

# **RMA – Zwroty/Reklamacje**

## **(Moduł Magento)**

**v.1.1.0**

## Spis treści

Zgodny z Magento .....	3
Instalacja.....	3
Problem z instalacją.....	4
Odinstalowanie modułu: .....	4
Konfiguracja .....	4
Zgłaszanie reklamacji przez klienta .....	5
Lista reklamacji – admin .....	9
Akceptacja reklamacji.....	11
Changelog .....	12

## Zgodny z Magento

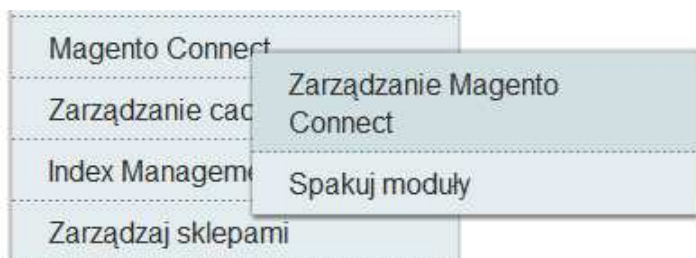
Moduł RMA-Zwroty/Reklamacje – Magento jest kompatybilny z następującymi wersjami oprogramowania:

- 1.9.0.1
- 1.9.0.0
- 1.8.1.0
- 1.8.0.0
- 1.7.0.2
- 1.7.0.1
- 1.7.0.0
- 1.6.2.0
- 1.6.1.0
- 1.6.0.0

W przypadku posiadania innej wersji prosimy o kontakt.

## Instalacja

Aby zainstalować dodatek, należy użyć funkcji Magento Connect Manager (Zarządzanie Magento Connect) z menu System.



Wybieramy moduł i klikamy Upload.



## Problem z instalacją

W przypadku, gdy licencja modułu nie posiada wpisanych wszystkich adresów sklepu to moduł się wyłączy tuż po instalacji lub nie zostanie zainstalowany. Jeżeli taka sytuacja nastąpi należy skontaktować się z dostawcą licencji w celu dokupienia licencji na kolejną domenę.

Jeśli w licencji są wpisane wszystkie adresy sklepu należy sprawdzić czy serwer posiada ioncubeloader, jeżeli nie, to należy poprosić administratora serwera o zainstalowanie ioncubeloader.

Po otrzymaniu poprawnej licencji lub po zainstalowaniu ioncubeloader należy wejść w katalog: app/etc/modules odszukać plik .xml od instalowanego modułu i go zedytować, zmieniając parametr active z false na true (co prezentuje poniższy obrazek).

```
<?xml version = "1.0"?>
<config>
<modules>
  <Websoft_RMA>
    <active>true</active>
    <codePool>community</codePool>
  </Websoft_RMA>
</modules>
</config>
```

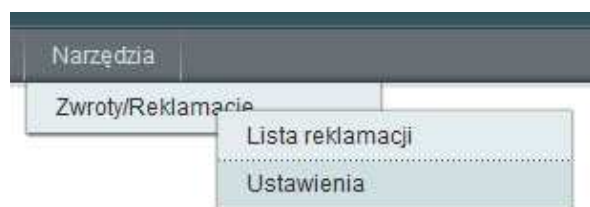
## Odinstalowanie modułu:

Usunięcie / wyłączenie modułu można wykonać na kilka sposobów.

1. Można wpisać false zamiast true w pliku xml odpowiedzialnym za widoczność modułu.
2. Można wyłączyć moduł w System -> Konfiguracja -> Zaawansowane -> wyłączamy moduł na liście.
3. Należy usunąć pliki modułu oraz dodane atrybuty w systemie magento.

## Konfiguracja

Aby skonfigurować moduł należy użyć opcji Ustawienia z menu Narzędzia > Zwroty/Reklamacje.



Aby używać modułu, należy ustawić opcję „Włączony” na „Tak”.

Następnie podać Treść komunikatu oraz wybrać pozostałe opcje.

**Zwroty/Reklamacje**
Zapisz konfigurację

---

**Ogólne**

Włączone	<input type="text" value="Tak"/>	[STORE VIEW]
----------	----------------------------------	--------------

---

**Zwroty/Reklamacje konfiguracja**

Status początkowy	<input type="text" value="W trakcie rozpatrywania"/>	[STORE VIEW]
	<small>▲ Status jaki otrzymuje zwrot w momencie jego utworzenia.</small>	
Termin zwrotu	<input type="text" value="30"/>	[STORE VIEW]
	<small>▲ Określa liczbę dni, w których klient może dokonać zwrotu.</small>	
Instrukcja zwrotu	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; min-height: 100px;">                 Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua. Ut enim ad minim veniam, quis nostrud exercitation ullamco laboris nisi ut aliquip ex ea commodo consequat. Duis aute irure dolor in reprehenderit in voluptate velit esse cillum dolore eu fugiat nulla pariatur. Excepteur sint occaecat cupidatat non proident, sunt in culpa qui officia deserunt mollit anim id est laborum.             </div>	[STORE VIEW]
	<small>▲ Instrukcja zwrotu wyświetlana dla klienta.</small>	

---

**Konfiguracja email**

Email z jakiego będą wysyłane powiadomienia	<input type="text" value="kontakt@web-soft.com.pl"/>	[STORE VIEW]
Nazwa nadawcy wysyłanych powiadomień	<input type="text" value="WebSoft"/>	[STORE VIEW]
Wysyłaj email potwierdzający dla klienta przy stworzeniu reklamacji	<input type="text" value="Tak"/>	[STORE VIEW]
	<small>▲ Wysyła email z potwierdzeniem dla klienta w momencie utworzenia reklamacji.</small>	
Wysyłaj email potwierdzający dla klienta przy zmianie statusu reklamacji	<input type="text" value="Tak"/>	[STORE VIEW]
	<small>▲ Wysyła email z potwierdzeniem dla klienta, gdy status reklamacji ulegnie zmianie.</small>	
Wysyłaj email potwierdzający dla administratora przy stworzeniu reklamacji	<input type="text" value="Tak"/>	[STORE VIEW]
	<small>▲ Wysyła email z potwierdzeniem dla administratora w momencie utworzenia reklamacji.</small>	
Wysyłaj email potwierdzający dla administratora, gdy klient anuluje swoją reklamację	<input type="text" value="Tak"/>	[STORE VIEW]
	<small>▲ Wysyła email z potwierdzeniem dla administratora w momencie, gdy klient anuluje swoją reklamację.</small>	

---

**Ustawienia JavaScripts**

Załącz bibliotekę jQuery	<input type="text" value="Tak"/>	[STORE VIEW]
	<small>▲ Możesz włączyć załączenie biblioteki jQuery jeżeli nie jest jeszcze załączona do strony.</small>	

Następnie należy zapisać dane za pomocą przycisku „Zapisz konfigurację”:



## Zgłaszanie reklamacji przez klienta

Aby zgłosić nową reklamację należy zalogować się w sklepie na swoje konto użytkownika, a następnie z menu konta wybrać zakładkę „Zwroty/Reklamacje”.



Po wybraniu zakładki pojawi się lista zgłoszonych już reklamacji.

## Zwroty/Reklamacje

**LISTA REKLAMACJI**
[Zgłoś nową reklamację](#)

ID	ID ZAMÓWIENIA	DATA UTWORZENIA	STATUS	RODZAJ ZWROTU	OPERACJA
114	<a href="#">145000013</a>	2014-08-11 12:08:03	Przyjęto	Wymiana	<a href="#">Zobacz</a>
113	<a href="#">145000010</a>	2014-08-06 11:01:44	W trakcie rozpatrywania	Zwrot	<a href="#">Zobacz</a>   <a href="#">Anuluj</a>
112	<a href="#">145000010</a>	2014-08-06 11:06:37	W trakcie rozpatrywania	Zwrot	<a href="#">Zobacz</a>   <a href="#">Anuluj</a>
111	<a href="#">145000010</a>	2014-08-06 11:59:22	W trakcie rozpatrywania	Wymiana	<a href="#">Zobacz</a>   <a href="#">Anuluj</a>

Aby zgłosić nową reklamację należy kliknąć „Zgłoś nową reklamację”. Po czym pojawi się formularz zgłoszeniowy reklamacji towaru.

## Zgłoś nową reklamację

**ZGŁOSZENIE REKLAMACJI** [Powrót do listy zgłoszonych reklamacji](#)

ID zamówienia  
100000013 - PLN 893,00

**Zgłoś zwrot dla przedmiotów**

PRODUKT	CENA	ILOŚĆ	ZWRACANA ILOŚĆ
Komputer Amd A8-6600k 4x4,2 4GB HD8570 WiFi + SSD	888,00 zł	1	1

Rodzaj zwrotu  
Zwrot

Opis  
Zwrot z powodu uszkodzonego procesora.

Typ zwrotu pieniędzy  
 Płatność PayPal  
 Płatność przelewem bankowym

Wpisz numer konta bankowego  
23478886543262367654

\* wymagane pola

Wyślij

W formularzu należy wybrać z listy rozwijanej zamówienie, którego ma dotyczyć reklamacja. Po wybraniu zamówienia pojawi się tabela produktów z tego zamówienia. Aby zareklamować wybrany produkt należy wpisać ilość jaką chcemy zareklamować.

Następnie wybieramy rodzaj zwrotu: „Zwrot” lub „Wymiana”. Możliwy jest zwrot towaru do sklepu lub jego wymiana na inny produkt. W przypadku wymiany produktu na inny należy podać SKU produktu na jaki chcemy wymienić towar.

Podajemy też numer konta bankowego lub login PayPal na jaki mają być zwrócone pieniądze za zareklamowany towar.

Po zatwierdzeniu pojawi się strona ze szczegółami naszego zwrotu.

## Reklamacja #13 - W trakcie rozpatrywania

## SZCZEGÓŁY REKLAMACJI

[Powrót do listy zgłoszonych reklamacji](#)

Eksportuj do pdf

Anuluj

ID: 13

Zamówienie: [#100000005](#)

Status: W trakcie rozpatrywania

Data utworzenia: 2014-08-08 14:54:41

Rodzaj zwrotu: Zwrot

Typ zwrotu pieniędzy: Płatność przelewem bankowym

23478886543262367654

Opis:

Zwrot z powodu uszkodzonego procesora.

PRODUKT	CENA	ILOŚĆ	SUMA
Komputer Amd A8-6600k 4x4,2 4GB HD8570 WiFi + SSD	888,00 zł	1	888,00 zł

## Komentarze

2014-08-08 14:54:41 | Status | Dodane przez: Karol Kal

W trakcie rozpatrywania

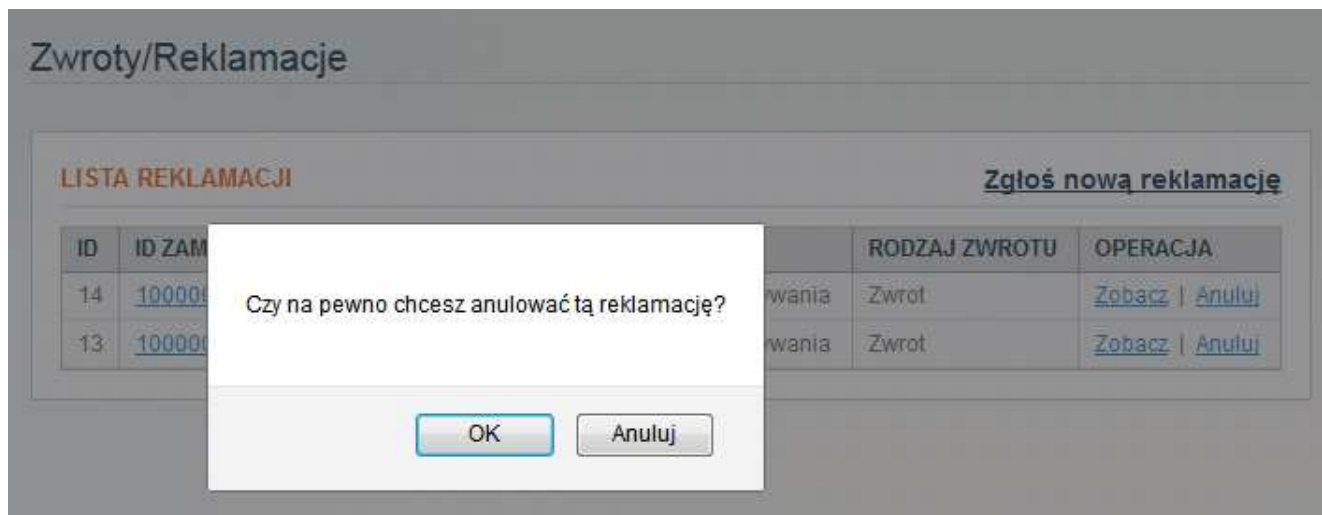
## Dodaj komentarz

Wyślij

Na stronie tej widoczny jest status reklamacji oraz komentarze dotyczące zwrotu.

Reklamację można anulować klikając na przycisk „Anuluj” widoczny w szczegółach reklamacji jak i na liście reklamacji.





## Lista reklamacji – admin

Aby przeglądać reklamacje zgłoszone przez klientów należy zalogować się do panelu administracyjnego Magento i przejść do zakładki „Narzędzia -> Zwroty/Reklamacje -> Lista reklamacji”. Pojawi nam się lista zgłoszonych reklamacji.

**Lista reklamacji** Dodaj Zwrot/Reklamację

Strona 1 z 1 stron | Pokaż 20 na stronę | Łącznie znaleziono 6 wpis(ów) Eksportuj do: CSV Eksport Resetuj filtr Szukaj

Zaznacz wszystko | Odznacz wszystko | Wybierz widoczne | Odznacz widoczne | 0 zaznaczonych produktów Operacje Prześlij

ID	Data utworzenia	Data aktualizacji	ID zamówienia	Email klienta	Status	Rodzaj zwrotu	Operacja
<input type="checkbox"/>	12	2014-08-08 12:14:20	2014-08-08 12:14:20	100000003	joe987@o2.pl	W trakcie rozpatrywania	Wymiana <a href="#">Edytuj</a>
<input type="checkbox"/>	11	2014-08-08 11:46:35	2014-08-08 11:46:35	100000006	monika.m23@wp.pl	Anulowany	Wymiana <a href="#">Edytuj</a>
<input type="checkbox"/>	10	2014-08-08 11:14:11	2014-08-08 11:14:11	100000007	leon987@gmail.com	W trakcie rozpatrywania	Wymiana <a href="#">Edytuj</a>
<input type="checkbox"/>	9	2014-08-08 12:43:04	2014-08-08 12:43:04	100000007	karol.piechnik@gmail.com	Przyjęto	Wymiana <a href="#">Edytuj</a>
<input type="checkbox"/>	8	2014-08-08 12:43:29	2014-08-08 12:43:29	100000010	beatka9378@o2.pl	Przyjęto	Wymiana <a href="#">Edytuj</a>
<input type="checkbox"/>	7	2014-08-08 12:44:09	2014-08-08 12:44:09	100000011	joahim867@onet.pl	Przyjęto	Wymiana <a href="#">Edytuj</a>

Aby zobaczyć informacje na temat reklamacji należy kliknąć na wybraną z listy. Pojawi się strona z dokładnymi informacjami wybranej reklamacji. Na stronie tej możliwa jest też edycja reklamacji.

**Rma Details #13** Powrót Resetuj Usuń Zapisz Zapisz i kontynuuj edycję

### Edycja Reklamacji

Status:

Rodzaj zwrotu:

Opis:

Typ zwrotu pieniędzy:  Płatność PayPal  Płatność przelewem bankowym

Login PayPal/Numer konta bankowego:

---

#### Zamówienie nr 100000005

Data zamówienia: 2014-07-21 07:58:16

Status zamówienia: Zakończony

Kupiono od: Main Website Main Website Store Default Store View

Zamówienie złożone z IP: 217.223.87.43

#### Dane konta

Nazwa klienta: Karol Kal

E-mail: [kalipto12@o2.pl](mailto:kalipto12@o2.pl)

---

#### Adres rozliczeniowy

Karol Kal  
 Adres  
 Miasto, Armed Forces Americas, 12-899  
 Stany Zjednoczone  
 T: 1234579

#### Adres dla dostawy

Karol Kal  
 Adres  
 Miasto, Armed Forces Americas, 12-899  
 Stany Zjednoczone  
 T: 1234579

---

#### Zareklamowany produkt

Produkt	SKU	Cena	Ilość	Suma częściowa
Komputer Amd A8-6600k 4x4,2 4GB HD8570 WiFi + SSD	komp1	1000.0000	1	888,00 zł

---

#### Komentarze

2014-08-08 14:54:41 | Status | Dodane przez: Kalipto 12  
 W trakcie rozpatrywania

---

#### Dodaj komentarz

Administrator ma też możliwość tworzenia reklamacji za klienta. Aby to zrobić należy będąc na liście reklamacji wybrać opcję „Dodaj Zwrot/Reklamację”. Pojawi się strona tworzenia nowej reklamacji, na której wybieramy użytkownika dla którego chcemy zrobić reklamację, zamówienie oraz produkty jakie chcemy zareklamować. Wybieramy też rodzaj zwrotu oraz dane do zwrotu pieniędzy.

[Dodaj nową reklamację](#)

[Powrót](#) [Resetuj](#) [Zapisz](#) [Zapisz i kontynuuj edycję](#)

**Edycja Reklamacji**

Klient \*

Customer Orders \*

Produkt	Cena	Ilość	Zwracana ilość
Komputer desktop 1	1 000,00 zł	1	<input style="width: 30px;" type="text" value="1"/>

Status

Rodzaj zwrotu

Opis

Typ zwrotu pieniędzy  Płatność PayPal  Płatność przelewem bankowym

Login PayPal/Numer konta bankowego

W przypadku gdy rodzajem zwrotu będzie wymiana towaru na inny produkt należy też wpisać SKU produktu na jaki towar jest zamieniany.

## Akceptacja reklamacji

Aby zaakceptować reklamację zgłoszoną przez klienta ustawiamy status reklamacji na „Przyjęto” oraz podajemy ilość zwróconego towaru jaka wraca na magazyn sklepu.

**Edycja Reklamacji**

Status

Ilość jaka wraca na magazyn \*


Rodzaj zwrotu

W przypadku akceptacji wymiany produktu na inny wybieramy też metodę dostawy, którą zostanie wysłany nowy produkt.

**Edycja Reklamacji**

Status	Przyjęto
Metoda dostawy *	Flat Rate - Fixed
Ilość jaka wraca na magazyn *	1
Rodzaj zwrotu	Wymiana
SKU produktu na który ma nastąpić wymiana	acj005

Po przyjęciu takiej reklamacji na liście zamówień w sklepie pojawi się nowe zamówienie dotyczące produktu na jaki jest wymieniany zwracany towar.

 **Zamówienia**
Utwórz zamówienie

Strona  z 4 stron | Pokaż  na stronę | Łącznie znaleziono 77 wpis(ów) | 📄 [Nowe zamówienie](#) | 📄 Eksportuj do:  🔄 Resetuj filtr

[RSS](#) 📄 Eksport 🔍 Szukaj

Wybierz widoczne | Odznacz widoczne | 0 zaznaczonych produktów Operacje  Prześlij

	Zamówienie nr	Purchased From (Store)	Kupiono dnia ↓	Rachunek na dane	Dostawa dla	Podstawa	Zamówiono	Status	Operacja
	Dowolny		Od: <input type="text"/> Do: <input type="text"/>			Od: <input type="text"/> Do: <input type="text"/>	Od: <input type="text"/> Do: <input type="text"/>		
<input type="checkbox"/>	145000036	Moje sklep Madison Island English	11-08-2014 14:08:04	Piotr M	Piotr M	505,00 US\$	505,00 US\$	Pending	<a href="#">Zobacz</a>
<input type="checkbox"/>	145000035	Moje sklep Madison Island	11-08-2014 14:04:05	Piotr M	Piotr M	500,00 US\$	500,00 US\$	Pending	<a href="#">Zobacz</a>

## Changelog

Wersja v1.1.0  
 - Poprawa aplikacji

Wersja v1.0.0  
 - Wydanie modułu.