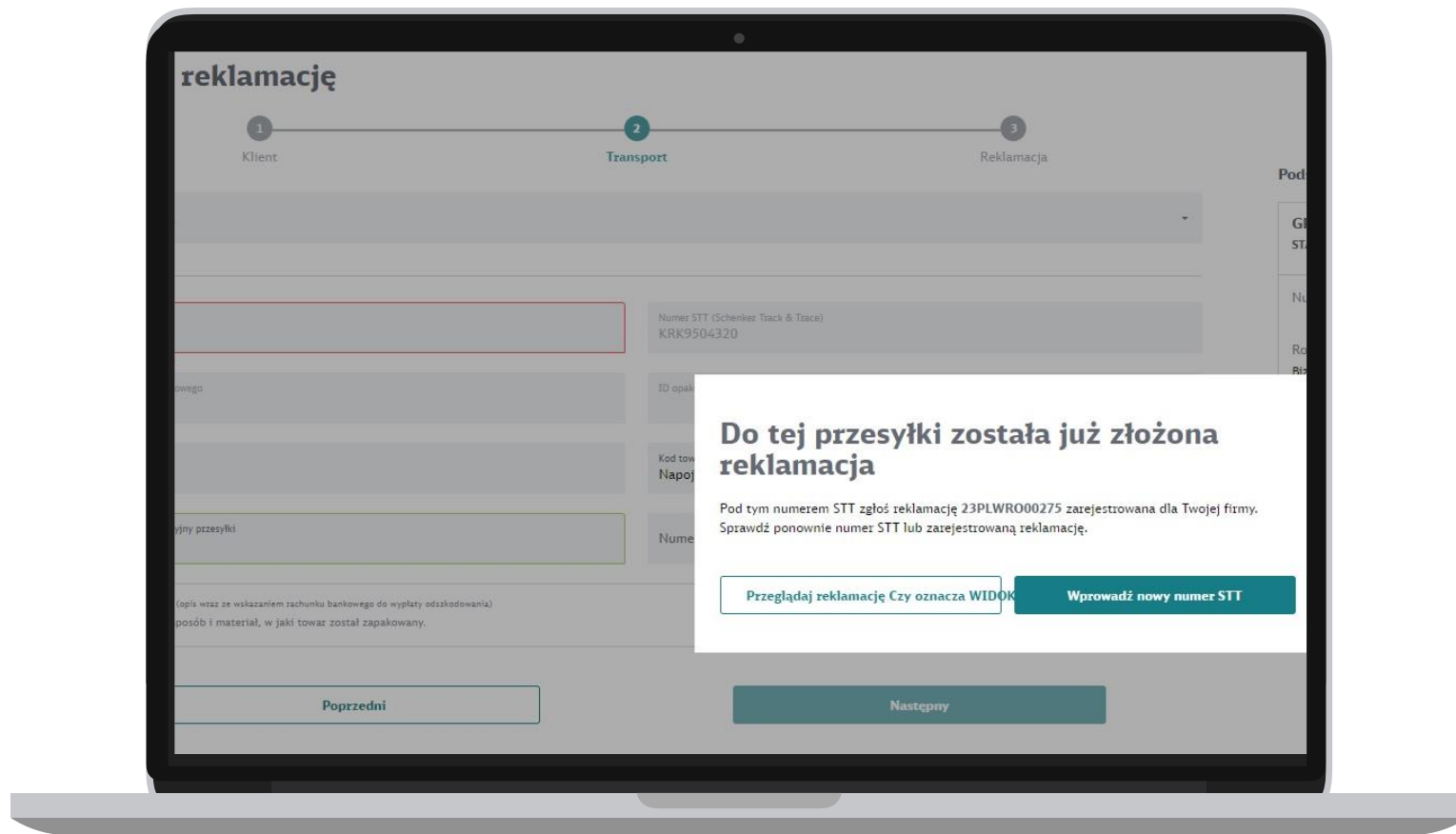
W celu dopasowania wyświetlanych informacji w rejestrze należy skorzystać z przycisku oznaczonego kolorem czerwonym w prawym górnym rogu, a następnie dostosować kolumny wybierając interesujące nas parametry



Najczęstsze błędy

Zgłaszanie reklamacji do tego samego numeru przesyłki

Nie ma możliwości dwukrotnego zgłoszenia reklamacji do tego samego numeru przesyłki. System każdorazowo poinformuje użytkownika o tym fakcie za pomocą stosownego komunikatu.



Zadzwoń lub napisz do nas!

DB Schenker w Polsce

Centrum Obsługi Klienta w Transporcie Drogowym

Jeden numer, wszystkie sprawy!

+48 22 632 22 22

transport krajowy
Centrum Obsługi Klienta

cok.pl@dbschenker.com

transport międzynarodowy
DB SCHENKER*info*

cok.int@dbschenker.com



Dziękujemy!