

# Garantiitaotluse loomine eCom süsteemis

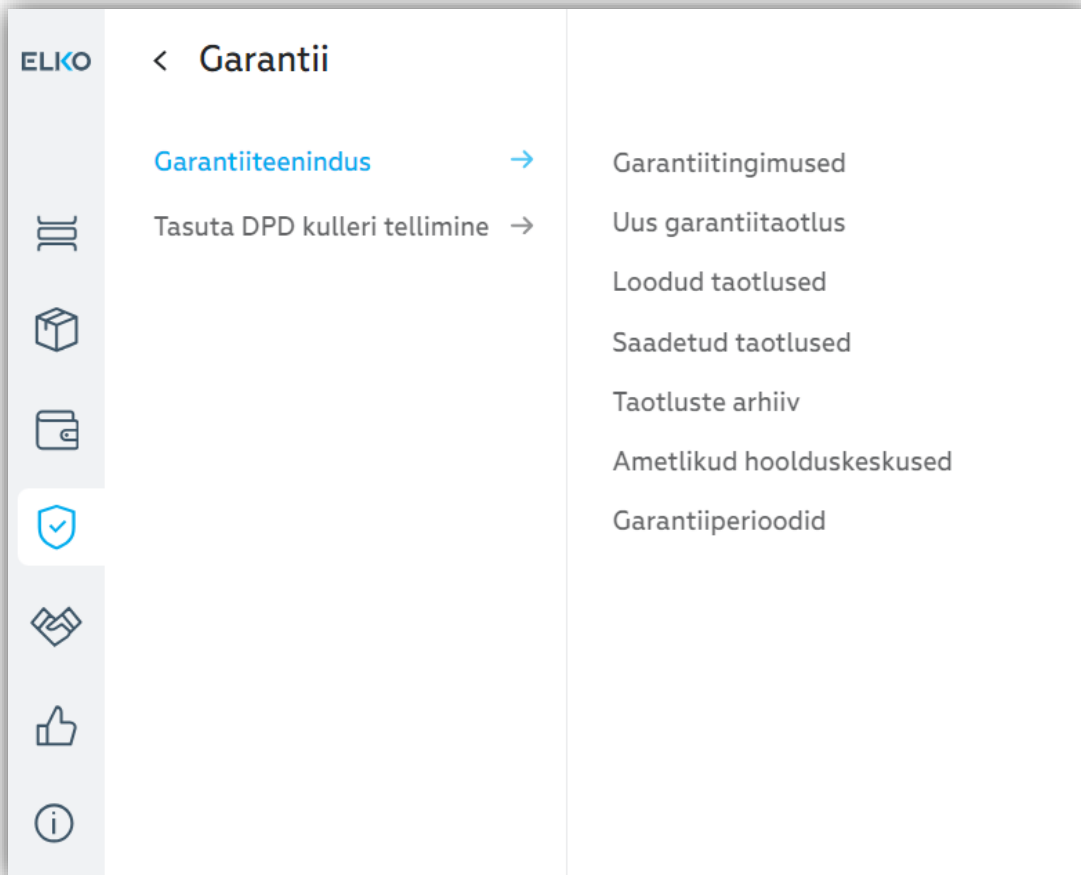
(Juhised)

Käesolev juhend juhatab teid samm-sammult läbi ELKO Grupilt (edaspidi "ELKO") ostetud toodete garantii taotlemise protsessi.

# 1. Mine eCom süsteemi

Garantii taotlemiseks minge lehele [ecom.elkogroup.com](https://ecom.elkogroup.com)

Kõik garantiiteenusega seotud valikud leiате menüüst **Garantii** → **Garantiiteenindus**



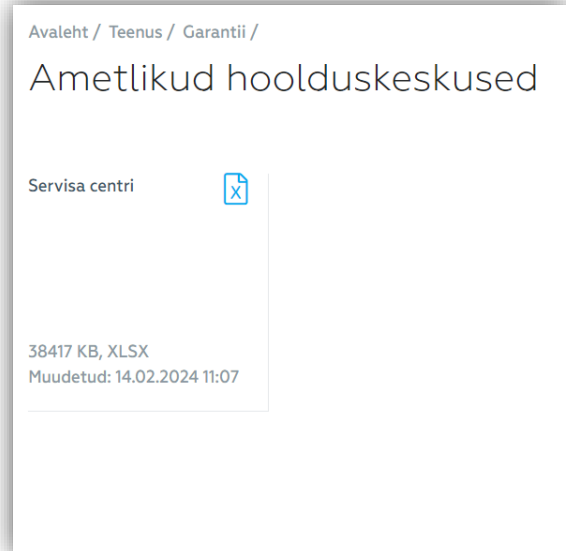
## 2. Uurige, milline teeninduskeskus pakub teie tootele garantiiteenuseid.

Kõigi teeninduskeskuste loetelu (.xlsx formaadis) leiате menüüst **Garantii** → **Garantiiteenindus** → **Ametlikud hoolduskeskused**

Teie järgmine samm sõltub sellest, kes pakub teie kaubamärgile ja tooterühmale garantiiteenuseid.:

**ELKO** → Jätkake käesoleva juhendi punktiga nr.3

**Teine ettevõtte** → Garantii taotlemiseks võtke ühendust antud ettevõttega



## 3. Garantiitaotluse koostamine, kui ELKO on tootele garantiipakkuja

Kui ELKO on defektse toote\* garantiipakkuja, saab garantiitaotluse täita ja esitada eCom süsteemis **Garantii** → **Garantiiteenindus** → **Uus garantiitaotlus**

\* Ainult ELKOst ostetud tooteid lähevad ELKO garantii alla!

- 3.1. **Esitage ELKO RMA osakonnale kontaktisik ja tarneaadress** toote tagastamiseks pärast garantiiteenindust.
- 3.2. **Leia toode.** Kasutage antud otsingukriteeriume (soovitavalt seerianumbrit, kui see on olemas), et leida ELKO-st ostetud vigane toode. Kui parameetrid on sisestatud, klõpsake nuppu "Otsi".  
Kui te ei leia otsitavat toodet, vaadake jaotist 3.5 (Kauba käsitsi lisamine). Kui teil on vaja ühte rakendusse sisestada suur hulk tooteid, on valik "Impordi tooted failist".

Avaleht / Teenus / Garantii /

## Uus garantiitaotlus<sup>9</sup>

Töökorralduse muudatuste tõttu, mis on tingitud Covidi piirangutest, võib RMA teenus võtta kauem aega, eriti kui kaup vajab remonti. Täname Teid kannatlikkuse ja mõistva suhtumise eest!

**3.1.**

**PAKENDAMINE JUHISED**

**TAOTLUSE LÕPETAMINE**

Kontaktisik:  Taotluse nimi:

Telefon:  Tarneaadress:

[+ Lisada](#) [Impordi to](#)

**3.2.**

**TÄPSUSTA OTSINGUKRITEERIUME**

Seerianumber:  Toote nimi:

ELKO kood:  Arve:

Tootja kood:  Ostukuupäev:

[Otsi](#) [Kustuta kõik](#)

**3.3. Lisage toode.** Kui leiate otsingutulemustest soovitud toote, klõpsake nuppu "Lisada". Avaneb hüpickaken (vt jaotist 3.4).

**TÄPSUSTA OTSINGUKRITEERIUME**

Seerianumber:  Toote nimi:

ELKO kood:  Arve:

Tootja kood:  Ostukuupäev:

[Otsi](#) [Kustuta kõik](#)

**3.3.**

**OTSINGU TULEMUSED**

ELKO kood	Toote nimi	Seerianumber	Garantiiperiood	Arve	Arve kuupäev	Garantii on kehtiv kuni
1332260	WRL REPEATER 300MBPS BLACK WNP-RP300-03-BK GEMBIRD		24 months	LV571841	27.07.2023	27.07.2025

[Lisada](#)

**3.4. Esitage toote veakirjeldus.** Valige defekti tüüp määratletud kirjelduste hulgast või kasutage kommentaarivälja defekti üksikasjalikuks kirjeldamiseks.

Kui seadmel on volitatud teeninduskeskuse mahakandmisakt, pange linnuke sobivasse kohta ja lisage mahakandmisakti skaneeritud koopia. Kui teil on testitulemused, saate need ka failina manustada. Kui kogu teave on sisestatud, klõpsake "Lisada" ja teid suunatakse tagasi taotluse algvaatesse.

The screenshot displays the 'Tooteinfo' (Product Information) and 'TOOTE VIGADE KIRJELDUS' (Product Defect Description) forms. The 'Tooteinfo' form contains the following data:

TOOTEINFO	
ELKO kood:	1332260
Seerianumber*:	
Garantiiperiood:	24 months
Toote nimi*:	WRL REPEATER 300MBPS BLACK WNP-RP300-03-BK GEMBIRD
Arve:	LV571841
Ostukuupäev*:	27.07.2023
Garantiiaja lõpp:	27.07.2025

The 'TOOTE VIGADE KIRJELDUS' form includes a dropdown menu for 'Vali asjakohane toote vea kirjeldus:' with the following options:

- Ei identifitseeri
- Wi-Fi ei tööta
- Ühendus kaob

An orange arrow points to the 'Lisada' (Add) button at the bottom of the defect description form. A red box labeled '3.4.' highlights the 'Lisada' button in the background interface.

- 3.5. (valik) Toote käsitsi lisamine.** Kui kaupa ei leita või on vaja registreerida mitu saadetist ühelt saatelehel, saate kasutada käsitsi registreerimist, kasutades nuppu "+Lisada" ja sisestada defekti andmed punktis 3.4 kirjeldatud viisil. ELKO RMA töötaja kontrollib andmeid.

Avaleht / Teenus / Garanti /

## Uus garantiitaotlus<sup>1</sup>

**3.5.**

Töökordluse muudatuste tõttu, mis on tingitud Covidi piirangutest, võib RMA teenus võtta kauem aega, eriti kui kaup vajab remonti. Täname Teid kannatlikkuse ja mõistva suhtumise eest!

■ [PAKENDAMINE JUHISED](#)

**TAOTLUSE LÕPETAMINE**

Kontaktisik:  Taotluse nimi:

Telefon:  Tarneaadress: Rīga, Toma iela 4

**3.6. Kinnitamine.** Kui soovite samasse rakendusse lisada rohkem kui ühe üksuse, korrake ülaltoodud samme. Kui kõik üksused on leitud ja lisatud, veenduge, et kõik andmed on õiged ja klõpsake nuppu "Saada".

Avaleht / Teenus / Garanti /

## Uus garantiitaotlus<sup>1</sup>

**3.6.**

Töökordluse muudatuste tõttu, mis on tingitud Covidi piirangutest, võib RMA teenus võtta kauem aega, eriti kui kaup vajab remonti. Täname Teid kannatlikkuse ja mõistva suhtumise eest!

■ [PAKENDAMINE JUHISED](#)

**TAOTLUSE LÕPETAMINE**

Kontaktisik: Elko Elko Taotluse nimi:

Telefon: 67093230 Tarneaadress: Rīga, Toma iela 4

**GARANTIITAOTLUSE TOOTELOEND**

ELKO kood	Toote nimi	Seerianumber	Garantiiperiood	Arve	Arve kuupäev	Garanti on kehtiv kuni	
1332260	WRL REPEATER 300MBPS BLACK WNP-RP300-03-BK GEMBIRD		24 months	LV571841	27.07.2023	27.07.2025	...

Taotlus saadetakse ELKO RMA üksusele menetlemiseks.

Palun oodake saadetise kinnitust ELKO RMA osakondal!

## 4. Taotluse töötlemine ja jälgimine

Taotlust töödeldakse vastavalt järgmisele protsessile:



<b>Taotlus</b>	Kõiki esitatud avaldusi saab vaadata <b>Garantii</b> → <b>Garantiiteenindus</b> → <b>Loodud taotlused</b>
<b>Taotluse läbivaatamine</b>	Taotluse staatus muutub olekuks "Ootel". Kui ELKO RMA-I tekib kontrolli käigus täiendavaid küsimusi puuduste, puuduvate dokumentide või muu teabe kohta, saadetakse teile eCom'is kiri (taotluse kõrvale ilmub kirja ikoon ja taotleja e-posti aadressile saadetakse teade kirja saabumise kohta). Kirja ikoonile klõpsates saate vaadata kirja sisu ja vastata sellele (vt joonis 4.1).
<b>Saatmise kinnitus</b>	Pärast kogu vajaliku teabe saamist otsustab ELKO RMA üksus, kas taotlus kinnitada (staatus Kinnitatud saatmiseks) või tagasi lükata (staatus Lõpetatud).
<b>Kauba saatmine Elko RMAsse</b>	Kui taotluse olek on muudetud "Kinnitatud saatmiseks", vaadake punkti 5
<b>Kauba ülevaatus ja otsus</b>	Kauba kättesaamisel kontrollib RMA osakond kauba üle.  Kui testimisel ilmneb defekt, siis toode parandatakse, asendatakse samaväärsse või parema tootega või väljastatakse kreditarve.  Kui testimisel defekti ei tuvastata, väljastatakse arve 10 EUR (ilma käibemaksuta) ja toode tagastatakse.


Avaleht / Teenus / Garantii /

### Loodud taotlused<sup>1</sup>

**i** Vaata oma taotlust laiendatud vaates, et teada saada, millal garantiitaotlus võiks oma järgmise staatuse saavutada

Sulge kõik ↓ Tagasi lükatud ja kustutatud tooted: Peida ↓

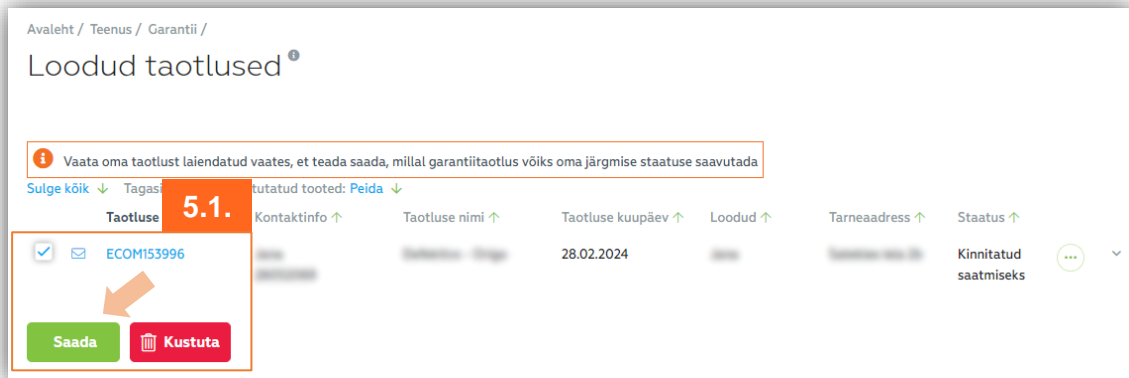
Taotluse number ↓	Kontaktinfo ↑	Taotluse nimi ↑	Taotluse kuupäev ↑	Loodud ↑	Tarneaadress ↑	Staatuse ↑	4.1.
<input type="checkbox"/>  ECOM153996			28.02.2024			Kinnitatud saatmiseks	

Saada  Kustuta

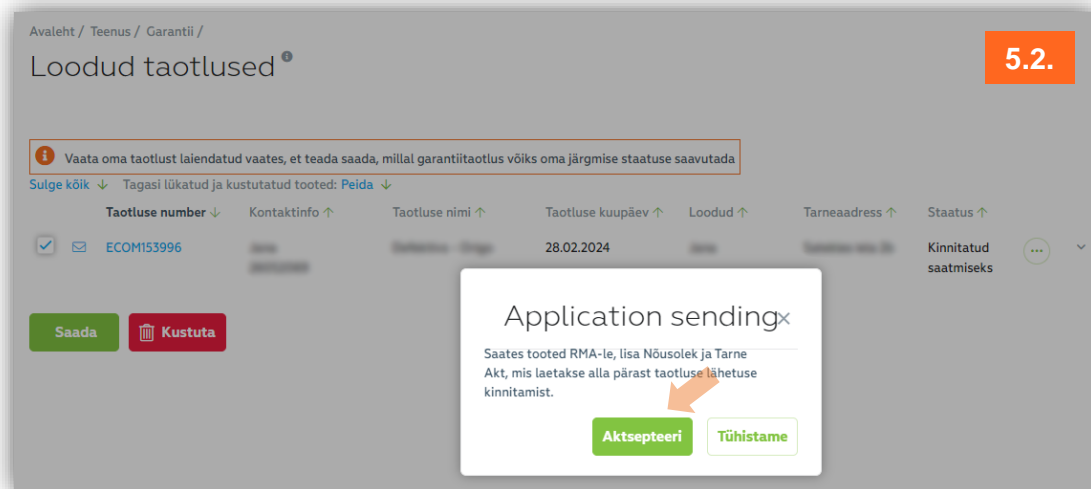
## 5. Kauba saatmine ELKO RMAsse

Kaupa saab saata ELKO RMA osakonda, kui taotlus on staatuses "Kinnitatud saatmiseks".

- 5.1. Valige taotlused, mille tooteid soovite ELKOsse saata.** Valige jaotises "Loodud taotlused" üks või mitu taotlust, mille olek on "Kinnitatud saatmiseks" ja klõpsake "Saada".



- 5.2. Üleandmise-vastuvõtmise akti koostamine.** Kinnitage valitud rakendused. See tegevus loob üleandmise- vastuvõtmise aktid, mis tuleb välja trükkida ja lisada saadetisele.



- 5.3. Saatke kaup ELKO RMAsse.** Saatke kaup ELKO RMAsse. Saate ise kulleriga saata või kasutada ELKO tasuta DPD kullerteenust (ELKO garantiitingimustega määratud piirmääradeni). Kui valite tasuta DPD kullerteenuse, vaadake jaotist 5.4.
- 5.4. Kulleri tellimine.** Kauba kättesaamiseks pakub ELKO tasuta kullerteenust, mida saab taotleda menüüst **Garantii** → **Tasuta DPD kulleri tellimine** → **Uus kullertellimus**



1. Täitke taotlusvorm ja märkige, milliseid tooteid soovite saata.

2. Broneeri kuller ja trüki DPD kleebis.

3. Pakendage kaup, kinnitades ü/v akti ja kleepige karpile DPD kleebis.

4. Kauba üleandmine kullerile

Avaleht < Teenus < Uus kullertellimus 5.4.

**Uus kullertellimus**   Kehtivad taotlused   Taotluste ajalugu

---

2/2 Allesjäänud tasuta DPD kulleri tellimuste arv

Iga kuu on võimalik tellida teatud arv tasuta DPD kullerteenuseid. Tasuta kullerteenuste huik sõltub Teie ettevõtte ELKO Teenustasemest. Kulleri tellimiseks täitke tasuta DPD kulleri taotlus.

**1. Info tarne kohta** ▾

Kontaktisik \*

Telefon \*

Vali ▾      E-mail \*

Aadress \*

 ▾

Kulleri saabumise kuupäev \*

 📅

Kulleri saabumise kellaaeg

 🕒

Pakkide kogus \*

Kommentaar kullerile

**2. Tarnimisele minevad tooted** ▾

## Tähtis!



Kui toode saadetakse ELKO RMA osakonda, peab see olema komplektne ja tootja pakendis. Kui tootja pakend ei ole kättesaadav, võib toote pakkida ka teistesse transpordiks sobivatesse pakenditesse.



Enne seadme hoolduskeskusse viimist ühendage seade lahti aktiivsetest kontodest ja eemaldage paroolid.



ELKO garantii (RMA) muude tingimuste kohta vt - <https://ecom.elkogroup.com/warranty>