

INNPRO B2B CZ RMA MANUÁL

Chcete-li vytvořit reklamaci RMA, přejděte na stránku <https://servis.b2b-innpro.cz>

Přihlášení!

Než budete moci začít používat servisní aplikaci INNPRO, přihlaste se.

[Zapomněl jsem heslo.](#)

Pokud nemáte přihlašovací údaje, můžete si je vytvořit registrací svého účtu.

Platforma RMA nepoužívá stejné přihlašovací údaje jako <https://b2b-innpro.cz/>

Pokud na naší platformě služeb nemáte registrovaný účet, musíte si ho nejprve zaregistrovat.

Registrace účtu

Přihlášení!

Než budete moci začít používat servisní aplikaci INNPRO, přihlaste se.

[Zapomněl jsem heslo.](#)

Pokud nemáte přihlašovací údaje, můžete si je vytvořit registrací svého účtu.

Klikněte na tlačítko "Zaregistrujte si svůj účet"

1 Vyberte typ klienta
B2B partner INNPRO

Jméno a příjmení

2 Vyberte symbol země pro DPH
CZ

3 DIČ firmy bez předčísí země

4 E-mailová adresa + Předčísí Telefonní číslo

5 Přihlášení k účtu Heslo

Regulamin i polityka prywatności / Terms and conditions privacy policy / Általános szerződési feltételek és adatvédelmi irányelvek / Podmínky ochrany osobních údajů [Přečíst](#)

Vyplňte formulář správnými údaji

1. Ujistěte se, že jste vybrali správný typ účtu.
2. Zvolte odpovídající předčísí DIČ.
3. Zadejte své DIČ bez jakýchkoli předpon.
4. Tato e-mailová adresa se používá pro veškerou komunikaci týkající se vašich registrovaných pohledávek. Lze ji také použít k přihlášení do panelu. **Dbejte na to, abyste ji zadali správně!**
5. Svě přihlašovací údaje uchovávejte v bezpečí.

Obdržíte e-mail s odkazem na aktivaci účtu. Pro přihlášení je nutná aktivace účtu.

Vytvoření RMA

Service INNPRO Panel servisních oznámení Filip Gierlowski

1 Přidat nové oznámení

2 Ověřit výrobní číslo

3 Vyhledat opravu podle čísla RMA, čísla SN nebo čísla externí opravy

4 Zkontrolujte příslušející záruku na servis a podporu – zadejte EAN kód

Vstupní stránka vašeho reklamačního panelu

1. **Chcete-li přidat novou žádost, klikněte zde.**
2. Chcete-li ověřit, zda je **výrobní číslo** zařízení uvedeno v databázi INNPRO, zadejte **výrobní číslo** zařízení a potvrďte klávesou **ENTER**. (nefunguje u všech značek).
3. Pro kontrolu stavu dříve vytvořené reklamace zadejte **číslo INNPRO RMA** (RMA/individuální číslo reklamace/SR/rok), **výrobní číslo** (pokud bylo zadáno dříve) nebo **svě číslo reklamace** (pokud bylo zadáno dříve) a potvrďte klávesou **ENTER**.

4. Chcete-li zkontrolovat dostupnou záruku na výrobek, zadejte **kód EAN/GTIN-13** (Ize jej nalézt na obalu výrobku nebo online pomocí oblíbených vyhledávačů).
Záruční doba se ověřuje na základě posledního data nákupu výrobku.

Kliknutím na **Přidat nové oznámení** se dostanete na formulář žádosti.

Import oznámení ze souboru CSV

Modul pro nahrávání oznámení o reklamaci ze souboru .csv kódovaného v UTF-8, oddělovač je čárka, omezovač řetězce jsou uvozovky. Maximální počet řádků: 40! pořadí dat: (č. rma vlastní,EAN/GTIN-13,výrobní číslo,datum prodeje ve formátu (yyyy-mm-dd),popis problému, očekávání servisu) V případě dotazů nebo problémů kontaktujte servis@innpro.pl

1

Přidat nové oznámení o reklamaci

Chcete-li zaevidovat jedno oznámení o reklamaci, vyplňte níže uvedený formulář. V případě dotazů nebo problémů kontaktujte servis@innpro.pl

2

3

4

5

6

7

8

9

Adresa pro zpětné doručení

Claim return address

Popis poruchy, problému, očekávání servisu a viditelné mechanické poškození nahlášeného výrobku

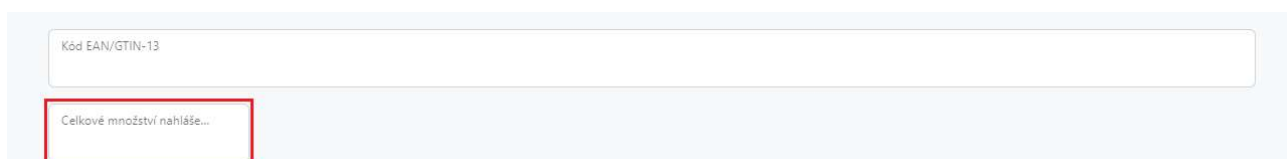
10

Přidat přílohy, táhnout a pustit nebo vybrat soubory (fotografie, kopie dokladu o prodeji)

1. Můžete nahrát soubor CSV se seznamem vašich RMA. Nezapomeňte zachovat správný formát **vlastního čísla RMA, EAN, SN, data prodeje ve formátu (rrrr-mm-dd), popisu problému, očekávaných služeb.**

2. **EAN kód** - lze jej nalézt na obalu výrobku nebo na internetu pomocí vyhledávačů.
3. **Sériové číslo** - lze nalézt na obalu výrobku nebo na výrobku samotném (vyžadováno pouze u uvedených značek).
4. **Datum nákupu** - zadané datum se musí shodovat s datem na prodejním dokladu v poli 10.
5. **Popište problém s výrobkem co nejpodrobněji. Podrobnější popis zkrátí proces RMA.**
6. **Pokud máte vlastní číslo RMA, zadejte ho sem, můžete ho později použít pro snadnější nalezení hledané reklamace.**
7. **Můžete zadat sledovací číslo zásilky, se kterou bude reklamace odeslána. To vám pomůže udržet souvztažnost mezi RMA a zásilkou.**
8. **Vyberte typ nároku (typy DJI jsou vyhrazeny pouze pro produkty DJI).**
9. **Zde můžete zadat obsah odesílaného balíčku. Uveďte všechny další položky, které se zařízením posíláte.**
10. **Přidejte doklad o prodeji nárokovaného výrobku. Tento doklad je nutné předložit, aby bylo možné začít reklamaci vyřizovat.**

Některé produkty lze reklamovat ve větším množství v rámci jedné RMA.



The image shows a screenshot of a web form. At the top, there is a text input field with the placeholder text 'Kód EAN/GTIN-13'. Below it, there is a dropdown menu with the text 'Celkové množství nahláše...'. The dropdown menu is highlighted with a red border.

Dodatečné pole se zobrazí po zadání kódu EAN způsobilého výrobku.

Zadejte správné množství produktu, pro který chcete vytvořit RMA.

Některé produkty navíc vyžadují výběr typu problému.



The image shows a screenshot of a web form. It features a dropdown menu with the text 'Select type of fault' and a small downward arrow icon on the right side. The dropdown menu is highlighted with a red border.

Dodatečné pole se zobrazí po zadání kódu EAN způsobilého výrobku.

Po vyplnění všech požadovaných polí ve formuláři můžete vygenerovat číslo žádosti.

Zrušit

Uložit a vygenerovat č. RMA

Nyní na výrobek uveďte vygenerované číslo RMA - neoznačené reklamace nelze zpracovat.

Reklamace je třeba zaslat ke zpracování našemu servisnímu oddělení:

INNPRO CZECH

Hlinky 155/86,

603 00 Staré Brno,

CZECH REPUBLIC

Pokud něco není správně, zobrazí se chybová zpráva.

Opravte následující problémy

- **Kód EAN/GTIN-13** - zadaný kód se nenachází v nákupní základně pro tento účet nebo skončilo období podpory distribuce

Opravte následující problémy

- **Typ poruchy** - hodnota zadaná do pole je neplatná

Opravte následující problémy

- **příloha** - požadovaná příloha nebyla přidána