

INNPRO B2B RO MANUAL PENTRU CREAREA UNEI CERERI RMA

Pentru a crea o cerere RMA, mergeți la <https://service.innpro.eu>

Autentificare

Înainte de a începe să utilizați aplicația de service INNPRO, trebuie să vă autentificați.

Începe

[Am uitat parola.](#)

Dacă nu aveți detalii de conectare, le puteți crea înregistrându-vă contul.

Înregistrați-vă propriul cont

Platforma RMA nu utilizează aceleași date de autentificare ca și
<https://b2b.innpro.ro>

Dacă nu aveți un cont înregistrat pe platforma noastră de servicii, trebuie să vă înregistrați mai întâi un cont.

Înregistrarea contului

Autentificare

Înainte de a începe să utilizați aplicația de service INNPRO, trebuie să vă autentificați.

Începe

[Am uitat parola.](#)

Dacă nu aveți detalii de conectare, le puteți crea înregistrându-vă contul.

Înregistrați-vă propriul cont

Faceți clic pe butonul "Înregistrează-ți propriul cont".

1 Selectați tipul de client
Partener B2B al INNPRO

Primul nume si ultimul nume

2 Selectați un simbol de țară pentru TVA - dacă nu există, lăsați necompletat
RO

3 Număr de identificare fiscală a companiei fără prefix de țară - dacă lipsește, lăsați necompletat

4 Adresa de email + Direcțional Număr de telefon

5 Conectare la cont Parola

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

Completați formularul cu datele corecte

1. **Asigurați-vă că ați ales tipul de cont corect.**
2. **Alegeți în mod corespunzător prefixul de identificare TVA.**
3. **Introduceți numărul dvs. de identificare TVA fără prefixe.**
4. **Această adresă de e-mail este utilizată pentru toate comunicările referitoare la creanțele dumneavoastră înregistrate. De asemenea, poate fi utilizată pentru a vă conecta la panou. **Asigurați-vă că o introduceți corect!****
5. **Păstrați în siguranță datele de conectare.**

Veți primi un e-mail cu linkul de activare a contului. Activarea contului este necesară pentru a vă conecta.

Crearea unei cereri RMA

Service INNPRO Panoul de solicitare de servicii Filip Gierlowski

1 Deschideți o cerere nouă

2 Verificarea numărului de serie

3 Căutați o reparație după numărul RMA, seria produsului sau numărul de re...

4 Verificați garanția de service și asistență - introduceți codul EAN

Pagina de destinație a panoului dvs. de reclamații

1. **Faceți clic aici pentru a adăuga o nouă cerere.**
2. **Pentru a verifica dacă **numărul de serie** al dispozitivului apare în baza de date INNPRO, introduceți **numărul de serie** al dispozitivului, apoi confirmați cu **ENTER**. (nu funcționează pentru toate mărcile).**
3. **Pentru a verifica statutul oricărei cereri RMA creată anterior, introduceți **numărul RMA INNPRO** (RMA/numărul cererii de despăgubire individuale/SR/an), **numărul de serie** (dacă a fost furnizat anterior) sau **numărul cererii RMA** (dacă a fost furnizat anterior), apoi confirmați cu **ENTER**.**

4. Pentru a verifica garanția disponibilă pentru un produs, introduceți **codul EAN/GTIN-13** (poate fi găsit pe ambalajul produsului sau online folosind orice motor de căutare popular). **Perioada de garanție este verificată pe baza ultimei date de achiziție a produsului.**

Dacă dați clic pe "Deschideți o cerere nouă", veți fi direcționat către formularul de cerere.

Importarea cererilor de despăgubire dintr-un fișier CSV

Modul pentru încărcarea cererilor de despăgubire dintr-un fișier .csv codificat în UTF-8, bara de spațiu este o virgulă, iar delimitatorul de șiruri este o virgulă inversată. Numărul maxim de linii: 30! ordinea datelor: (număr rma propriu, EAN/GTIN-13, număr de serie, data vânzării în format (aaaa-mm-dd), descrierea problemei, așteptările de service) Vă rugăm să contactați service@innpro.ro dacă aveți întrebări sau probleme.

1

Adăugați o nouă cerere RMA

Pentru a înregistra o cerere RMA nouă, vă rugăm să completați formularul de mai jos. Dacă aveți întrebări sau probleme, vă rugăm să contactați service@innpro.ro.

2

3

4

5

6

7

8

9

Adresa de returnare

• **Adresa de retur a cererii**

Adăugarea unei copii a documentului de vânzare este obligatorie!

10

Adăugați atașamente, selectați fișiere (fotografiile, copie a documentului de vânzare)

1. Puteți încărca un fișier CSV cu cererile de RMA. Nu uitați să păstrați formatul propriu **numărul RMA, EAN, SN, data vânzării în format (aaaa-mm-dd), descrierea problemei, așteptările de service.**
2. **Codul EAN** - poate fi găsit pe ambalajul produsului sau online, folosind orice motor de căutare popular.
3. **Numărul de serie** - poate fi găsit pe ambalajul produsului sau direct pe produs (necesar doar pentru mărcile enumerate).
4. **Data achiziției** - data introdusă trebuie să fie aceeași cu cea de pe documentul de vânzare din câmpul 10.
5. Descrieți problema cât mai detaliat posibil. O descriere mai detaliată face ca procesul RMA să fie mult mai scurt.
6. Dacă aveți propriul număr de RMA, introduceți-l aici, îl puteți utiliza ulterior pentru a găsi mai ușor cererea RMA pe care o căutați.
7. Aici puteți introduce numărul de urmărire al coletului. Acesta vă poate ajuta să păstrați corelația dintre RMA și numărul coletelor.
8. Selectați tipul de RMA pe care doriți să îl creați (**tipurile DJI sunt rezervate doar pentru produsele DJI**).
9. Aici puteți specifica conținutul coletului pe care îl trimiteți. Vă rugăm să enumerați orice articole suplimentare pe care le trimiteți împreună cu dispozitivul.
10. Adăugați o dovadă de vânzare a produsului în cauză. Este necesar să furnizați un astfel de document pentru a începe procesarea cererii RMA.

În anumite situații, puteți include mai multe produse în cadrul unui singur RMA.

Cod EAN/GTIN-13

Cantitatea de produse

Câmpul suplimentar apare după introducerea codului EAN al produsului eligibil.

Introduceți cantitatea corectă a produsului pentru care doriți să creați RMA.

Anumite produse necesită, în plus, alegerea tipului de problemă pe teren.

Selectați un tip de eroare

Câmpul suplimentar apare după introducerea codului EAN al produsului eligibil.

După ce ați completat toate câmpurile necesare din formular, puteți genera numărul RMA.

Anulați

Salvați și generați numărul RMA.

Acum, aplicați numărul RMA generat pe produs. Coletele nemarcate nu vor fi procesate.

Cererile RMA trebuie să fie trimise la departamentul nostru de service pentru procesare:

INNPRO ROMANIA

Str. Nerva Traian, Nr. 3, City Business Center, et. 2, Sector 3,
Bucuresti, 031041,
ROMANIA

Dacă ceva nu este corect, va apărea un mesaj de eroare.

Vă rugăm să corectați următoarele probleme

- **Cod EAN/GTIN-13** - codul introdus nu apare în baza de date de achiziții pentru acest cont sau perioada de suport pentru distribuție s-a încheiat

Vă rugăm să corectați următoarele probleme

- **Tipul reparației** - nu este furnizată nicio valoare necesară

Vă rugăm să corectați următoarele probleme

- **Anexa** - un atașament obligatoriu nu a fost adăugat