

# INNPRO B2B CZ RMA MANUAL

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

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

Pokud na naší servisní platformě nemáte zaregistrovaný účet, musíte si ho nejprve vytvořit.

## Registrace účtu

### Přihlášení!

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

Začít

[Zapomněl jsem heslo.](#)

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

Zaregistrujte si svůj účet

Klikněte na tlačítko "Zaregistrujte si svůj účet".

- 1 Vyberte typ klienta  
B2B partner INNPRO
- 2 Vyberte symbol země pro DPH  
PL
- 3 DIČ firmy bez předčísli země
- 4 E-mailová adresa
- 5 Přihlášení k účtu

+ Předčísli      Telefonní číslo

Heslo

Vyplňte formulář správnými údaji.

1. Ujistěte se, že jste vybrali správný typ účtu.
2. Zvolte odpovídající předčísli 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 knpřihlášení do panelu. **Dbejte na to, abyste ji zadali správně!**
5. Uložte přihlašovací údaje uchovávejte v bezpečí.

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

## Vytvočení RMA

Service INNPRO Panel servisních oznámení

1 Přidat nové oznámení

2 Ověřit výrobní číslo

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

3

Zkontrolujte příslušející záruku na servis a podporu – zadejte EAN kód

4

1. **Chcete-li přidat nový 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 **své číslo reklamace** (pokud bylo zadáno dříve) a potvrďte klávesou **ENTER**.
4. Chcete-li zkontrolovat dostupnou záruku na výrobek, zadejte **kód EAN/GTIN-13** (lze 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: 30! 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 [serwis@innpro.pl](mailto:serwis@innpro.pl)

1 Choose File No file chosen

Importovat

[Stáhnout ukázkový soubor](#)

### Přidat nové oznámení o reklamaci

Chcete-li zaevidovat jedno oznámení o reklamaci, vyplňte níže uvedený formulář. V případě dotazů nebo problémů kontaktujte [serwis@innpro.pl](mailto:serwis@innpro.pl)

**2** Kód EAN/GTIN-13

**3** Výrobní číslo je povinné pro výrobky DJI / ECOFLOW / SMARTMI / EDIFIER / VIOMI / ROIDMI / DREAME / AMAZFIT / DEERMA

**4** Datum dokumentu

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

**6** Správné číslo oznámení o reklamaci – volitelné textové pole

Údaje ARS – nepovinné pole

**7** Správné číslo nákladního listu pro servis INNPRO – volitelné textové pole

**8** Vyberte příslušný typ požadavku na službu

**9** Zde uveďte všechny další položky, které jsou odeslány společně s oznámením

Adresa pro zpětné doručení **Claim return address**

Přečetl jsem si prohlášení o rizicích  
[Link](#)

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

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 a očekávaných služeb.**
2. **EAN kód** – lze jej nalézt na obalu výrobku nebo na internetu pomocí vyhledávačů.
3. **Sériové číslo** – lze jej 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 souvislost 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.

Kód EAN/GTIN-13

Celkové množství nahláše...

Dodatečné pole se zobrazí po zadání kódu EAN způsobilého výrobku.

**Zadejte správné množství produktů, pro které chcete vytvořit RMA.**

**Některé produkty navíc vyžadují výběr typu problému.**

Vyberte typ poruchy

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.

Reklamací je třeba zaslat ke zpracování našemu servisnímu oddělení:

INNPRO CZECH

Hlinky 155/86,

603 00 Stare 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
- **příloha** - požadovaná příloha nebyla přidána
- **Typ opravy** - nebyla zadána požadovaná hodnota