

INNPRO B2B SK RMA MANUÁL

Ak chcete vytvoriť reklamáciu RMA, prejdite na stránku <https://servis.b2b-innpro.cz>

Prihlásiť sa!

Predtým, ako začnete používať servisnú aplikáciu INNPRO, musíte sa prihlásiť.

Začať

[Zabudol som svoje heslo](#)

Ak nemáte prihlasovacie údaje, môžete si ich vytvoriť registráciou svojho účtu.

Zaregistrujte si svoj vlastný účet

Platforma RMA nepoužíva rovnaké prihlasovacie údaje ako <https://b2b.innpro.sk/>

Ak nemáte zaregistrované konto na našej platforme služieb, musíte si ho najprv zaregistrovať.

Registrácia účtu

Prihlásiť sa!

Predtým, ako začnete používať servisnú aplikáciu INNPRO, musíte sa prihlásiť.

Začať

[Zabudol som svoje heslo](#)

Ak nemáte prihlasovacie údaje, môžete si ich vytvoriť registráciou svojho účtu.

Zaregistrujte si svoj vlastný účet

Kliknite na tlačidlo "Zaregistrovať vlastné konto"

1 Vyberte typ klienta
B2B partner INNPRO

Meno a priezvisko

2 Vyberte skratku krajiny pre DPH – ak chýba, nechajte prázdne
SK

3 DIČ firmy bez prefixu krajiny – ak chýba, nechajte prázdne

4 E-mailová adresa + Smerovacie číslo Telefónne číslo

5 Login k účtu Heslo

Regulamin i polityka prywatności / Terms and conditions privacy policy / Általános szerződési feltételek és adatvédelmi irányelvek / Podmínky ochrany osobních údajů / Termini [Čítať](#)
și condiții politica de confidențialitate

Vyplňte formulár správnymi údajmi

1. Uistite sa, že ste vybrali správny typ účtu.
2. Vyberte príslušnú predponu DIČ.
3. Zadajte svoje IČ DPH bez akýchkoľvek predpôn.
4. Táto e-mailová adresa sa používa na všetku komunikáciu týkajúcu sa vašej zaregistrovanej reklamácie. Môžete ju použiť aj na prihlásenie do panelu. **Uistite sa, že ste ju zadali správne!**
5. Uchovávajte svoje prihlasovacie údaje v bezpečí.

Dostanete e-mail s odkazom na aktiváciu konta. Vyžaduje sa aktivácia účtu na prihlásenie.

Vytvorenie RMA

Servis INNPRO Panel servisných hlásení Filip Gierfowski

1 Pridať nové hlásenie

2 Overte sériové číslo

3 Vyhľadajte opravu podľa čísla RMA, čísla SN alebo externého čísla opravy

4 Skontrolujte, na akú záruku máte nárok na servis a podporu – zadajte EAN ...

Vstupná stránka vášho reklamačného panelu

1. Kliknutím sem **Pridať nové hlásenie**.
2. Overenie, či sa **sériové číslo zariadenia** nachádza v databáze INNPRO, zadajte **sériové číslo zariadenia** a potom potvrdte klávesom **ENTER**.
3. Ak chcete skontrolovať akýkoľvek predtým vytvorený stav reklamácie, zadajte **číslo INNPRO RMA** (RMA/individuálne číslo reklamácie/SR/rok), **sériové číslo** (ak bolo poskytnuté skôr) alebo **vaše číslo reklamácie** (ak bolo poskytnuté skôr) a potom potvrdte klávesou **ENTER**.

4. Ak chcete skontrolovať dostupnú záruku na výrobok, zadajte **kód EAN/GTIN-13** (nájdete ho na obale výrobku alebo na internete pomocou preferovaných vyhľadávačov). Záručná doba sa overuje na základe posledného dátumu nákupu výrobku.

Kliknutím na **Pridať nové hlásenie** sa dostanete na formulár Reklamácie.

Import prehľadov zo súboru CSV

Modul na nahrávanie hlásení na reklamáciu zo súboru .csv kódovaného v UTF-8, oddeľovač je čiarka, oddeľovač reťazca je úvodzovka. Maximálny počet riadkov: 30! poradie údajov: (vlastné RMA číslo, EAN/GTIN-13, sériové číslo, dátum predaja vo formáte (yyyy-mm-dd), popis problému, servisné očakávania) V prípade akýchkoľvek otázok alebo problémov nás kontaktujte : Serwis@innpro.pl

1

Pridať novú sťažnosť

Ak chcete zaregistrovať jednu sťažnosť, vyplňte formulár nižšie. Ak máte akékoľvek otázky alebo problémy, kontaktujte nás: serwis@innpro.pl

2

3

4

5

6

7

8

9

Spätná dodacia adresa

10 **Pridanie kópie predajného dokladu je povinné!**
Priložiť prílohy, presuňte a pustite alebo vybrať súbory (obrázky, kópia dokladu o kúpe)

1. Môžete nahráť súbor CSV s nárokmi RMA. Nezabudnite zachovať správny formát **vlastné číslo RMA, EAN, SN, dátum predaja vo formáte (rrrr-mm-dd), opis**

problému, očakávania služby.

2. **EAN kód** - možno ho nájsť na obale výrobku alebo online pomocou akéhokoľvek vyhľadávača vyhľadávačov.

3. **Sériové číslo** - nachádza sa na obale výrobku alebo na samotnom výrobku (vyžaduje sa len pre uvedené značky).

4. **Dátum dokumentu** - zadaný dátum musí byť rovnaký ako dátum na predajnom doklade v poli 10.

5. Popíšte problém s výrobkom čo najpodrobnejšie. Čím podrobnejšie tým sa proces RMA výrazne skrátí.

6. Ak máte vlastné číslo RMA, zadajte ho sem, môžete ho neskôr použiť na ľahšie nájdenie reklamácie.

7. Môžete zadať sledovacie číslo zásielky, s ktorou bude reklamácia odoslaná. Pomôže Vám udržať súvislosť medzi RMA a balíkom.

8. Vyberte typ reklamácie, ktorú chcete vytvoriť (**typy DJI sú vyhradené pre produkty DJI len pre DJI**).

9. Tu môžete zadať obsah odosielaného balíka. Upozornite na všetky ďalšie položky, ktoré posielate spolu so zariadením.

10. Pridajte doklad o predaji nárokovaného výrobku. Takýto doklad je potrebné predložiť v aby ste mohli začať spracovávať reklamáciu.

Niektoré výrobky je možné reklamovať vo väčších množstvách v rámci jedného RMA.

Kód EAN/GTIN-13

Množstvo produktov

Dodatočné pole sa zobrazí po zadaní kódu EAN výrobku.

Zadajte správne množstvo výrobku, pre ktorý chcete vytvoriť RMA.

Niektoré produkty navyše vyžadujú výber typu problému v teréne.

Vyberte typ poruchy

Dodatočné pole sa zobrazí po zadaní kódu EAN oprávneného výrobku.

Po vyplnení všetkých požadovaných polí vo formulári môžete **vygenerovať číslo žiadosti**.

Zrušit

Uložte a vygenerujte číslo RMA

Teraz na výrobok uvedte vygenerované číslo RMA - neoznačené reklamácie nemožno spracovať.

Reklamácie je potrebné zaslať na spracovanie nášmu servisnému oddeleniu:

SERWIS INNPRO

Rudzka 65c,

44-200 Rybnik,

POLAND

Ak niečo nie je správne, zobrazí sa chybové hlásenie.

Prosíme opraviť nasledujúce problémy

- **Kód EAN/GTIN-13** - uvedený kód sa nenachádza v databáze nákupu pre tento účet alebo doba distribučnej podpory sa skončila

Prosíme opraviť nasledujúce problémy

- **Typ závady** - hodnota uvedená v políčku je nesprávna

Prosíme opraviť nasledujúce problémy

- **Príloha** - nebola priložená požadovaná príloha