

eClaims Manuál pro zákazníky



Je nutné, aby zákazník uplatnil reklamaci písemně proti tomu, kdo škodu způsobil. Pro tento případ slouží aplikace eClaims.

eClaims znamená:

- Snadný a rychlý způsob zadání reklamace
- Zákazník zadává/registruje svou reklamaci via tuto platformu

Výhody pro zákazníka, který využívá eClaims:

- Přehled všech reklamací daného zákazníka na 1 místě
- Možnost aktualizace a doplňování údajů zákazníkem
- Individuální nastavení přehledů a analýz
- Export dat
- Zadání případu nezabere příliš času, je nutné zadat minimální údaje, některá pole jsou dobrovolná a jejich vyplněním zákazník přispěje k dalším analýzám pro prevenci škod a ztrát

Zjednodušení reklamačního procesu:

Snadné zadání reklamace a propojení dokumentů:
eClaims je součástí našeho portálu DB SCHENKER | Connect <https://www.dbschenker.com/cz>
který přináší mnoho dalších funkcí jako např. objednání přepravy, pokročilé možnosti sledování zásilek, přehled fakturace a další.

Vytvoření reklamace:

Zadat reklamaci může i bez registrace v DB SCHENKER | Connect libovolný uživatel. Doporučujeme ale zřízení registrace, která zákazníkovi umožní přístup k rozšířeným funkcím (návod začíná na str. 20).
Po registraci navíc může zákazník sledovat stav reklamace a spravovat ji v eClaims bez ohledu na to, jak byla reklamace primárně nahlášena.

Přístup bez registrace:

Reklamace zadané bez registrace jsou předány přímo na příslušné zákaznické centrum společnosti SCHENKER spol. s r.o. pro zpracování. Předchozí nahlášené reklamace nejsou ve verzi eClaims bez registrace přístupné.

eClaims naleznete na <https://www.dbschenker.com/cz>

eClaims – manuál pro zákazníky

Důležité informace



Při reklamaci je potřeba ze strany zákazníka poskytnout tyto standardní dokumenty:

- Objednávku přepravy
 - Přepravní dokument/y k dané přepravě
 - Podepsaný příjmový přepravní dokument s výhradou o nesrovnalosti k zásilce od příjemce
 - Obchodní fakturu k přepravovanému zboží
 - Balicí list (s vyznačením váhy)
 - Výši škody
 - Fotodokumentaci poškozeného zboží, obalu apod.
-
- Ve specifických případech: dostupné **odborné posudky**
 - Ve specifických případech: dostupné **zprávy od policie**

Při nahrávání dokumentů je potřeba věnovat pozornost omezením týkajících se jejich formátu a velikosti.

U každé reklamace je důkazní břemeno výhradně na straně subjektu, který reklamaci uplatňuje.

Jak zadat reklamaci?

Krok 1 – Přihlášení na portál DB SCHENKER | Connect

1

Otevřete prohlížeč na adrese
<https://www.dbschenker.com/>

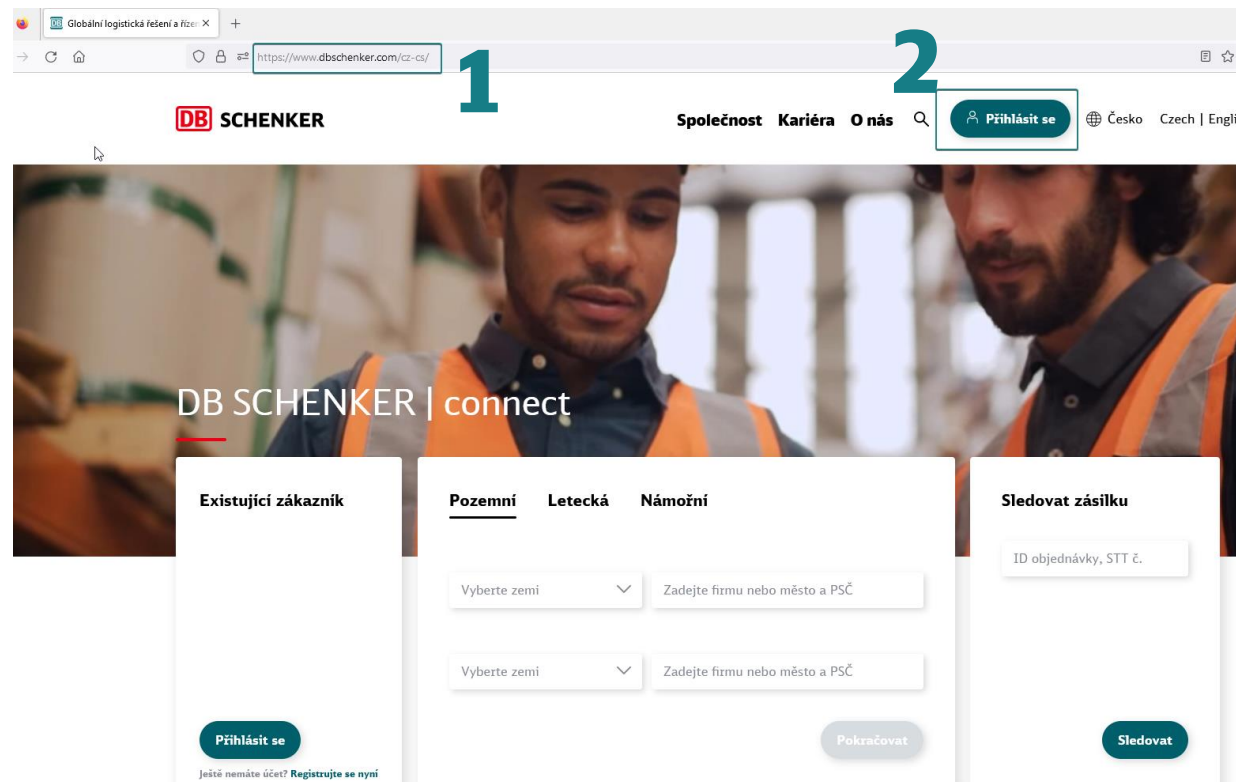
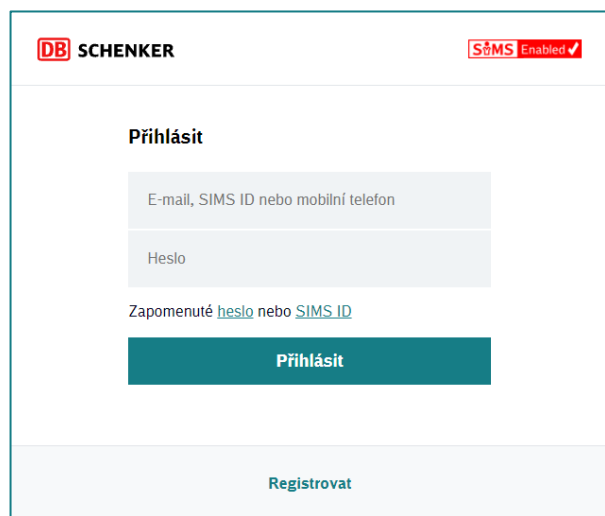
2

V pravém horním rohu obrazovky
klikněte na odkaz **Přihlásit se**.

3

V otevřeném okně zadejte
e-mailovou adresu nebo SIMS ID
a heslo. Poté klikněte na **Přihlásit**.

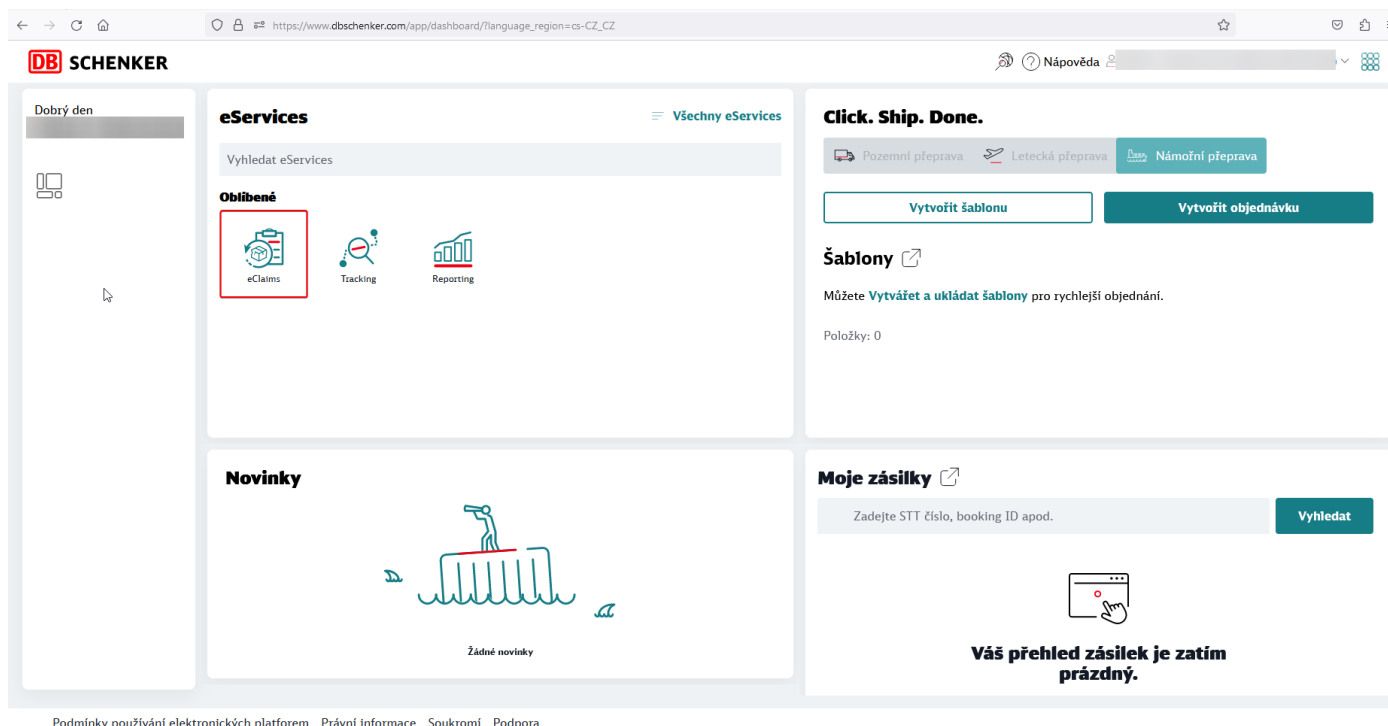
3



Jak zadat reklamaci?



Krok 2 – vyberte eClaims



Jak zadat reklamaci?

Krok 3 – vyberete položku „Vytvořit reklamaci“



DB SCHENKER

Poslední reklamace

Hledat reklamaci

Vytvořit reklamaci

Zobrazeno až 20 reklamací

Exportovat

Update Date ↓	Datum vytvoření	Reference reklamace	Číslo Vaší reklamace	STT číslo	Číslo nákladního listu (Waybill number)	Příjemce	Stav zpracování	Reklamovaná částka	Settled Amount	Akce
1.3.2024	26.1.2024	24CZLIC00079		2110000002			• Stav vypořádání			
22.2.2024	17.1.2024	24CZLIC00041		2110000002			• Případ uzavřen (Plně uhrazeno)			
20.2.2024	9.11.2023	23CZLIC01335		2110000002			• Případ uzavřen (Plně uhrazeno)			
20.2.2024	14.8.2023	23CZLIC00899		2110000002			• Případ uzavřen (Plně uhrazeno)			
1.2.2024	16.1.2024	24CZLIC00039		2110000002			• Případ uzavřen (Plně uhrazeno)			
3.1.2024	21.6.2023	23CZLIC00658		2110000002			• Případ uzavřen (Plně uhrazeno)			
16.11.2023	18.10.2023	23CZLIC01230		2110000002			• Případ uzavřen (Plně uhrazeno)			
31.10.2023	4.9.2023	23CZLIC00988		2110000002			• Případ uzavřen (Plně uhrazeno)			
25.10.2023	28.8.2023	23CZLIC00949		2110000002			• Případ uzavřen (Plně uhrazeno)			

Jak zadat reklamaci?

Krok 4



Začněte výběrem vaší společnosti z databáze:

Poslední reklamace Hledat reklamaci **Vytvořit reklamaci** Registrovat uživatele

Vytvořit reklamaci

1 Zákazník 2 Přeprava 3 Reklamace

Název společnosti & SAP účet

Město

Ulice a číslo domu

DIČ

PSČ

Další

Rozklikněte, pokud je na váš účet registrováno více společností

Jak zadat reklamaci?

Krok 5



Zadejte detaily reklamované zásilky:

Vytvořit reklamaci

1

2

3

Zákazník

Přeprava

Reklamáce

Typ služby
Pozemní přeprava

Tracking Number

STT číslo

Číslo nákladního listu (Waybill number)

Package Id

Typ balení
Europaleta

Kód zboží
Kovy, hliník, železo, plechy, profily, trubky, dráty, kabely atd.

Vaše referenční číslo zásilky

Číslo položek

Informace týkající se zboží
Popište prosím zboží a způsob a materiál, jak bylo zboží zabaleno

Předchozí

Další

- Po vyplnění pole „Typ služby“ se vám zpřístupní další pole, která je nutné vyplnit.
- Pro správné přiřazení je nutné zadat platné STT číslo.
- Místo STT čísla můžete zadat platné číslo nákladního listu.
- Dále uveďte, o který **druh zboží** se jedná.

Na předchozí stránky se můžete kdykoli vrátit kliknutím na „**Předchozí**“ nebo potvrdit svá data kliknutím na „**Další**“.

DB SCHENKER | eClaims

9

Jak zadat reklamaci?

Krok 6



Pro vaše pohodlí můžete použít i vlastní reference:

Vytvořit reklamaci

1

2

3

Zákazník

Přeprava

Reklamáce

Typ služby

Pozemní přeprava

Tracking Number

CZPRG123456789

STT číslo

CZPRG123456789

Číslo nákladního listu (Waybill number)

Package Id

Typ balení

Europaleta

Kód zboží

Kovy, hliník, železo, plechy, profily, trubky, dráty, kabely atd.

Vaše referenční číslo zásilky

LS 5268

Číslo položek

W-17864

Informace týkající se zboží

Popište prosím zboží a způsob a materiál, jak bylo zboží zabaleno

Předchozí

Další

Zadejte své reference.

Nepovinné: uveďte bližší informace
(max. 1 000 znaků)

Jak zadat reklamaci?

Krok 7



Vytvořit reklamaci

1
Zákazník

2
Přeprava

3
Reklamacie

Před odesláním můžete zadat bližší informace k vaší reklamaci (včetně reklamované částky a měny) a nahrát příslušné dokumenty.

Zadání interních referencí je také možné.

Uved'te detailní popis reklamace prostřednictvím volného textového pole.

Datum vzniku škody
17/06/2021



Reklamovaná částka

Měna
EUR

Typ reklamace
Poškození - skrytá vada

Důvod reklamace
Promáčknutí

Číslo Vaší reklamace
AB1278

Cargo připojištění sjednané prostřednictvím Schenker
Ne

Poškozené kusy
2

Hmotnost poškozené zásilky (KG)
76

Je na potvrzení o doručení výhrada o poškození?

☒ Ano ☐ Ne ☐ Neznámý

Informace k reklamaci

Popište prosím detailně, co se stalo, a rozsah poškození

Vrácení přepravného Vratka DPH

☐☐

Jak zadat reklamaci?

Krok 8



Nahrát dokumenty


Nahrát soubor

Přetáhněte dokumenty sem

Maximální velikost souboru k nahrání je 10 MB
Maximální počet znaků v souboru: 100 znaků
Povolené typy souborů
(doc docx jpg jpeg pdf ppt png pptx tif tiff txt xls xlsx)

Dokumenty doporučené pro řešení reklamace

- ☒ Obchodní faktura
- ☒ Balicí list
- ☒ Příjmový přepravní doklad
- ☒ Fotodokumentace

Dokumenty lze nahrát při zadávání reklamace, ale také dodatečně.

Všechny informace poskytnuté v průběhu zadávání reklamace jsou zahrnuty v **souhrnu reklamace**.

Po odeslání **eClaims** okamžitě přiřadí reklamaci naši referenci.

Souhrn reklamace

Vaše společnost	Reportováno	E-Mail
DIČ		
Typ přepravy Pozemní přeprava	Vaše referenční číslo zásilky LS 5268	
STT číslo CZPRG123456789	Kód zboží Kovy, hliník, železo, plechy, profily, trubky, dráty, kabely atd.	
Číslo položek W-17864	Typ balení Europaleta	
Datum vzniku škody 17/06/2021	Typ reklamace Poškození - skrytá vada	
Důvod reklamace Promáčknutí	Číslo Vaší reklamace AB1278	
Cargo připojištění sjednané prostřednictvím Schenker Ne	Poškozené kusy 2	
Hmotnost poškozené zásilky (KG) 76	Je na potvrzení o doručení výhrada o poškození? Ano	
Vratka DPH Ne	Vrácení přepravného Ne	

Předchozí

Odeslat

Rozšířené funkce eClaims



Zabezpečený přístup

Kromě základních funkcí přístupu bez registrace poskytuje registrace řadu možností pro správu odeslaných reklamací.

DB SCHENKER									
 Poslední reklamace Hledat reklamaci Vytvořit reklamaci Registrovat uživatele									
Zobrazeno až 20 reklamací									
 									
Update Date ↑	Datum vytvoření	Reference reklamace	Číslo Vaší reklamace	STT číslo	Číslo nákladního listu (...)	Příjemce	Stav zpracování	Reklamovaná částka	Akce
13/05/2017	13/03/2017	17CZF					● Stav vypořádání	CZK 14523	
20/05/2017	20/03/2017	17CZF					● Stav vypořádání	CZK 5300	
21/06/2017	20/03/2017	17CZF					● Stav vypořádání	CZK 6233	
09/07/2017	09/05/2017	17CZF					● Stav vypořádání	CZK 10603	
13/09/2019	22/08/2019	19CZF					● Příklad uzavření (Plně uhrazeno)	CZK 1900	

Rozklikněte pro
zobrazení detailů.



Zabezpečený přístup

Detaily reklamace

Referenční číslo 17CZF (Otevřeno)

Status zpracování Stav vypořádání

Vaše společnost

Reportováno

E-Mail

DIČ

SAP číslo

Pozemní přeprava

Datum vzniku škody

14/02/2017

Typ reklamace

Poškození - viditelné

Důvod reklamace

Rozbití

Poškozené kusy

5

Vratka DPH

Ne

Sklo, skleněné výrobky, okna

Reklamovaná částka

CZK 14523

Pojištění

Neznámý

Vrácení přepravného

Ne

Hmotnost poškozené zásilky (KG)

63

Je na potvrzení o doručení výhrada o poškození?

Zaslat e-mail k této reklamaci

Link pro komunikaci s naší společností

Detaily reklamace

Referenční číslo 17CZ (Otevřeno)

Status zpracování Stav vypořádání

Pro otázky týkající se této reklamace,
Zadejte text a klikněte na odeslat

Minimalizovat

Předmět: 17CZ

Budeme vás kontaktovat prostřednictvím:

Váš e-mail

Odeslat

Rozšířené funkce eClaims



Pro vytváření reportů a analýz máte k dispozici svůj flexibilní přehled a funkce exportu dat:

Poslední reklamace

Hledat reklamaci

Vytvořit reklamaci

Hledat 1

Od data: 2022-02-19

Do data:

Reference reklamace

Stav: Vše

Číslo Vaší reklamace

STT číslo

Číslo nákladního listu (Waybill...)

Číslo balení

Reportováno

Hledat

Exportovat

Exportovat výsledky (xls formát)

Datum aktualizace	Datum vytvoření	Reference reklamace	Číslo Vaší reklamace	STT číslo	Číslo nákladního listu (Waybill number)	Příjemce	Stav zpracování	Reklamovaná částka	Uhrazená částka	Akce
4.3.2024	26.1.2024	24CZLIC00079		2110000002			Případ uzavřen (Plně uhrazeno)			
22.2.2024	17.1.2024	24CZLIC00041		2110000002			Případ uzavřen (Plně uhrazeno)			
20.2.2024	9.11.2023	23CZLIC01335		2110000002			Případ uzavřen (Plně uhrazeno)			
20.2.2024	14.8.2023	23CZLIC00899		2110000002			Případ uzavřen (Plně uhrazeno)			
1.2.2024	16.1.2024	24CZLIC00039		2110000002			Případ uzavřen (Plně uhrazeno)			
3.1.2024	21.6.2023	23CZLIC00658		2110000002			Případ uzavřen (Plně uhrazeno)			
16.11.2023	18.10.2023	23CZLIC01230		2110000002			Případ uzavřen (Plně uhrazeno)			
31.10.2023	4.9.2023	23CZLIC00988		2110000002			Případ uzavřen (Plně uhrazeno)			

- Přizpůsobit přehled
- Uložit přizpůsobení

Detailní náhled reklamací



Detailní náhled reklamací poskytuje **tři** další funkce:

1) Komunikujte se zákaznickým centrem prostřednictvím e-mailu:

Vyplňte e-mailový formulář, jehož obsah se automaticky přiřadí k vámi podané reklamaci.

Detaily reklamace

Referenční číslo 17CZ (Otevřeno)
Status zpracování Stav vypořádání

Pro otázky týkající se této reklamace,
Zadejte text a klikněte na odeslat

Minimalizovat

Předmět: 17CZ -

Budeme vás kontaktovat prostřednictvím: **Váš e-mail** Odeslat

Detailní náhled reklamací



2) Aktualizujte reklamovanou částku:

Detaily reklamace

Referenční číslo 21CZ (Otevřeno)

Status zpracování Nová reklamace

Zaslat e-mail k této reklamaci

Vaše společnost

Reportováno

E-Mail

DIČ

Typ přepravy
Pozemní přeprava

Kód zboží
Stroje, přístroje, elektronické zboží, motory, díly a příslušenství (jiné než zde uvedené)

Typ balení
Evropalleta

Reklamovaná částka

Měna
CZK

Pojištění

Vrácení přepravného
Ne

Vratka DPH
Ne

STT číslo
CZHKR012438287

Číslo nákladního listu (Waybill number)
26798306

Datum vzniku škody
11/06/2021

Typ reklamace
Poškození - viditelné

Důvod reklamace
Rozbití

Příjemce
WILHELM KRAHN GMBH

Je na potvrzení o doručení výhrada o poškození?
Neznámý

Pokud jste nestanovili reklamovanou částku v průběhu zadávání, můžete tak učinit kdykoliv v průběhu řešení reklamace.

Je třeba upravit zadanou reklamovanou částku?

Neváhejte použít e-mailový formulář pro přímé kontaktování našich pracovníků a požádejte o změnu.



3) Spravujte své dokumenty:

Dokumenty k již zadané reklamaci můžete přidávat kdykoliv.

Všechny soubory jsou do systému přenášeny automaticky.

Vytvořeno 18/06/2021 7:12
Změněno 18/06/2021 7:41


Nahrát soubor

Přetáhněte dokumenty sem
Maximální velikost souboru k nahrání je 10 MB
Maximální počet znaků v souboru: 100 znaků
Povolené typy souborů
(doc docx jpg jpeg pdf ppt png pptx tif tiff txt xls xlsx)

Dokumenty doporučené pro řešení reklamace
✓ Obchodní faktura ✓ Balicí list ✓ Příjmový přepravní doklad ✓ Fotodokumentace

Poslední nahraný soubor: maximálně 30 položek

	Če:	.docx	
	Se:	.pdf	
	Pot	.doc	

Pro bližší informace prosím kontaktuje lokální zákaznické centrum.

Portál DB SCHENKER | Connect: <https://www.dbschenker.com/cz>

eClaims

První krok: Registrace do portálu DB SCHENKER | Connect



Registrace na portálu DB SCHENKER | Connect



Abyste mohli plně využívat službu eClaims, je nutné zaregistrovat se do portálu DB SCHENKER | Connect.

- 1 Otevřete prohlížeč na adrese <https://www.dbschenker.com/cz>
- 2 V pravém horním rohu obrazovky klikněte na odkaz **Registrujte se nyní..**

The screenshot shows the DB SCHENKER | connect website. The browser address bar displays <https://www.dbschenker.com/cz>. The website header includes the DB SCHENKER logo, navigation links (Společnost, Kariéra, O nás), a search icon, and a 'Přihlásit se' button. The main content area features a large image of two workers in orange safety vests. Overlaid on this is a registration form with three tabs: 'Pozemní', 'Letecká', and 'Námořní'. The 'Pozemní' tab is active, showing two input fields for 'Vyberte zemi' and 'Zadejte firmu nebo město a PSČ'. Below these fields are buttons for 'Přihlásit se' and 'Registrujte se nyní'. To the right, there is a 'Sledovat zásilku' section with an input field for 'ID objednávky, STT č.' and a 'Sledovat' button. A large blue number '2' is overlaid on the bottom right of the registration form.

Vyplnění základních údajů o uživateli

Vyplňte profil – většina polí je povinných –
nepovinná pole jsou označena textem **volitelný**

1

Osobní data – Vyplňte data o uživateli. POZOR – na
zadaný email může být registrován pouze jeden
uživatelský účet! **E-mailová adresa je klíčový údaj –
pečlivě zkontrolujte její správnost!**

2

Vaše společnost – vyplňte adresu vaší společnosti.

3

Nastavení hesla – nastavte si vaše heslo pro přístup.
Platnost hesla je neomezená. K zablokování dochází
po 3 neúspěšných zadáních v řadě.

4

Zaškrtněte **Souhlas s podmínkami**, případně povolte
Zasílání novinek.

5

Kliknutím na správný obrázek potvrďte, že registraci
tvoří skutečná osoba.

6

Vše potvrďte kliknutím na tlačítko **Registrovat se**.

1

Vaše osobní data

Oslovení



Křestní jméno

Příjmení

E-mail

Telefon

+420 601 123 456

Mobil

+420 601 123 456

volitelný

Vaše společnost

Název společnosti

Země



PSC

Město

Stát

volitelný

Ulice

Nastavení hesla

Heslo

Přečetl jsem si a souhlasím s [Podmínkami](#)



Informujte mě o novinkách v DB Schenker [Ochrana soukromí](#)



Potvrďte, že jste skutečná osoba, kliknutím na křeslo.

[znovu načíst](#)



Registrovat se

2

3

4

5

6

E-mailové potvrzení registrace

1

Na e-mailovou adresu použitou při registraci dorazí e-mail.

2

V doručeném emailu **klikněte na odkaz**, kterým registraci potvrdíte*.

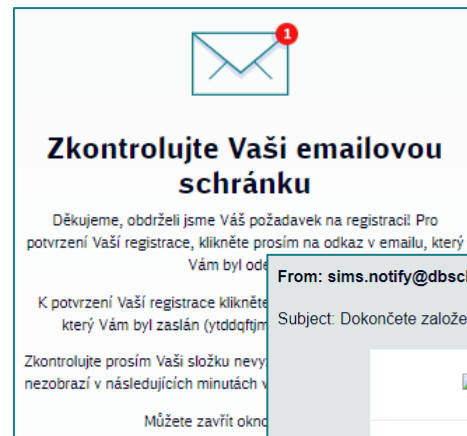
3

Po zobrazení potvrzující informace budete buď automaticky přesměrováni na homepage DB SCHENKER | Connect, případně je možné tlačítkem **Přihlášení** se na tuto stránku přepnout.

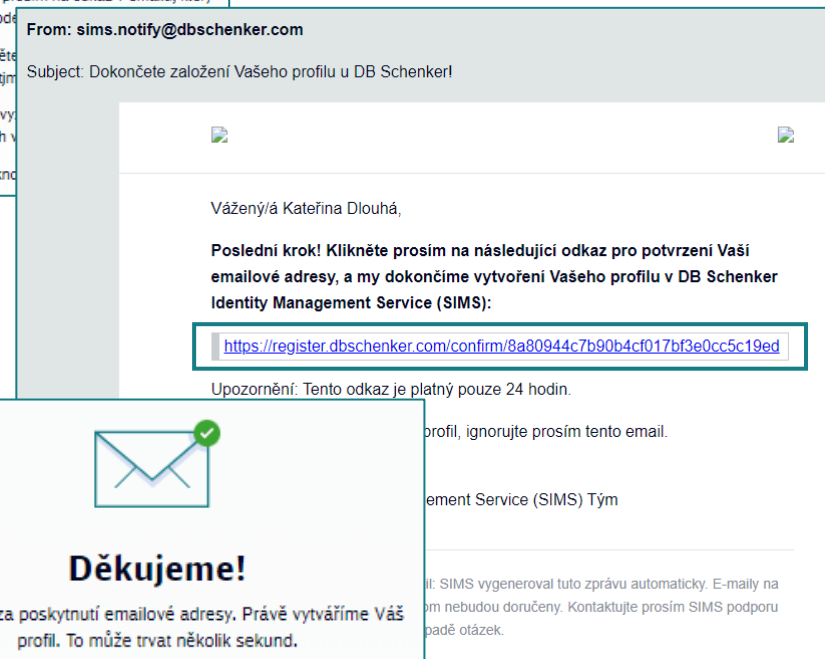
* Pokud na email žádné potvrzení nedorazí příčiny mohou být:

- Chybně zadaná emailová adresa při registraci – zkontrolujte prosím zadanou emailovou adresu. Pokud na ní vytvoříte registraci znovu – průvodce by vás neměl pustit dál (protože již registrace na daný email existuje)
- Registrační email skončil v nevyžádané poště – zkontrolujte prosím složku Spam/nevyžádané pošty
- Registrační email byl zadržen bezpečnostním programem poštovního serveru – požádejte vaše IT oddělení, aby přidalo adresu sims.notify@dbschenker.com do výjimek a následně proveďte reset hesla.

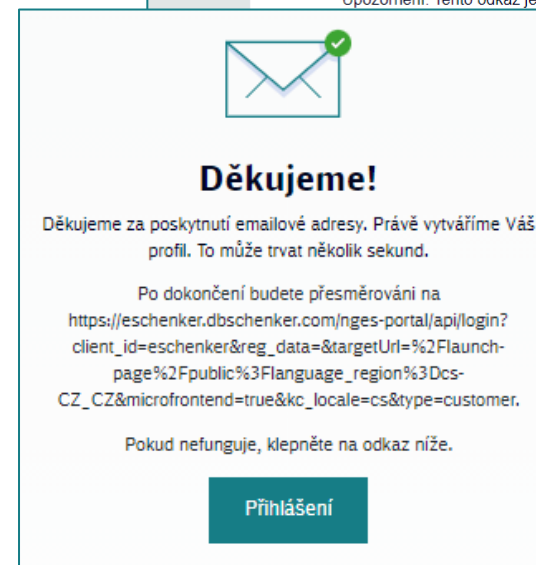
1



2



3



Přihlášení na portál DB SCHENKER | Connect



- 1 Otevřete prohlížeč na adrese <https://www.dbschenker.com/>
- 2 V pravém horním rohu obrazovky klikněte na odkaz **Přihlásit se**.
- 3 V otevřeném okně zadejte e-mailovou adresu nebo SIMS ID a heslo. Poté klikněte na **Přihlásit**.

DB SCHENKER SIMS Enabled

Přihlásit

E-mail, SIMS ID nebo mobilní telefon

Heslo

[Zapomenuté heslo nebo SIMS ID](#)

Přihlásit

[Registrovat](#)

Globální logistická řešení a řízení

https://www.dbschenker.com/cz-cs/

DB SCHENKER

Společnost Kariéra O nás

Přihlásit se Česko Czech | English

DB SCHENKER | connect

Existující zákazník

Přihlásit se

Ještě nemáte účet? [Registrujte se nyní](#)

Pozemní

Vyberte zemi

Zadejte firmu nebo město a PSČ

Letecká

Vyberte zemi

Zadejte firmu nebo město a PSČ

Námořní

Pokračovat

Sledovat zásilku

ID objednávky, STT č.

Sledovat

Reset hesla a zaslání uživatelského jména (SIMS ID)

1

Po přihlášení na portálu DB SCHENKER | Connect se objeví přihlašovací obrazovka. Zde je možné vybrat, zda potřebujete resetovat zapomenuté heslo nebo získat SIMS ID.

2

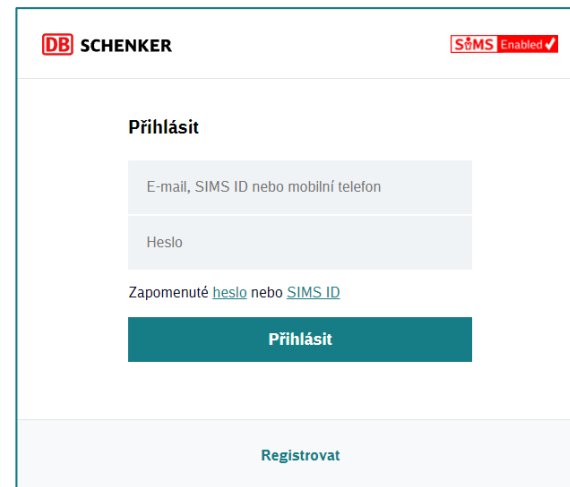
Při zapomenutém heslu vyplňte vaši e-mailovou adresu nebo SIMS ID, potvrďte výběrem správného obrázku a klikněte na **Potvrdit**. Do e-mailu vám dorazí zpráva a dle instrukcí v ní provedte reset hesla*.

3

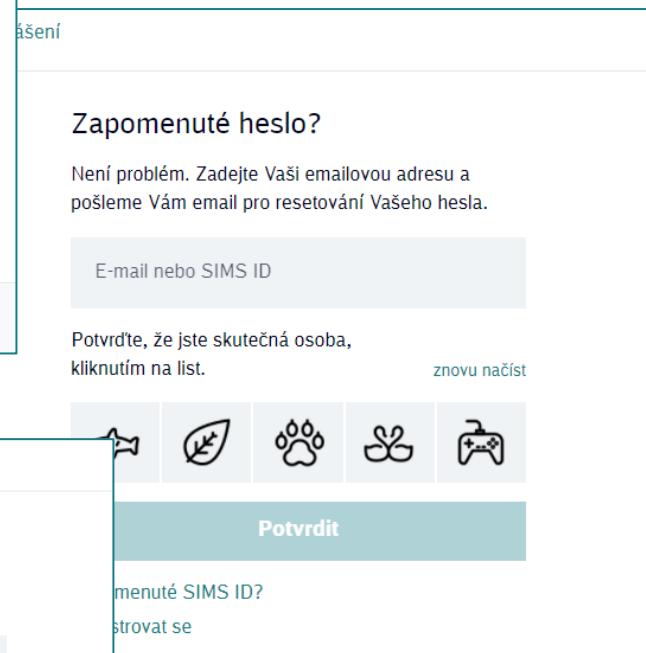
Při zapomenutém SIMS ID vyplňte vaši e-mailovou adresu, potvrďte výběrem správného obrázku a klikněte na **Potvrdit**. Do e-mailu dorazí zpráva s informací o vašem přihlašovacím jménu - SIMS ID*.

**) Pokud e-mail nedorazil, zkontrolujte správnost zadání a nastavení.*

1



2



3





eSchenker
It's so
easy!

V případě dotazů nás prosím kontaktujte:
cz.sm.prg.e-services@dbshenker.com