

# Garantijas pieteikuma izveide eCom

(Instrukcija)

Šī instrukcija soli pa solim izvedīs cauri garantijas pieteikšanas procesam precēm, kuras iegādātas Akciju sabiedrība "ELKO Grupa" (turpmāk tekstā – ELKO).

# 1. Dodieties uz eCom

Lai pieteiktu garantiju, dodieties uz [ecom.elkogroup.com](https://ecom.elkogroup.com)

Visas ar garantijas servisu saistītās iespējas atradīsiet sadaļā **Garantija** → **Garantijas Serviss**



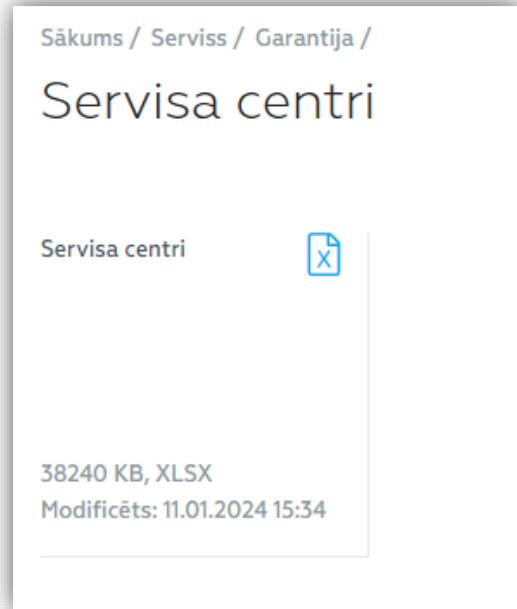
## 2. Noskaidrojiet, kurš servisa centrs nodrošina garantijas pakalpojumus konkrētajai precei

Sarakstu (.xlsx formātā) ar visiem servisu centriem atradīsiet sadaļā **Garantija** → **Garantijas serviss** → **Servisa centri**

Jūsu nākošais solis atkarīgs no tā, kurš nodrošina garantijas pakalpojumus konkrētajam zīmolam un preču grupai:

**ELKO** → turpiniet ar šīs instrukcijas 3. punktu.

**Cits uzņēmums** → sazinieties ar norādīto uzņēmumu par garantijas pieteikšanu.



## 3. Garantijas pieteikuma izveide, ja ELKO ir konkrētās preces garantijas pakalpojumu nodrošinātājs

Ja bojātās preces\* garantijas nodrošinātājs ir ELKO, garantijas pieteikumu var aizpildīt un iesniegt eCom sadaļā **Garantija** → **Garantijas serviss** → **Jauns garantijas pieteikums**

\*ELKO sistēmā garantijai var pieteikt tikai preces, kas iegādātas ELKO!

- 3.1. Norādiet kontakinformāciju un piegādes adresi**, uz kuru ELKO RMA nodaļai veikt preces atgriešanu pēc garantijas pakalpojumu sniegšanas.
- 3.2. Atrodiet preci.** Izmantojiet piedāvātos meklēšanas kritērijus (vislabāk sērijas numurs, ja tāds ir), lai atrastu konkrēto, pie ELKO iegādāto preci, kura ir bojāta. Kad parametri ievadīti, spiest "Meklēt".  
Ja nevarat atrast meklēto, skat. 3.5. punktu (Manuāla preces pievienošana).  
Ja vienā pieteikumā nepieciešams pieteikt lielu skaitu preču, pastāv iespēja "Produktu imports no faila".

Sākums / Serviss / Garantija /

## Jauns garantijas pieteikums<sup>1</sup>

▪ [RMA IEPAKOŠANAS VADLĪNIJAS](#) 3.1.

**PIETEIKUMA NOFORMĒŠANA**

Kontaktpersona:  Pieteikuma nosaukums:

Telefons:  Piegādes adrese:

3.2.

**NORĀDI MEKLĒŠANAS KRITĒRIJUS**

Sērijas numurs:  Produkta nosaukums:

ELKO kods:  Pavadzīme:

Ražotāja kods:  Pavadzīmes datums:

**3.3. Pievienojiet preci.** Ja meklēšanas rezultātos atrodat vajadzīgo preci, spiest "Pievienot". Atvērsies *pop-up* logs (skat. 3.4. punktu).

**NORĀDI MEKLĒŠANAS KRITĒRIJUS**

Sērijas numurs:  Produkta nosaukums:

ELKO kods:  Pavadzīme:

Ražotāja kods:  Pavadzīmes datums:

3.3.

**MEKLĒŠANAS REZULTĀTI**

ELKO kods	Produkta nosaukums	Sērijas numurs	Garantijas periods	Pavadzīme	Rēķina datums	Garantija spēkā līdz	
1332260	WRL REPEATER 300MBPS BLACK WNP-RP300-03-BK GEMBIRD		24 months	LV571841	27.07.2023	27.07.2025	<input type="button" value="Pievienot"/>

**3.4. Norādiet informāciju par defektu.** Izvēlieties defekta veidu no definētajiem aprakstiem vai izmantojiet komentāra lauku detalizētai defekta aprakstīšanai.

Ja iekārtai ir autorizēta servisa centra norakstīšanas akts/atzinums, tad ieliek atbilstošā vietā ķeksi un pievieno šī akta skanētu dokumenta kopiju. Ja jums ir testa rezultāti, tos arī var pievienot faila veidā. Kad visa informācija ievadīta, spiest "Pievienot", un jūs tiksiet atgriezti pie pieteikuma noformēšanas sākotnējā skata.

**3.5. (opcija) Manuāla preces pievienošana.** Ja prece nav atrodama vai nepieciešams reģistrēt vairākas vienības no vienas pavadzīmes, tad iespējams izmantot manuālo reģistrāciju, izmantojot pogu "Pievienot" un norādiet informāciju par defektu kā aprakstīts 3.4. punktā. ELKO RMA darbinieks pārbaudīs datus.

- 3.6. Iesniegšana.** Ja vienā pieteikumā vēlaties pievienot vairākas preces, atkārtojiet iepriekš aprakstītās darbības. Kad visas preces ir atrastas un pievienotas, pārliecinaties, ka visi dati ir pareizi, un spiediet “Nosūtīt”.

Sākums / Serviss / Garantija /

## Jauns garantijas pieteikums

[RMA IEPAKOŠANAS VADLĪNIJAS](#)

**PIETEIKUMA NOFORMĒŠANA**

Kontaktpersona:  Pieteikuma nosaukums:

Telefons:  Piegādes adrese:

**3.6.**

**GARANTIJAS PIETEIKUMA PRODUKTU SARAKSTS** [+ Pievienot](#) [Produktu imports no faila](#)

ELKO kods	Produkta nosaukums	Sērijas numurs	Garantijas periods	Pavadzīme	Rēķina datums	Garantija spēkā līdz	
1332260	WRL REPEATER 300MBPS BLACK WNP-RP300-03-BK GEM BIRD		24 months	LV571841	27.07.2023	27.07.2025	...

Pieteikums tiek nosūtīts ELKO RMA nodaļai izskatīšanai.

Lūdzu, gaidiet apstiprinājumu preces nosūtīšanai uz ELKO RMA nodaļu!

## 4. Pieteikuma apstrāde un atsekošana

Pieteikuma apstrāde notiek pēc sekojoša procesa:

<b>Pieteikums</b>	Visus iesniegtos pieteikumus var aplūkot sadaļā <b>Serviss</b> → <b>Garantijas serviss</b> → <b>Sagatavotie pieteikumi</b>
<b>Izskatīšana</b>	<p>Pieteikuma statuss mainās uz “Tiek izskatīts”.</p> <p>Ja izskatīšanas procesā ELKO RMA nodaļai rodas papildu jautājumi par defektu, trūkst dokumenti vai kāda cita informācija, jums eCom sistēmā tiks nosūtīta vēstule (pie pieteikuma parādīsies vēstules ikona un uz pieteicēja epastu tiks nosūtīts paziņojums par to, ka pienākusi vēstule). Nospiežot uz vēstules ikonu, var apskatīt vēstules saturu un sniegt atbildi (skat. 4.1. attēlu).</p>

**Apstiprinājums  
preces nosūtīšanai**

Pēc visas nepieciešamās informācijas saņemšanas, ELKO RMA nodaļa lemj par pieteikuma apstiprināšanu (statuss – Apstiprināts nosūtīšanai) vai noraidīšanu (statuss – Dzēsts).

**Preces nosūtīšana  
uz ELKO**

Ja pieteikuma statuss nomainīts uz “Apstiprināts nosūtīšanai”, tālāk skat. 5. punktu.

**Preces pārbaude  
un lēmums**

Pēc preces saņemšanas, RMA nodaļa veic preces pārbaudi. Ja testa rezultātā defekts tiks konstatēts, prece tiks remontēta, nomainīta pret līdzvērtīgu vai labāku, vai tiks izrakstīts kredītrēķins.

Ja testa rezultātā defekts netiks konstatēts, tiks izrakstīts rēķins 10 EUR apmērā (bez PVN) un prece tiks atgriezta atpakaļ.

Sākums / Serviss / Garantija /

Sagatavotie pieteikumi<sup>®</sup>

Uzzini, kurā datumā garantijas pieteikums varētu nonākt nākamajā statusā, apskatot pieteikumu izvērstajā skatā

Savērst visus ↓ Noraidītie un dzēstie produkti: Slēpt ↓

	Pieteikuma numurs ↓	Kontaktinformācija ↑	Pieteikuma nosaukums	Pieteikuma datums ↑	Izveidoja ↑	Piegādes adrese ↑	Statuss ↑	
<input type="checkbox"/>	ECOM139819	Arnis 2610796	Nekvalitatīvs metinā	05.04.2023	Arnis	Wittgenstein 12	Apstiprināts nosūtīšanai	...
<input type="checkbox"/>	ECOM133489	Arnis 2610796	Trūkst komplektācija	22.11.2022	Arnis	Wittgenstein 12 (1211)	Tiek izskatīts	4.1.
<input type="checkbox"/>	ECOM132440	Jans Pajūps Tīks 2610796	910MAMBW9491; akts 3	24.10.2022	Jans Pajūps Tīks	Wittgenstein 12 (1211)	Tiek izskatīts	...

Nosūtīt Dzēst

## 5. Preces nosūtīšana uz ELKO

Preces uz ELKO RMA nodaļu var sūtīt, ja pieteikums ir statusā “Apstiprināts nosūtīšanai”.

- 5.1. Atlasiet pieteikumus, kuru preces vēlaties nosūtīt uz ELKO.** Sadaļā “Sagatavotie pieteikumi” atšķēšējiet vienu vai vairākus pieteikumus ar statusu “Apstiprināts nosūtīšanai” un spiediet “Nosūtīt”.

Sākums / Serviss / Garantija /

## Sagatavotie pieteikumi

**5.1.** Uzzini, kurā datumā garantijas pieteikums varētu nonākt nākamajā statusā, apskatot pieteikumu izvērstajā skatā

Savērst visus ↓ Norādīt, kurus produktus: Slēpt ↓

Pieteikuma numurs ↓	Kontaktinformācija ↑	Pieteikuma nosaukums	Pieteikuma datums ↑	Izveidoja ↑	Piegādes adrese ↑	Statuss ↑
<input checked="" type="checkbox"/> ECOM119549	Jānis S 245	test	11.03.2022	Jānis S	Toma iela	Apstiprināts nosūtīšanai
<input checked="" type="checkbox"/> ECOM115860	Name Surname 2977777	TEST	21.01.2022	Name Surname	Toma iela	Apstiprināts nosūtīšanai
<input checked="" type="checkbox"/> ECOM115857	Name Surname 2977777	TEST	21.01.2022	Name Surname	Toma iela	Apstiprināts nosūtīšanai

**Nosūtīt** **Dzēst**

**5.2. Uzģenerējiet pieņemšanas un nodošanas aktu.** Apstipriniet izvēlētos pieteikumus. Ar šo darbību sistēma uzģenerēs pieņemšanas nodošanas aktus, kuri būs jāizdrukā un jāpievieno sūtījumam.

Sākums / Serviss / Garantija /

## Sagatavotie pieteikumi

**5.2.** Uzzini, kurā datumā garantijas pieteikums varētu nonākt nākamajā statusā, apskatot pieteikumu izvērstajā skatā

Savērst visus ↓ Norādīt, kurus produktus: Slēpt ↓

Pieteikuma numurs ↓	Kontaktinformācija ↑	Pieteikuma nosaukums	Pieteikuma datums ↑	Izveidoja ↑	Piegādes adrese ↑	Statuss ↑
<input checked="" type="checkbox"/> ECOM119549	Jānis S 245	test	11.03.2022	Jānis S	Toma iela	Apstiprināts nosūtīšanai
<input checked="" type="checkbox"/> ECOM115860	Name Surname 2977777	TEST				Apstiprināts nosūtīšanai
<input checked="" type="checkbox"/> ECOM115857	Name Surname 2977777	TEST				Apstiprināts nosūtīšanai

**Nosūtīt** **Dzēst**

**Pieteikuma nosūtīšana**

Nosūtot produktus RMA nodaļai, tiem jāpievieno Pieņemšanas-Nodošanas akts, kas tiks lejupielādēts, apstiprinot pieteikuma nosūtīšanu.

**Apstiprināt** **Atcelt**

**5.3. Nosūtiet preces uz ELKO.** Jūs varat veikt nosūtīšanu paši vai izmantot ELKO piedāvāto bezmaksas DPD kurjera pakalpojumus (nepārsniedzot [ELKO garantijas noteikumus](#) noteiktos limitus). Ja izvēlaties bezmaksas DPD kurjera pakalpojumus, skat. 5.4. punktu.

**5.4. Piesakiet kurjeru.** Bojātās preces saņemšanai ELKO nodrošina bezmaksas kurjera pakalpojumus, kurus var pieteikt sadaļā **Serviss → Bezmaksas DPD kurjera pieteikšana → Jauns kurjera pieteikums**.





Sākums &lt; Serviss &lt; Jauns kurjera pieteikums

5.4.

**Jauns kurjera pieteikums**   Aktīvie pieteikumi   Pieteikumu vēsture**5/6 Atlikušais bezmaksas DPD kurjera pieteikumu skaits**

ELKO nodrošina noteiktu bezmaksas DPD kurjera pieteikumu skaitu mēnesī, kas tiek piešķirts atbilstoši tavam ELKO Servisa līmenim. Lai pieteiktu kurjeru, aizpildi bezmaksas DPD kurjera pieteikumu.

**1. Informācija par sūtījumu** ^

Kontaktpersona \*

Telefons \*

E-pasts \*

Adrese \*

Kurjera ierašanās datums \*

Kurjera ierašanās laiks

Paku skaits \*

Komentārs kurjeram

**2. Produkti nosūtīšanai** v

Pieteikt kurjeru un izdrukāt DPD dokumentus

## Svarīgi!



Nosūtot precī ELKO RMA nodaļai, tajai jābūt pilnā komplektācijā un ražotāja iepakojumā. Ja ražotāja iepakojums nav pieejams, produkts var tikt iepakots arī citā - transportēšanai piemērotā, iepakojumā.



Pirms nodot iekārtu remontam servisa centrā, atslēdziet ierīci no aktīviem kontiem un noņemiet paroli.



Citus ELKO Garantijas (RMA) noteikumus lasiet - <https://ecom.elkogroup.com/warranty>