

Utworzenie zgłoszenia gwarancyjnego w eCom (Instrukcja)



Niniejszy przewodnik przeprowadzi Cię krok po kroku przez proces ubiegania się o gwarancję na towary zakupione od ELKO Group (zwanej dalej ELKO).

1. Zaloguj się do eCom

W celu zgłoszenia reklamacji przejdź do ecom.elkogroup.com

Wszystkie opcje związane z serwisem gwarancyjnym można znaleźć w zakładce Gwarancja:

ELKO	< Gwarancja		
	Gwarancja	\rightarrow	Warunki gwarancji
Ĭ	Zgłoszenie o darmowego	\rightarrow	Nowe zgłoszenie gwarancyjne
0	kuriera DPD		Stworzone zgłoszenia
Ű			Wysłane zgłoszenia
Fa			Historia zgłoszeń
			Centra serwisowe
\odot			Okres gwarancyjny
~			
凸			
í			



2. Dowiedz się, które centrum gwarancyjne obsługuje Twoje produkty

Listę wszystkich centrów serwisowych (w formacie .xlsx) znajdziesz w zakładce Gwarancja → Centra serwisowe

Następny krok zależy od tego, kto świadczy usługi gwarancyjne dla marki i grupy produktów:

ELKO → kontynuować zgodnie z punktem 3 niniejszej instrukcji.

Inna firma → Skontaktuj się z firmą z listy w celu przesłania zgłoszenia.

Strona główna / Serwis / Gwarancja / Centra serwisowe					
Servisa centri					
38417 KB, XLSX Zmodyfikowane: 14.02.2024 11:07					

Utworzenie zgłoszenia reklamacyjnego ELKO w przypadku, kiedy ELKO jest dostawcą produktu

Jeżeli ELKO jest dostawcą gwarancji na wadliwy produkt*, wniosek gwarancyjny można wypełnić i złożyć za pośrednictwem poczty elektronicznej w zakładce **Gwarancja → Nowe** zgłoszenie gwarancyjne

*Wyłącznie produkty zakupione w ELKO mogą być zgłoszone w ramach gwarancji!

3.1. Podaj adres kontaktowy i dostawy dla ELKO RMA, aby zwrócić produkt po serwisie gwarancyjnym.

3.2. Znajdź produkt. Skorzystaj z podanych kryteriów wyszukiwania (najlepiej numeru seryjnego, jeśli dotyczy), aby znaleźć konkretny, wadliwy produkt, który kupiłeś od ELKO. Po wprowadzeniu parametrów kliknij przycisk "Wyszukaj". Jeśli nie możesz znaleźć tego, czego szukasz, zapoznaj się z sekcją 3.5 (Ręczne dodawanie towaru). Jeżeli potrzebujesz wprowadzić dużą liczbę produktów w jednym zgłoszeniu, dostępna jest opcja "Importuj produkty z pliku".



Strona główna / Serwis / Gwarancia /							
Nowe załoszenie	awarancvine [®]						
g	9 • • • • • • • • • • • • • • • • • • •						
W związku ze zmianami w organizacji prac	y spowodowanymi przez restrykcje związane	e z Covid-19, rozpatrzenie reklamacji przez d	ział RMA może potrwa	ć dłużej niż zwykle,	zwłaszcza w pr	zypadku naprawy prod	uktów. Z aór
dziękujemy za Państwa wyrozumiałość i ci	erpliwość.						3.1.
PAKOWANIE WYTYCZNE							
KOMPLETNOŚĆ ZGŁOSZENIA							
Osoba kontaktowa:		Nazwa zgłoszenia:					
Telefon:		Adresy dostawy:	Rīga, Toma iela 4	•			
					+ Dodaj	🔒 Zaimportuj pro	3.2
OKREŚL KRYTERIA WYSZUKIWANIA							
Numer seryjny:		Nazwa produktu:					
Kod ELKO:		Faktura:					
Kod producenta:		Data faktury:	Data od 🔳	Data do 🗎	1		
Wyszukaj Usuń wszystkie							
CJUIT WJZYSTKIE							

3.3. Dodaj produkt. Jeśli w wynikach wyszukiwania znajdziesz żądany produkt, kliknij "Dodaj". Otworzy się wyskakujące okienko (patrz punkt 3.4).

OKREŚL KRYT	ERIA WYSZUKIWANIA						
Numer seryj	ny:	Naz	wa produktu:	gembir	ď		
Kod ELKO:		Fak	tura:				
Kod produce	enta:	Dat	a faktury:	Data o	d 🗎 Data	a do 🗮	
Wyszukaj WYNIKI WYSZ	Usuń wszystkie ZUKIWANIA						3.3.
Kod ELKO 1332260	Nazwa produktu WRL REPEATER 300MBPS BLACK WNP-R 03-BK GEMBIRD	Numer seryjny	Okres gwarancyjny 24 months	Faktura LV571841	Data faktury 27.07.2023	Gwarancja ważna do 27.07.2025	Dodaj

3.4. Wprowadź szczegóły wady. Wybierz rodzaj wady ze zdefiniowanych opisów lub użyj pola komentarza, aby szczegółowo opisać wadę.

Jeżeli sprzęt posiada raport amortyzacji z autoryzowanego serwisu, zaznacz w odpowiednim miejscu i dołącz zeskanowaną kopię raportu amortyzacji. Jeżeli posiadasz wyniki badań, możesz je również załączyć w formie pliku. Po wprowadzeniu wszystkich informacji kliknij "Dodaj", a wrócisz do pierwotnego widoku wniosku.



Strona główna Nowe	Informacje o	produkcie	×				
W związku ze z	INFORMACJE O PRODUKCIE			rzez dział	ł RMA może potrwa	ć dłużej niż zwykle, z	właszcza w
przypadku nap	Kod ELKO:	1332260					
- <u>PAKO</u>	Numer seryjny*:						
KOMPLETNOŚ	Okres gwarancyjny:	24 months					
Osoba konta	Nazwa produktu*:	WRL REPEATER 300MBPS BLACK WNP- RP300-03-BK GEMBIRD					
Telefon:	Faktura:	LV571841		F	Rīga, Toma iela 4	•	
	Data faktury*:	27.07.2023				0	
LISTA PRODUK	Koniec gwarancji:	27.07.2025			+ Dodaj	📋 Zaimportuj pro	dukty z pliku
Wyślij OKREŚL KRYTI	Wybierz właściwy opis usterki Opisz tak dokładnie jak to mo. języku angielskim. Jeśli usterk Zarządzania Ryzykiem Elko mo	produktu nie wykrywa 2liwe jak d WI-FI nie działa ział 2że odrzuc utrata połączenia	ony w				
Numer seryjr	0/256						
Kod ELKO:	Dodaj wniosek Centrum S	erwisowego					
Kod produce	Komentarze:				Data od 🗎	Data do 🗮	
Wyszukaj							
	Dodaj						

3.5. (opcjonalnie) Ręczne dodanie pozycji. W przypadku nieodnalezienia towaru lub konieczności zarejestrowania kilku pozycji z jednego listu przewozowego, można skorzystać z rejestracji ręcznej za pomocą przycisku "Dodaj" i wprowadzić szczegóły wady zgodnie z opisem w punkcie 3.4. Pracownik ELKO RMA sprawdzi dane.



Strona główna / Serwis / Gwarancja / Nowe zgłoszenie	gwarancyjne [®]		3.5.
W związku ze zmianami w organizacji prac zwłaszcza w przypadku naprawy produktó <u>PAKOWANIE WYTYCZNE</u> KOMPLETNOŚĆ ZGŁOSZENIA	cy spowodowanymi przez restrykcje związane z C ów. Z góry dziękujemy za Państwa wyrozumiałoś	Covid-19, rozpatrzenie reklamacji p ść i cierpliwość.	orzez dział RMA może potrwać dłużej niż zwykle,
Osoba kontaktowa: Telefon:		Nazwa zgłoszenia: Adresy dostawy:	Rīga, Toma iela 4 🔹

3.6. Zatwierdzenie. Jeśli chcesz dodać więcej niż jeden element do tego samego zgłoszenia, powtórz powyższe kroki. Po znalezieniu i dodaniu wszystkich elementów upewnij się, że wszystkie szczegóły są prawidłowe i kliknij "Wyślij".

Strona dłówna / Serwis / Gwarancia /				
Nowe załoszenie (awarancyine [®]			
Nowe zgłoszenie ę	gwarancyjne			
W związku ze zmianami w organizacji pracy produktów. Z góry dziękujemy za Państwa	r spowodowanymi przez restrykcje związan wyrozumiałość i cierpliwość.	e z Covid-19, rozpatrzenie reklamacji przez d:	ział RMA może potrwać dłużej niż	ż zwykle, zwłaszcza w przypadku naprawy
PAKOWANIE WYTYCZNE KOMPLETNOŚĆ ZGŁOSZENIA				
Osoba kontaktowa:	Elko Elko	Nazwa zgłoszenia:		
Telefon:	67093230	Adresy dostawy:	Rīga, Toma iela 4	• 3.6.
LISTA PRODUKTÓW ZGŁOSZENIA GWARA	NCYJNEGO		+ Do	daj 📄 📓 Zaimportuj produkty z pliku
Kod ELKO Nazwa produktu	Numer	seryjny Okres gwarancyjny Fa	ktura Data faktury	Gwarancja ważna do
1332260 WRL REPEATER 300MBPS 03-BK GEMBIRD	BLACK WNP-RP300-	24 months LV5	71841 27.07.2023	27.07.2025
Wyślij Usuń wszystkie				

Wniosek zostanie przesłany do działu RMA ELKO w celu rozpatrzenia.

Proszę czekać na potwierdzenie wysyłki do działu RMA ELKO!



4. Przetwarzanie i śledzenie zgłoszenia

Rozpatrzenie zgłoszenia odbywa się według następującego procesu:

Zgłoszenie	Wszystkie zgłoszenia mogą być sprawdzane w zakładce Gwarancja → Stworzone zgłoszenia
Rewizja	Status zgłoszenia zmienia się na "Oczekujący". Jeżeli w trakcie procesu sprawdzania ELKO RMA będziesz miał dalsze pytania dotyczące wady, brakujących dokumentów lub innych informacji, na Twoim koncie w eCom pojawi się pismo (obok wniosku pojawi się ikona listu oraz powiadomienie o nadejściu pisma przesłane na adres e-mail wnioskodawcy). Klikając ikonę listu możesz zobaczyć treść listu i odpowiedzieć (patrz rysunek 4.1).
Potwierdzenie wysyłki	Po otrzymaniu wszystkich niezbędnych informacji dział RMA ELKO podejmie decyzję o przyjęciu (status Zatwierdzony do przesłania) lub odrzuceniu (status Usunięty).
Wysyłka towaru do ELKO	Jeżeli status zgłoszenia został zmieniony na "Potwierdzony do przesłania" patrz dalszy punkt 5.
Sprawdzenie towaru i decyzja	Po otrzymaniu towaru dział RMA dokona jego kontroli. Jeżeli wykaże ona wadę, produkt zostanie naprawiony, wymieniony na równorzędny lub lepszy, lub zostanie wystawiona nota kredytowa. Jeżeli kontrola nie wykaże wady, zostanie wystawiona faktura na kwotę 10 EUR (bez VAT) i towar zostanie zwrócony.

Strona głów Stwc	vna / Serwis / Gwaranc DrZONE ZGłC	oszenia ®					
Sprav Zwiń wszys	vdź zmianę statusu zgło: tkie ↓ Odrzucone i us Numer żądania ↓	szenia gwarancji poprzez r sunięte produkty: Ukryj ↓ Informacje kontaktowe ↑	rowinięcie widoku zgłosze , Nazwa zgłoszenia ↑	nia Data zgłoszenia ↑	Stworzone przez ↑	Adresy dostawy ↑	Status 7 4.1.
Wyślij	ECOM153996	ara articitat	Infection - Drage	28.02.2024	200	Sensitive was 26	Zatwierdzone i wysyłane



5. Wysyłka towarów od ELKO

Towar można wysłać do działu RMA ELKO, jeżeli zgłoszenie posiada status "Zatwierdzomy do wysyłki".

5.1. Wybierz zgłoszenia, dla których chcesz wysłać towar do ELKO. W sekcji

"Przygotowane wnioski" zaznacz jeden lub więcej wniosków ze statusem "Potwierdzone do przesłania" i kliknij "Wyślij".

Strona główna / Serwis / Gwarancja Stworzone zgło	/ szenia [®]						
 Sprawdź zmianę statusu zgłosz Zwiń wszystkie Odrzucone i usu Numer żąc 5.1. 	enia gwarancji poprzez r nięte produkty: Ukryj ↓ nformacje kontaktowe ↑	owinięcie widoku zgłosze Nazwa zgłoszenia 🛧	nia Data zgłoszenia 🔨	Stworzone przez	Adresy dostawy 个	Status 个	
Vyślij 🗊 Usuń		Interior Top	28.02.2024		Generica Intel In	Zatwierdzone i) *

5.2. Akt akceptacji transferu. Potwierdź wybrane zgłoszenia. Zostanie wygenerowany akt przekazania odbioru, który należy wydrukować i dołączyć do przesyłki.

Strona główna / Stworz	/ Serwis / Gwarancj CONE ZGłC	∝∕ oszenia ®						5.2.
Sprawdź z	mianę statusu zgłos	zenia gwarancji poprzez r	owinięcie widoku z	głoszenia				
Zwin wszystkie Nu	✓ Odrzucone i usu mer żądania ↓	unięte produkty: Ukryj ↓ Informacje kontaktowe ↑	Nazwa zgłoszenia	a.↑ Da	ita zgłoszenia ↑	Stworzone przez ↑	Adresy dostawy 个	Status ↑
Vyślij	ОМ153996 🗊 Usuń		Defektivs - 2: 2: kt w	App odczas wys arządzania ostał dołącz tóry może z niosku do w	lication ylania produktu du ryzykiem należy si cony akt Zatwierdu ostać pobrany po ostać pobrany po rysłania.	sending× o Działu ę upewnić, że enia-Transferu, ratwietdzeniu Anulowanie		Zatwierdzone i 🛄 👻 wysyłane

5.3. Wyślij produkty do ELKO. Możesz przesłać je na własną rękę lub za pomocą bezpłatnej opcji kurier DPD (limit wysyłek jest określony w <u>Warunkach gwarancji</u>). Jeśli wybierzesz opcję darmowa wysyłka za pomocą kuriera DPD, prosimy odnieść się do punktu 5.4)



5.4. Zamówienie kuriera. W przypadku odbioru uszkodzonych towarów ELKO zapewnia bezpłatną usługę kurierską, którą można zamówić w sekcji **Gwarancja → Zgłoszenie o darmowego kuriera DPD → Nowe zgłoszenie o kuriera**.

1. Wypełnij zgłoszenie i wskaż produkty, które chcesz wysłać	2. Zamów kuriera i wydrukuj etykietę DPD	3. Spakuj towar wraz z aktem akceptacji transferu z etykietą DPD na pudełku	4. Przekaż przesyłkę kurierowi
Strona główna < Serwis < Nowe zgłoszenie o kuriera Nowe zgłoszenie o kuriera Aktyw	ne zgłoszenia Historia zgłoszeń	5.4.	
2/2 Ilość darmowych zgłoszeń o darmowego Każdego miesiąca ELKO zapewnia pewną liczl bazując na twoim poziomie Serwisu ELKO. By zgłoszenie o darmowego kuriera DPD.	kuriera DPD pę zgłoszeń o darmowego kuriera DPD zgłosić się po takiego kuriera wypełnij		
1. Informacje o dostawie 🔨 Osoba kontaktowa *			
felefon * Wybierz ~	E-mail *		
Toma iela 4, Rīga, LV-1003	~		
Data przybycia kuriera* Select date	Czas przybycia kuriera		
llość przesytek *			
Komentarze dla kuriera			
2. Produkty do dostarczenia 🗡			
Apply for courier and print DPD documen	ts		



Ważne!

Produkt wysyłany do działu RMA ELKO musi być kompletny i znajdować się w oryginalnym opakowaniu. W przypadku braku oryginalnego opakowania, produkt można zapakować także w inne opakowanie nadające się do transportu.



Zanim zaniesiesz urządzenie do centrum serwisowego w celu naprawy, odłącz urządzenie od aktywnych kont i usuń hasło.



Pozostałe warunki gwarancji ELKO (RMA) można znaleźć w - <u>https://ecom.elkogroup.com/warranty</u>