

INNPRO B2B PL INSTRUKCJA RMA

Aby utworzyć zgłoszenie udaj się do <https://serwis.innpro.pl>

Zaloguj się!

Zanim rozpoczniesz korzystanie z aplikacji serwisowej INNPRO musisz się zalogować.

Rozpocznij

[Zapomniałem hasła.](#)

Jeśli nie masz danych do logowania możesz je utworzyć poprzez rejestrację swojego konta.

Zarejestruj własne konto

Panel serwisowy do logowania nie wykorzystuje danych z <https://b2b.innpro.pl>

Jeżeli nie posiadasz jeszcze konta na naszej platformie serwisowej musisz najpierw zarejestrować nowe konto.

Rejestracja konta

Zaloguj się!

Zanim rozpoczniesz korzystanie z aplikacji serwisowej INNPRO musisz się zalogować.

Rozpocznij

[Zapomniałem hasła.](#)

Jeśli nie masz danych do logowania możesz je utworzyć poprzez rejestrację swojego konta.

Zarejestruj własne konto

Użyj przycisku "Zarejestruj własne konto"

1 Wybierz typ klienta
B2B partner INNPRO

Imię i nazwisko

2 Wybierz symbol kraju dla VAT - jeśli brak, zostaw puste
PL

3 NIP firmy bez prefiksu kraju - jeśli brak, zostaw puste

4 Adres email + Kierunkowy Numer telefonu

5 Login do konta Hasło

Regulamin i polityka prywatności / Terms and conditions privacy policy / Általános szerződési feltételek és adatvédelmi irányelvek [Czytaj](#)

Wypełnij formularz poprawnymi danymi

1. **Upewnij się, że wybrałeś odpowiedni typ konta.**
2. **Wybierz odpowiedni symbol kraju dla VAT.**
3. **Wprowadź Numer Identyfikacji Podatkowej (NIP) firmy.**
4. **Wprowadzony adres e-mail wykorzystywany jest do przekazywania informacji dotyczących aktualnych statusów. Ten adres wykorzystywany jest również do logowania do panelu. **Upewnij się, że wprowadzony adres jest poprawny!****
5. **Przechowuj swoje dane logowania w bezpiecznym miejscu.**

Po wypełnieniu formularza otrzymasz wiadomość email z linkiem aktywacyjnym. Aktywacja każdego nowego konta jest wymagana do zalogowania.

Creating a RMA

Serwis INNPRO Panel zgłoszeń serwisowych

1 **Dodaj nowe zgłoszenie**

2 Zweryfikuj numer seryjny

3 Wyszukaj naprawę po nr RMA, numerze SN lub nr naprawy zewnętrznej

4 Sprawdź przysługującą Ci gwarancję na serwis i wsparcie - wpisz kod EAN

Strona główna panelu serwisowego

1. **Naciśnij przycisk aby dodać nowe zgłoszenie.**
2. **Wprowadź numer seryjny (SN) a następnie potwierdź klawiszem ENTER aby zweryfikować czy numer seryjny (SN) produktu znajduje się w bazie danych INNPRO (tylko wybrane marki).**
3. **Aby wyszukać stworzone wcześniej RMA wprowadź numer zgłoszenia RMA INNPRO (RMA/indywidualny numer zgłoszenia/SR/rok), numer seryjny (jeżeli został wprowadzony podczas tworzenia zgłoszenia) lub własny numer zgłoszenia (jeżeli został wprowadzony podczas tworzenia zgłoszenia), następnie potwierdź przyciskiem ENTER.**

4. Aby sprawdzić dostępny okres wsparcia produktu wprowadź kod EAN/GTIN-13 (możesz go znaleźć na opakowaniu produktu lub przy pomocy popularnych wyszukiwarek internetowych)

Weryfikacja okresu wsparcia odbywa się na podstawie ostatniej daty zakupu produktu w INNPRO.

Po naciśnięciu **Dodaj nowe zgłoszenie** zostaniesz przekierowany do formularza zgłoszeniowego.

Import zgłoszeń z pliku CSV

Moduł do wgrzywania zgłoszeń reklamacyjnych z pliku .csv kodowanym w UTF-8, sperator to przecinek, ogranicznik ciągu to cudzysłów. Maksymalna ilość linii: 30! kolejność danych: (nr rma własny,EAN/GTIN-13,numer seryjny,data sprzedaży w formacie (yyyy-mm-dd),opis problemu, oczekiwania serwisowe) W przypadku pytań lub problemów prosimy o kontakt serwis@innpro.pl

1 Nie wybrano pliku

Dodaj nowe zgłoszenie reklamacyjne

Aby zarejestrować pojedyncze zgłoszenie reklamacyjne uzupełnij poniższy formularz. W przypadku pytań lub problemów prosimy o kontakt serwis@innpro.pl

2

3

4

5

6

7

8

9

Adres doręczenia zwrotnego

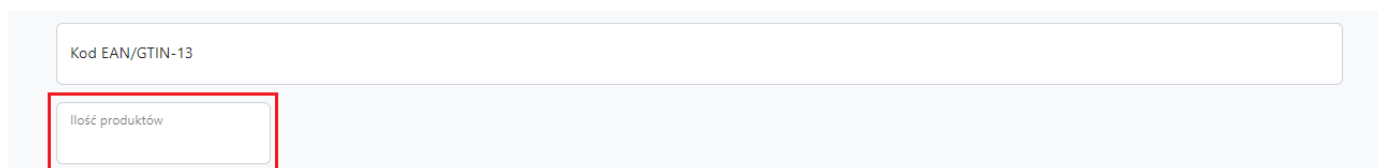
Adres zwrotny

Dodanie kopii dokumentu sprzedaży jest obligatoryjne!

10

1. Możesz złożyć swoje zgłoszenia korzystając z pliku CSV. Pamiętaj aby zastosować poprawny format **własny numer RMA, EAN, numer seryjny(SN), data sprzedaży (rrrr-mm-dd), opis problemu, oczekiwania serwisowe**
2. **Kod EAN** - znajduje się na opakowaniu produktu. Możesz go także znaleźć online korzystając z popularnych wyszukiwarek internetowych.
3. **Numer seryjny**- znajduje się na opakowaniu produktu lub na produkcie (wymagane tylko w przypadku wybranych marek).
4. **Data sprzedaży** - wprowadzona data musi być zgodna z datą na dokumencie w załączniku.
5. **Opisz problem** tak szczegółowo, jak to możliwe. Szczegółowe opisy zgłoszeń znacznie skracają ich procesowanie.
6. Jeżeli posiadasz wewnętrzny numer RMA wprowadź go tutaj, dzięki niemu możesz później również wyszukać zgłoszenie w panelu serwisowym.
7. Możesz wprowadzić numer śledzenia przesyłki, na którym urządzenie zostanie wysłane. Wprowadzony numer listu przewozowego ułatwia powiązanie zgłoszenia z przesyłką.
8. Wybierz typ zgłoszenia jakie chcesz utworzyć (**zgłoszenia typu DJI służą tylko i wyłącznie do zgłaszania produktów marki DJI**).
9. Wprowadź zawartość wysyłanej do serwisu przesyłki. Uwzględnij każdy dodatkowy element wysyłany wraz z urządzeniem.
10. Dodaj dokument sprzedaży reklamowanego urządzenia. Dokument jest wymagany do procesowania zgłoszenia.

Pewne produkty możesz zgłosić w większych ilościach w ramach jednego RMA



Kod EAN/GTIN-13

Ilość produktów

Dodatkowe pole wyświetli się po wprowadzeniu kodu EAN kwalifikującego się produktu.

Wprowadź poprawną ilość zgłaszanego produktu

Pewne produkty wymagają wybrania problemu w dodatkowym polu



Wybierz typ usterki

Dodatkowe pole wyświetli się po wprowadzeniu kodu EAN kwalifikującego się produktu.

Po wypełnieniu wszystkich wymaganych pól w formularzu możesz **zapisać i wygenerować numer RMA**.

Anuluj

Zapisz i generuj nr RMA

Oznacz produkt wygenerowanym numerem RMA - nieoznaczone produkty nie mogą być procesowane.

W celu przeprosowania zgłoszeń wyślij produkty do działu serwisu:

Serwis INNPRO
Rudzka 65C
44-200 Rybnik
POLAND

W przypadku wystąpienia błędów, wyświetlona zostanie wiadomość

Proszę poprawić następujące problemy

- **Kod EAN/GTIN-13** - wprowadzony kod nie występuje w bazie zakupowej dla tego konta lub okres wsparcia dystrybucyjnego zakończył się

Proszę poprawić następujące problemy

- **Typ usterki** - wartość podana w polu jest niepoprawna

Proszę poprawić następujące problemy

- **Załącznik** - nie dodano wymaganego załącznika