

Utworzenie zgłoszenia gwarancyjnego w eCom

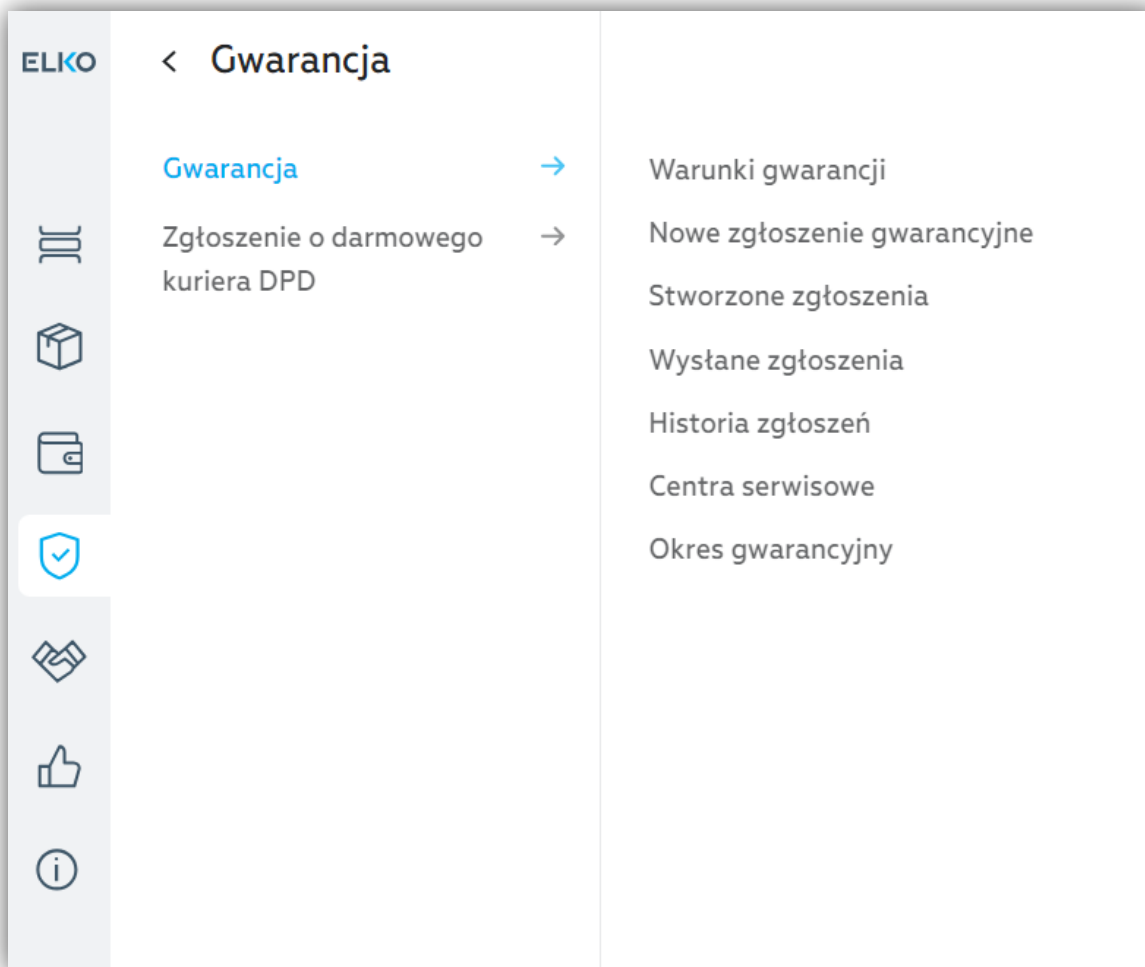
(Instrukcja)

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**:



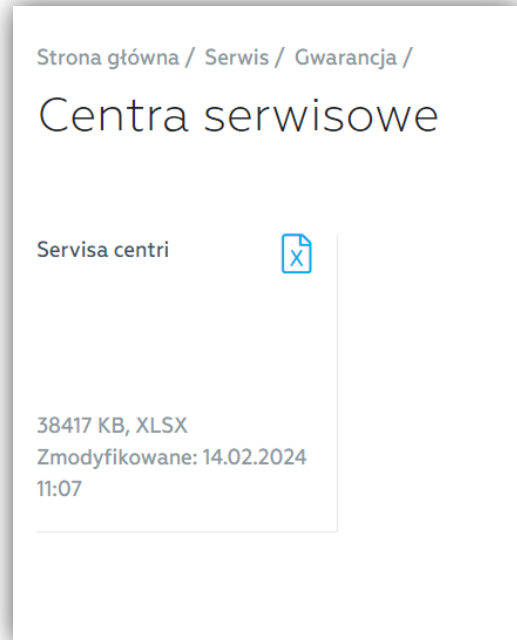
2. Dowiedz się, które centrum gwarancyjne obsługuje Twoje produkty

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.



3. 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 / Gwarancja /
Nowe zgłoszenie gwarancyjne[®]

W związku ze zmianami w organizacji pracy spowodowanymi przez restrykcje związane z Covid-19, rozpatrzenie reklamacji przez dział RMA może potrwać dłużej niż zwykle, zwłaszcza w przypadku naprawy produktów. Z góry dziękujemy za Państwa wyrozumiałość i cierpliwość.

3.1.

PAKOWANIE WYTYCZNE

KOMPLETNOŚĆ ZGŁOSZENIA

Osoba kontaktowa: Nazwa zgłoszenia:
 Telefon: Adresy dostawy:

[+ Dodaj](#) [Zaimportuj pro](#)

3.2.

OKREŚL KRYTERIA WYSZUKIWANIA

Numer seryjny: Nazwa produktu:
 Kod ELKO: Faktura:
 Kod producenta: Data faktury:

[Wyszukaj](#) [Usuń wszystkie](#)

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

OKREŚL KRYTERIA WYSZUKIWANIA

Numer seryjny: Nazwa produktu:
 Kod ELKO: Faktura:
 Kod producenta: Data faktury:

[Wyszukaj](#) [Usuń wszystkie](#)

3.3.

WYNIKI WYSZUKIWANIA

Kod ELKO	Nazwa produktu	Numer seryjny	Okres gwarancyjny	Faktura	Data faktury	Gwarancja ważna do	
1332260	WRL REPEATER 300MBPS BLACK WNP-RP300-03-BK GEMBIRD		24 months	LV571841	27.07.2023	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.

The screenshot displays two overlapping pop-up windows on a web interface. The top window, titled "Informacje o produkcie", contains the following data:

INFORMACJE O PRODUKCIE	
Kod ELKO:	1332260
Numer seryjny*:	
Okres gwarancyjny:	24 months
Nazwa produktu*:	WRL REPEATER 300MBPS BLACK WNP-RP300-03-BK GEMBIRD
Faktura:	LV571841
Data faktury*:	27.07.2023
Koniec gwarancji:	27.07.2025

The bottom window, titled "OPIS USTERKI PRODUKTU", is for entering defect details. It includes a dropdown menu for "Wybierz właściwy opis usterki produktu:" with a "Wybierz" button. Below it are three radio button options: "nie wykrywa", "Wi-Fi nie działa", and "utrata połączenia". There is also a "Dodaj wniosek Centrum Serwisowego" checkbox, a "Wybierz" button with a trash icon, a "Komentarze:" text area, and a "Dodaj" button at the bottom. An orange arrow points to the "Dodaj" button.

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.

Nowe zgłoszenie gwarancyjne ¹

3.5.

W związku ze zmianami w organizacji pracy spowodowanymi przez restrykcje związane z Covid-19, rozpatrzenie reklamacji przez dział RMA może potrwać dłużej niż zwykle, zwłaszcza w przypadku naprawy produktów. Z góry dziękujemy za Państwa wyrozumiałość i cierpliwość.

PAKOWANIE WYTYCZNE

KOMPLETNOŚĆ ZGŁOSZENIA

Osoba kontaktowa:	<input type="text"/>	Nazwa zgłoszenia:	<input type="text"/>
Telefon:	<input type="text"/>	Adresy dostawy:	Rīga, Toma iela 4 ▼

+ Dodaj Zaimportuj produkty z pliku

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”.

Nowe zgłoszenie gwarancyjne ¹

W związku ze zmianami w organizacji pracy spowodowanymi przez restrykcje związane z Covid-19, rozpatrzenie reklamacji przez dział RMA może potrwać dłużej niż zwykle, zwłaszcza w przypadku naprawy produktów. Z góry dziękujemy za Państwa wyrozumiałość i cierpliwość.

PAKOWANIE WYTYCZNE

KOMPLETNOŚĆ ZGŁOSZENIA

Osoba kontaktowa:	Elko Elko	Nazwa zgłoszenia:	<input type="text"/>
Telefon:	67093230	Adresy dostawy:	Rīga, Toma iela 4 ▼

3.6.

LISTA PRODUKTÓW ZGŁOSZENIA GWARANCYJNEGO

+ Dodaj

Zaimportuj produkty z pliku

Kod ELKO	Nazwa produktu	Numer seryjny	Okres gwarancyjny	Faktura	Data faktury	Gwarancja ważna do	
1332260	WRL REPEATER 300MBPS BLACK WNP-RP300-03-BK GEMBIRD		24 months	LV571841	27.07.2023	27.07.2025	⋮

Wyślij

Usuń wszystkie

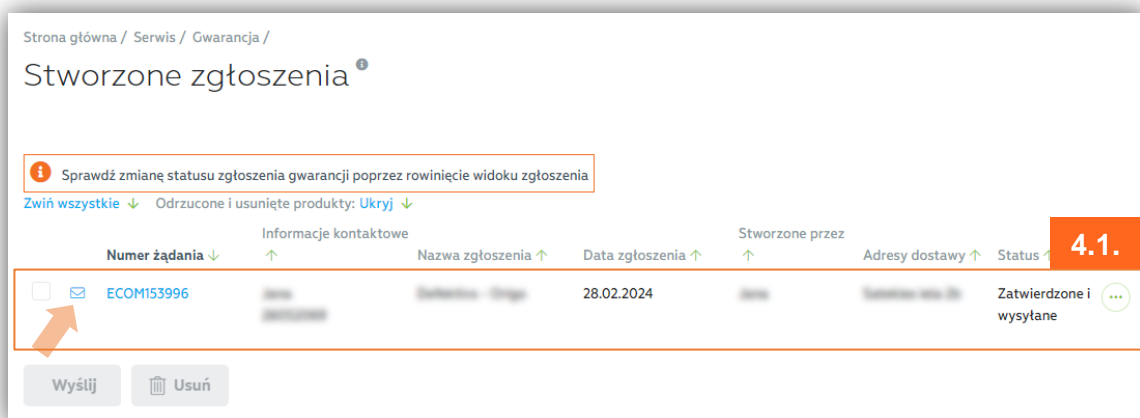
Wniosek zostanie przesłany do działu RMA ELKO w celu rozpatrzenia.

Proszę czekać na potwierdzenie wysyłki do działu RMA ELKO!

4. Przetwarzanie i śledzenie zgłoszenia

Rozpatrzenie zgłoszenia odbywa się według następującego procesu:

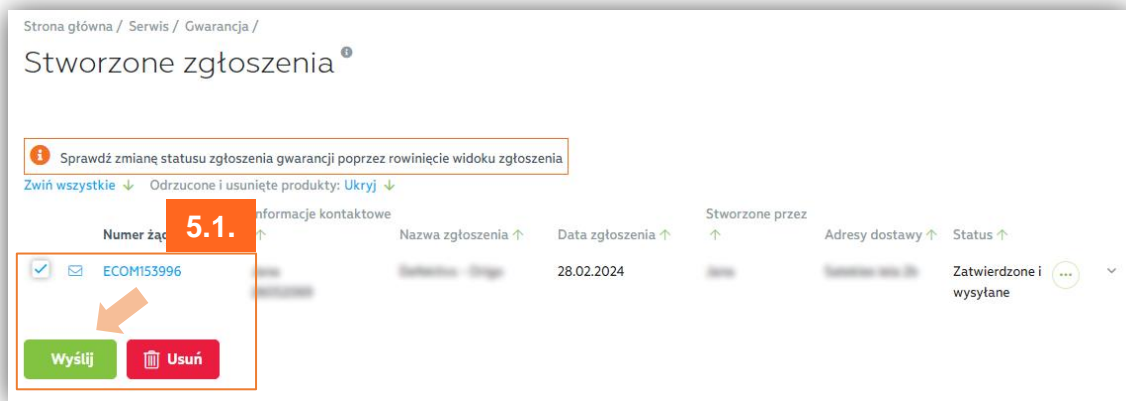
Zgłoszenie	Wszystkie zgłoszenia mogą być sprawdzane w zakładce Gwarancja → Stworzone zgłoszenia
Rewizja	Status zgłoszenia zmienia się na „Oczekujący”. Jeżeli w trakcie procesu sprawdzania ELKO RMA będziesz miał dalsze pytania dotyczące wady, brakujących dokumentów lub innych informacji, na Twoim koncie 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.



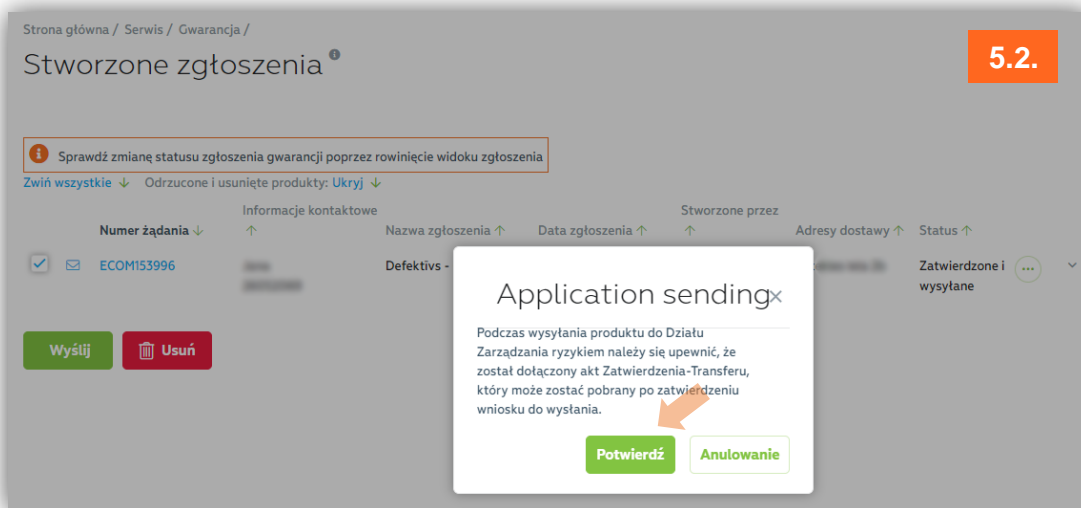
5. Wysyłka towarów od ELKO

Towar można wysłać do działu RMA ELKO, jeżeli zgłoszenie posiada status „Zatwierdzony 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”.



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



5.3. Wyślij produkty do ELKO. Możesz przesłać je na własną rękę lub za pomocą bezpłatnej opcji kurier DPD (limit wysyłek jest określony w [Warunkach gwarancji](#)). 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.**



Strona główna < Serwis < Nowe zgłoszenie o kuriera

Nowe zgłoszenie o kuriera Aktywne zgłoszenia Historia zgłoszeń

5.4.

2/2 Ilość darmowych zgłoszeń o darmowego kuriera DPD

Każdego miesiąca ELKO zapewnia pewną liczbę zgłoszeń o darmowego kuriera DPD bazując na twoim poziomie Serwisu ELKO. By zgłosić się po takiego kuriera wypełnij zgłoszenie o darmowego kuriera DPD.

1. Informacje o dostawie ^

Osoba kontaktowa *

Telefon *

E-mail *

Adres *

Data przybycia kuriera *

Czas przybycia kuriera

Ilość przesytek *

Komentarze dla kuriera

2. Produkty do dostarczenia v

Apply for courier and print DPD documents

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



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