



Myslíme na vás

Jak stornovat objednávku nebo transakci?

1. Dohodnete se s klientem na stornu jeho objednávky nebo transakce

Přihlásíte se do aplikace Benefit Plus, proklikem v sekci „Přehledy a transakce“ vyberete menu **Storna** a dohledáte objednávku nebo transakci. Proklikem na zelenou ikonu provedete storno viz obrázek níže.

Transakce provedené přes terminál se zde nezobrazují, vratka těchto prostředků probíhá pouze návratem na terminálu. Tyto transakce dohledáte v přehledu objednávek, tyto transakce se nepropisují do účetních dokladů.

The screenshot shows the 'STORNA' (Cancellations) section of the Benefit Plus application. It features two main search filters: 'OKAMŽITÉ STORNO PLATBY KARTOU' (Instant card payment cancellations) and 'STORNO OBJEDNÁVKY' (Order cancellations). The 'OKAMŽITÉ STORNO PLATBY KARTOU' filter includes date ranges (Od: 1.3.2021, Do: 10.3.2021) and a card number field. The 'STORNO OBJEDNÁVKY' filter includes a customer name field, an order/transaction number field (Číslo objednávky / transakce: 314/), and date ranges (Od: 25.2.2021, Do: 10.3.2021). A 'Stav storna' (Cancellation status) dropdown is set to 'Bez příznaku' (No sign). Both filters have a 'ZOBRAZIT' (Show) button.

Datum objednávky	Typ transakce	Hodnota	Jméno klienta	Číslo objednávky	Obchodní místo	Žádost o storno	Stornováno / Zamítnuto	Provedl
08.03.21 13:37	Poukázka na tenis	1 000,00	Testovací Miro	314/22124913	Sportcentrum ABC 69 @			
25.02.21 09:52	E-shop sportcenrum DEV	10,00	Testovací Miro	314/21957087	Sportcentrum ABC 69 @			
25.02.21 09:45	E-shop sportcenrum DEV	10,00	Testovací Miro	314/21956984	Sportcentrum ABC 69 @			



Myslíme na vás

2. Klient zašle požadavek na storno přes aplikaci

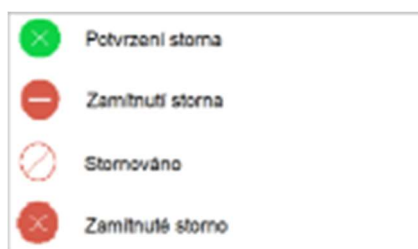
Klient proklikem v aplikaci Benefit Plus zašle žádost o storno objednávky nebo transakce, vyplní její číslo, důvod storna a vybere, zda požaduje stornovat objednávku nebo transakci v plné výši nebo jen její část.

Tuto žádost o storno obdržíte vy, a to na e-mail, který byl zadán do naší aplikace a v kopii klient. V tomto okamžiku vás **prosíme o následující součinnost** - přihlásíte se do aplikace Benefit Plus a v sekci „**Přehledy a transakce**“ vyberete menu **Storna**, viz obrázek níže.

Zde uvidíte na prvních pozicích objednávky nebo transakce, u kterých klienti požadují storno. V případě, že nestihnete provést storno do 3 pracovních dnů, uvidíte objednávku nebo transakci červeně zvýrazněnou. I takovou objednávku můžete stornovat, jinak provedeme storno my. Pokud se stornem nesouhlasíte, máte možnost jej zamítnout. Zde je nutné stručně uvést důvod zamítnutí storna.

Po potvrzení nebo zamítnutí storna obdrží klient z naší aplikace e-mail s potvrzením, že bylo provedeno storno nebo s důvodem proč bylo storno zamítnuto.

Datum objednávky	Typ transakce	Hodnota	Jméno klienta	Číslo objednávky	Obchodní místo	Žádost o storno	Stornováno / Zamítnuto	Provedl
11.03.21 08:17	Poukázka na tenis	15,00	Testovací Miro	314/22172385	Sportcentrum ABC 69 @			
11.03.21 08:16	Poukázka na tenis	10,00	Testovací Miro	314/22172374	Sportcentrum ABC 69 @			





Myslíme na vás

Pokud provedete storno objednávky nebo transakce, která byla již z naší strany proplacena, dojde mezi námi k vyúčtování, máte-li nastaven zápočet, započtou se objednávky nebo transakce k vyúčtování, ty se poníží o toto storno a naše aplikace automaticky vystaví mínusovou fakturu. Tuto fakturu, prosíme, uhradit na náš bankovní účet číslo 2102143052/2700.

Peníze nám dopředu nezasílejte ani nám nezasílejte dobropis na stornovanou objednávku nebo transakci. Vyčkejte na vyúčtování na konci zúčtovacího období, tedy na 1. den následujícího měsíce, kdy se automaticky vystaví doklady (pokud máte nastavené měsíční vyúčtování).

Myslíme na vás, a proto vám rádi s čímkoli pomůžeme.

Napište nám na e-mail: partneri@benefit-plus.cz nebo klidně zavolejte: +420 225 377 700.