

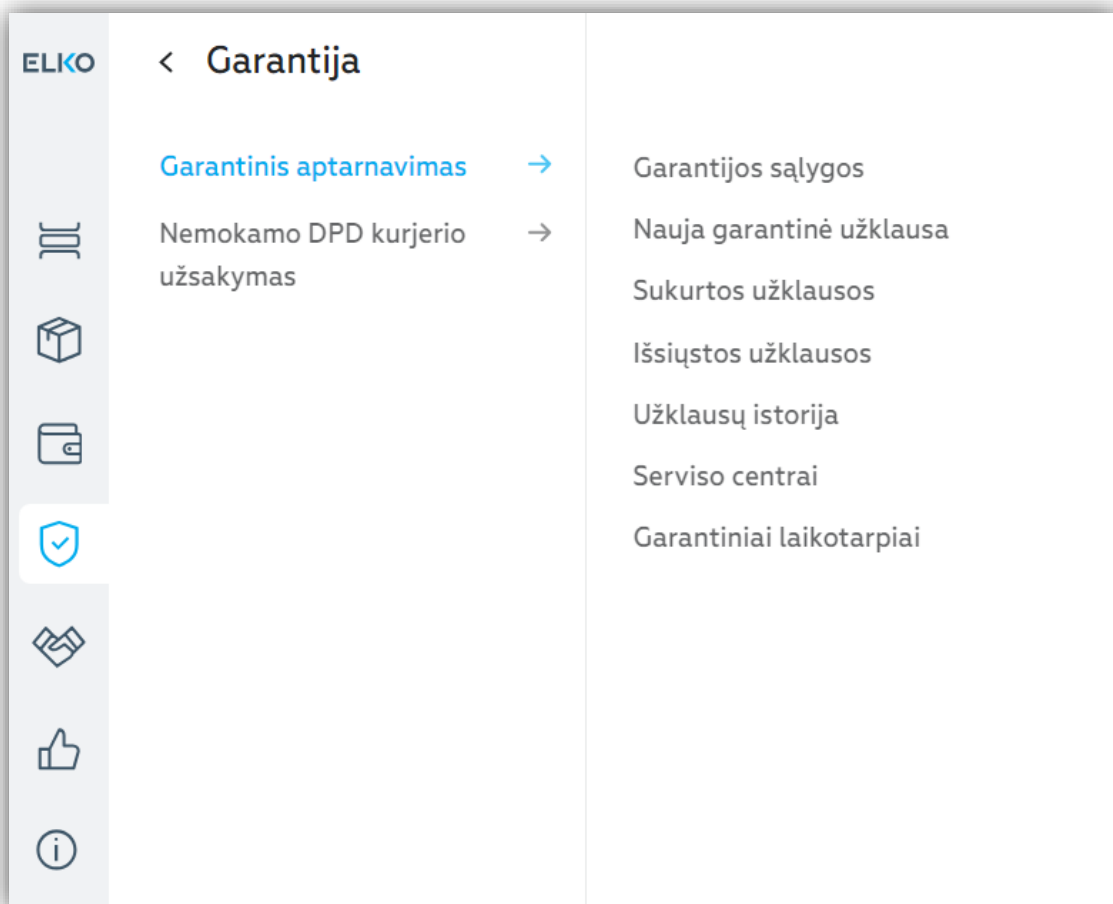
Garantinio aptarnavimo užklauskos "eCom" sistemoje sukūrimas (Instrukcija)

Šiame vadove žingsnis po žingsnio aprašomas iš ELKO Group (toliau - ELKO) įsigytų prekių garantijos taikymo procesas.

1. Eikite į eCom

Norėdami pateikti paraišką garantiniam aptarnavimui, eikite į ecom.elkogroup.com

Visas su garantiniu aptarnavimu susijusias parinktis rasite skiltyje **Garantija → Garantinis aptarnavimas**



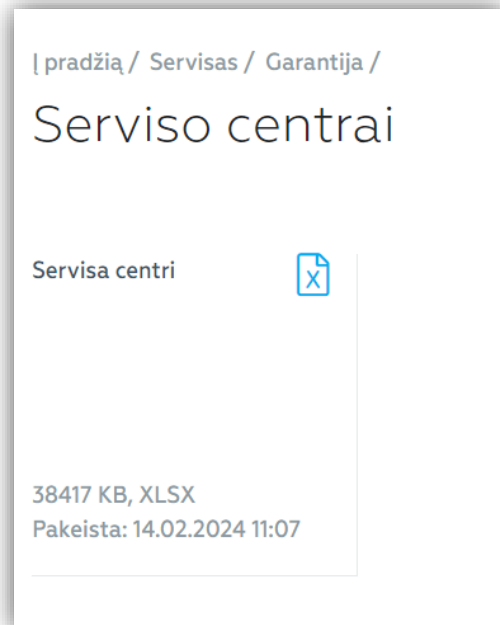
2. Sužinokite, kuris serviso centras teikia jūsų turimam gaminiui garantinį aptarnavimą

Visų serviso centrų sąrašą (.xlsx formatas) rasite skiltyje **Garantija** → **Garantinis aptarnavimas** → **Serviso centrai**.

Kitas žingsnis priklauso nuo to, kas teikia garantines paslaugas prekės ženklui ir gaminių grupei:

ELKO → tęskite naudodami šios instrukcijos 3 punktą.

Kitos įmonės → Norėdami gauti garantiją, kreipkitės į nurodytą įmonę.



3. Garantinio aptarnavimo užklauso sukūrimas, jei ELKO yra produkto garantijos teikėjas

Jei ELKO yra sugedusio gaminio garantijos teikėjas*, garantijos paraišką galima užpildyti ir pateikti per eCom, skiltyje **Garantija** → **Garantinis aptarnavimas** → **Nauja garantinė užklausa**.

* Užklausa ELKO garantijai gauti pildoma tik produktams įsigytiems ELKO!

- 3.1. Nurodykite kontaktus ir pristatymo adresą**, kad ELKO RMA galėtų gražinti gaminį po garantinio aptarnavimo.
- 3.2. Raskite produktą.** Naudodamiesi pateiktais paieškos kriterijais (pageidautina, kad būtų nurodytas serijos numeris, jei toks yra), raskite konkretų brokuotą gaminį, kurį įsigijote iš ELKO. Įvedę parametrus, spustelėkite "Ieškoti".

Jei nerandate to, ko ieškote, žr. 3.5 skirsnį (Prekės pridėjimas rankiniu būdu).
Jeigu vienoje užklausoje norite įvesti daug prekių, naudokite parinktį "Importuoti prekes iš failo".

| pradžia / Servisas / Garantija /

Nauja garantinė užklausa ⁰

Informuojame, kad dėl COVID ribojimų RMA aptarnavimo paslaugos laikinai gali vėluoti, ypač jei prekei reikalingas taisymas. Dėkojame už jūsų kantrybę ir supratingumą!

■ **PAKAVIMO GAIRĖS** **3.1.**

FORMUOTI UŽKLAUSĄ

Kontaktinis asmuo: Užklauso pavadinimas:

Telefonas: Pristatymo adresas:

[+ Pridėti](#) [Importuoti](#) **3.2.**

NURODYTI PAIEŠKOS KRITERIJUS

Serijinis numeris: Prekės pavadinimas:

ELKO kodas: Sąskaita faktūra:

Gamintojo kodas: Sąskaitos faktūros data:

[Ieškoti](#) [Ištrinti visus](#)

3.3. Pridėti produktą. Jei paieškos rezultatuose radote norimą gaminį, spustelėkite "Pridėti". Atsidarys *iškylantysis* langas (žr. 3.4 skyrių).

NURODYTI PAIEŠKOS KRITERIJUS

Serijinis numeris: Prekės pavadinimas:

ELKO kodas: Sąskaita faktūra:

Gamintojo kodas: Sąskaitos faktūros data:

[Ieškoti](#) [Ištrinti visus](#)

PAIEŠKOS REZULTATAI

ELKO kodas	Prekės pavadinimas	Serijinis numeris	Garantinis laikotarpis	Sąskaita faktūra	Sąskaitos data	Garantija galioja iki	
1332260	WRL REPEATER 300MBPS BLACK WNP-RP300-03-BK GEMBIRD		24 months	LV571841	27.07.2023	27.07.2025	Pridėti

3.4. Pateikite išsamią informaciją apie defektą. Pasirinkite defekto tipą iš apibrėžtų aprašymų arba naudokite komentaro lauką ir išsamiai aprašykite defektą.

Jeį įranga turi įgalioto techninės priežiūros centro išduotą nusidėvėjimo sertifikatą ir (arba) ataskaitą, įdėkite failą tam skirtoje vietoje ir pridėkite nusidėvėjimo sertifikato ir (arba) ataskaitos skenuotą kopiją. Jei turite bandymų rezultatus, juos taip pat galite pridėti kaip failą. Įvedę visą informaciją, spustelėkite "Pridėti" ir būsite grąžinti į pradinį paraiškos langą.

Informacija apie prekę

INFORMACIJA APIE PREKĖ

ELKO kodas: 1332260

Serijinis numeris*:

Garantinis laikotarpis: 24 months

Prekės pavadinimas*: WRL REPEATER 300MBPS BLACK WNP-RP300-03-BK GEMBIRD

Sąskaita faktūra: LV571841

Sąskaitos faktūros data*: 27.07.2023

Garantinio termino pabaiga: 27.07.2025

3.4.

PRODUKTO DEFEKTO APRAŠYMAS

Pasirinkti tinkamą prekės defekto aprašymą:

Pasirinkti tinkamą prekės defekto aprašymą. Kuo daugiau apibūdink defektą. Defekto defektas bus aprašytas nepakankamai detalizuotai. Jei klausę

Nedetektuoja

Neveikia Wi-Fi

Dingsta ryšys

Pridėti serviso centro išvadą

Pasirinkti

Komentaras:

Pridėti

- 3.5. (parinktis) Rankiniu būdu pridėtas produktas.** Jei prekę nerandama arba reikia užregistruoti kelias prekes iš vieno važtaraščio, galite naudoti rankinį registravimą naudodami mygtuką "Pridėti" ir detalizuokite defektą, kaip aprašyta 3.4 skyriuje. ELKO RMA darbuotojas patikrins duomenis.

Nauja garantinė užklausa

3.5.

Informuojame, kad dėl COVID ribojimų RMA aptarnavimo paslaugos laikinai gali vėluoti, ypač jei prekei reikalingas taisymas. Dėkojame už jūsų kantrybę ir supratingumą!

PAKAVIMO GAIRES

FORMUOTI UŽKLAUSĄ

Kontaktinis asmuo:

Užklauso pavadinimas:

Telefonas:

Pristatymo adresas: Riga, Toma iela 4

+ Pridėti **Importuoti prekes iš failo**

- 3.6. Pateikimas.** Jei j tū pačią paraiškā norite ūtraukti daugiau nei vienā prekē, pakartokite pirmiau nurodytus veiksmus. Suradē ir pridējē visas prekes, ūsitikinkite, kad visi duomenys yra teisingi, ir spustelēkite "Siūsti".

| pradžia / Servisas / Garantija /

Nauja garantinė užklausa [®]

Informuojame, kad dėl COVID ribojimų RMA aptarnavimo paslaugos laikinai gali vėluoti, ypač jei prekei reikalingas taisymas. Dėkojame už jūsų kantrybę ir supratingumą!

PAKAVIMO GAIRĖS

FORMUOTI UŽKLAUSĄ

Kontaktinis asmuo: Užklauso pavadinimas:

Telefonas: Pristatymo adresas:

3.6.

GARANTINIŲ PRODUKTŲ SĄRAŠAS + Pridėti

ELKO kodas	Prekės pavadinimas	Serijinis numeris	Garantinis laikotarpis	Sąskaita faktūra	Sąskaitos data	Garantija galioja iki	
1332260	WRL REPEATER 300MBPS BLACK WNP-RP300-03-BK GEMBIRD		24 months	LV571841	27.07.2023	27.07.2025	...

Paraiška bus išsiųsta ELKO RMA skyriui, kad šis ją išnagrinėtų.

Sulaukite, kol ELKO RMA skyrius patvirtins apie prekės išsiuntimą!

4. Paraiškų apdorojimas ir sekimas

Paraiška tvarkoma toliau nurodyta tvarka:

Paraiška	Visas pateiktas paraiškas galima peržiūrėti skiltyje Garantija → Garantinis aptarnavimas → Sukurtos užklauso.
Peržiūra	Paraiškos būseną pasikeičia į "Laukiama". Jei nagrinėjant paraišką ELKO RMA kils papildomų klausimų dėl defekto, trūkstamų dokumentų ar kitos informacijos, jums bus išsiųstas laiškas per eCom (šalia paraiškos atsiranda laiško piktograma, o pareiškėjo el. paštu bus išsiųstas pranešimas, kad laiškas gautas). Spustelėję laiško piktogramą galite peržiūrėti laiško turinį ir jį atsakyti (žr. 4.1 pav.).
Išsiuntimo patvirtinimas	Gavęs visą reikiamą informaciją, ELKO RMA skyrius nuspręs, ar paraišką patvirtinti (būseną Patvirtinta perduoti), ar atmesti (būseną Pašalinta).

Prekių siuntimas į ELKO

Jei paraiškos būseną pakeista į "Patvirtinta perdavimui", žr. tolesnį 5 punktą.

Prekių nagrinėjimas ir sprendimas

Gavęs prekes, RMA skyrius jas patikrins.

Jei patikrinimo metu bus nustatytas defektas, gaminys bus pataisytas, pakeistas lygiaverčiu ar geresniu gaminiu arba bus išrašyta kreditinė sąskaita faktūra.

Jei testuojant prekę defektas nenustatoma, išrašoma 10 EUR (be PVM) sąskaita ir gaminys grąžinamas.

| pradžia / Servisas / Garantija /

Sukurtos užklauskos ³

i Sužinokite, kada garantija pasieks kitą būseną, žiūrėdami užklauskos išplėstiname vaizde

Suskleisti viską ↓ Atmestos ir ištrintos prekės: Slėpti ↓

	Kontaktinė informacija	Užklauskos pavadinimas	Užklauskos data ↑	Sukurė ↑	Pristatymo adresas	Būsena ↑
<input type="checkbox"/> ECOM153996			28.02.2024			Patvirtinta išsiuntimui

Siųsti Trinti

5. Prekių siuntimas į ELKO

Prekes galima siųsti ELKO RMA skyriui, jei paraiškos būseną yra **"Patvirtinta išsiuntimui"**.

- 5.1. Pasirinkite paraiškas, pagal kurias norite siųsti prekes į ELKO.** Skiltyje "Parengtos paraiškos" pažymėkite vieną ar kelias paraiškas, kurių būseną "Patvirtinta siuntimui", ir spustelėkite "Siųsti".

| pradžia / Servisas / Garantija /

Sukurtos užklauskos ³

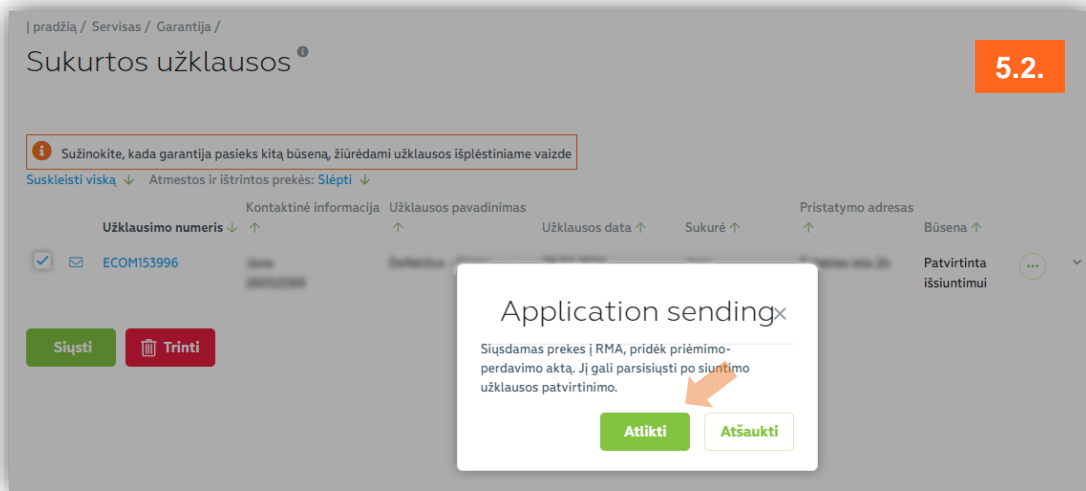
i Sužinokite, kada garantija pasieks kitą būseną, žiūrėdami užklauskos išplėstiname vaizde

Suskleisti viską ↓ Atmestos ir ištrintos prekės: Slėpti ↓

	Kontaktinė informacija	Užklauskos pavadinimas	Užklauskos data ↑	Sukurė ↑	Pristatymo adresas	Būsena ↑
<input checked="" type="checkbox"/> ECOM153996			28.02.2024			Patvirtinta išsiuntimui

Siųsti Trinti

- 5.2. Sukurti priėmimo ir perdavimo aktą.** Patvirtinkite pasirinktas paraiškas. Atlikus šį veiksma bus sugeneruoti priėmimo ir perdavimo aktai, kuriuos būtina atspausdinti ir pridėti prie siuntos.



- 5.3. Siųskite prekes į ELKO.** Siuntimą galite atlikti patys arba pasinaudoti nemokama ELKO DPD kurjerių paslauga (neviršijant [ELKO garantijos sąlygose](#) nustatyto limitu). Jei pasirinksite nemokamą DPD kurjerio paslaugą, žr. 5.4 skyrių.
- 5.4. Užsisakykite kurjerį.** Brokuotos prekės paėmimui, ELKO teikia nemokamą kurjerio paslaugą, kurią galima užsisakyti skyriuje **Garantija → Nemokamo DPD kurjerio užsakymas → Naujas kurjerio iškvietimo užsakymas**.



| pradžia < Servisas < Naujas kurjerio iškviatimo uzsakymas 5.4.

Naujas kurjerio iškviatimo uzsakymas Aktyvios uzklausas Uzklausu istorija

2/2 Likęs nemokamo DPD kurjerio uzsakymu skaičius

Kiekviena mėnesį ELKO suteikia tam tikrą nemokamo DPD kurjerio uzsakymu kieki pagal turimą ELKO Partnerystės lygį. Norėdamas iškviesti kurjerį, užpildyk nemokamo DPD kurjerio uzsakymo formą.

1. Informacija apie siuntą

Kontaktinis asmuo*

Telefonas* **El. paštas***

Pasirinkti

Adresas*

Kurjerio atvykimo data* **Kurjerio atvykimo laikas**

Select date

Pakuočių skaičius*

Komentaras kurjeriui

2. Siunčiamos prekės

Svarbu!



Kai gaminys siunčiamas į ELKO RMA skyrių, jis turi būti sukomplektuotas ir gamintojo pakuotėje. Jei gamintojo pakuotės nėra, gaminys gali būti supakuotas ir į kitą transportavimui tinkamą pakuotę.



Prieš pateikdami prietaisą į serviso centrą taisyti, atjunkite prietaisą nuo aktyvių paskyrų ir pašalinkite slaptažodžius.



Kitas ELKO garantijos (RMA) sąlygas žr. - <https://ecom.elkogroup.com/warranty>