

# Создание заявления по гарантийному случаю в eCom

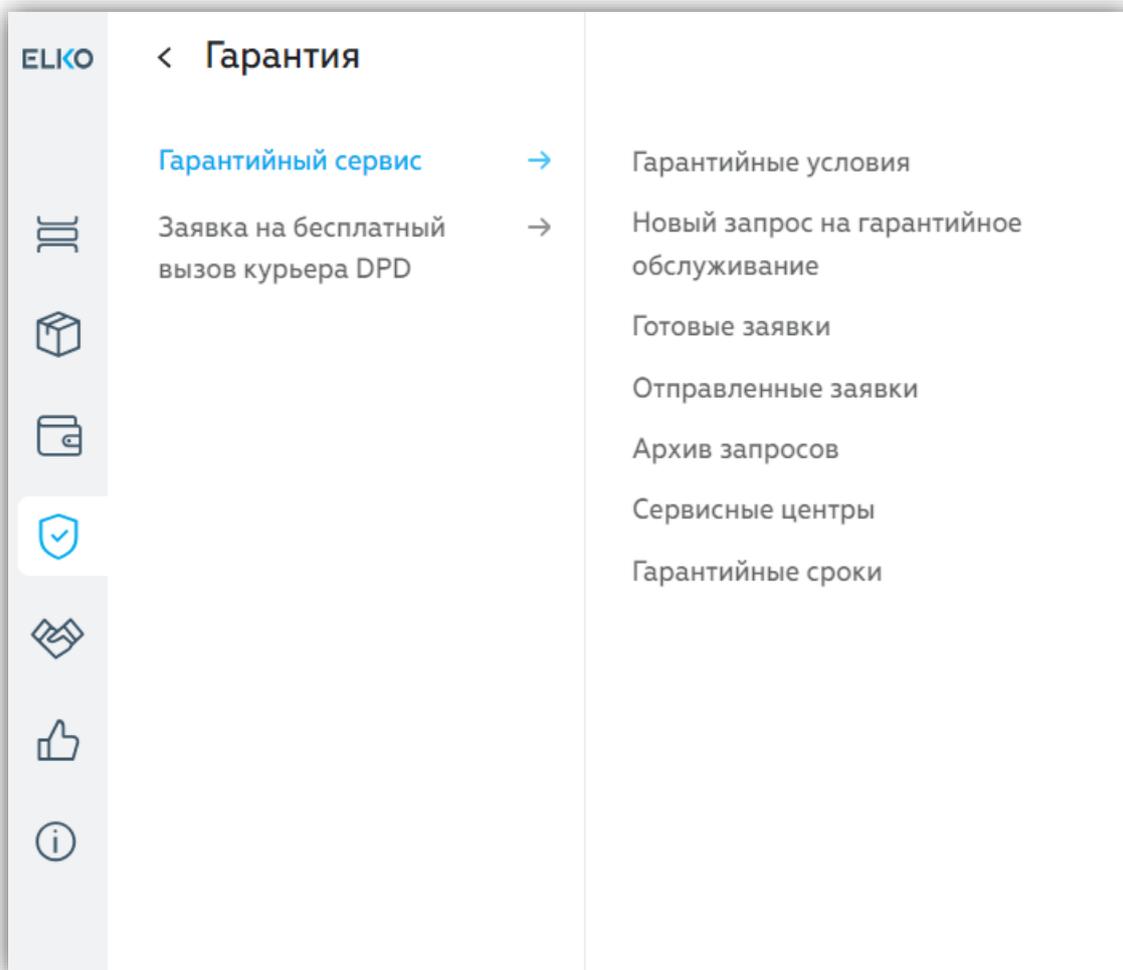
(Инструкции)

В этом руководстве вы шаг за шагом пройдете процесс подачи заявления по гарантийному случаю на товары, приобретенные в компании ELKO Group (далее "ELKO").

## 1. Перейти на сайт eCom

Чтобы заявить о гарантийном случае, зайдите на сайт [ecom.elkogroup.com](https://ecom.elkogroup.com).

В разделе “**Гарантия**” → “**Гарантийный сервис**” возможно ознакомиться с условиями гарантии, найти список сервисных центров, подать новое заявления, а так же, проверить статус уже поданных заявлений или посмотреть архив запросов.



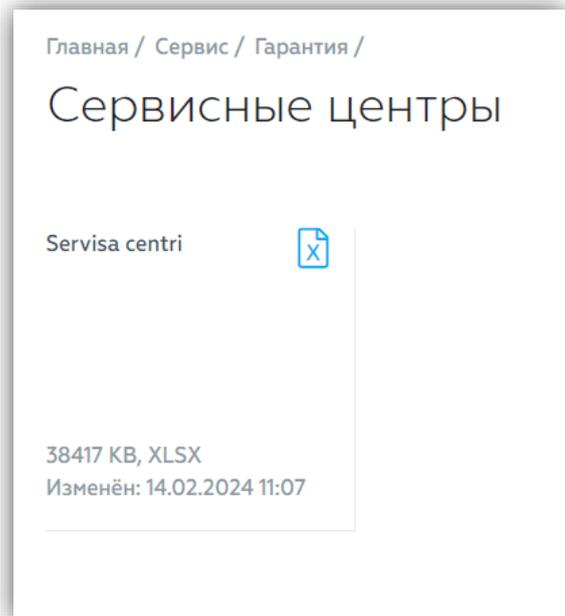
## 2. Узнайте, какой сервисный центр предоставляет гарантийное обслуживание для вашего продукта

Список всех сервисных центров (формат .xlsx) можно найти в разделе "Гарантия" → "Гарантийный сервис" → "Сервисные центры"

Ваш следующий шаг зависит от того, кто предоставляет гарантийное обслуживание для данного бренда и группы продуктов:

→ **ELKO** перейдите к пункту 3 данной инструкции.

→ **Другие компании**  
Обратитесь в указанную компанию, чтобы подать заявку на гарантию.



## 3. Создание заявки, если ELKO предоставляет гарантию на продукт

В таком случае, заявление по гарантийному случаю необходимо заполнить и отправить через eCom в разделе "Гарантия" → "Гарантийный сервис" → "Новый запрос на гарантийное обслуживание".

\* Гарантия ELKO распространяется только на изделия, приобретенные в ELKO!

3.1. Укажите контактные данные и адрес доставки для ELKO RMA, чтобы вернуть товар после гарантийного обслуживания.

- 3.2. Найдите продукт.** Используйте указанные критерии поиска (желательно серийный номер, если применимо), чтобы найти конкретный неисправный продукт. После ввода параметров нажмите кнопку "Поиск".  
Если вы не можете найти данный товар, см. раздел 3.5 (Мануальное добавление товара).  
Если вам нужно подать заявку на большое количество продуктов в одном приложении, воспользуйтесь опцией "Импорт продуктов из файла".

Главная / Сервис / Гарантия /

## Новый запрос на гарантийное обслуживание

В связи с изменениями в организации работы из-за Covid ограничений, обслуживание RMA может занять больше времени, особенно если продукт требует ремонта. Спасибо за ваше

**3.1.**

[RMA УКАЗАНИЯ ПО УПАКОВКЕ](#)

**ОФОРМИТЬ ЗАЯВКУ**

Контактная persona:  Название заявки:

Телефон:  Адрес доставки:

[+ Добавить](#) [Импортировать продукты](#)

**3.2.**

**УКАЖИТЕ КРИТЕРИЙ ПОИСКА**

Серийный номер:  Название продукта:

ELKO код:  Накладная:

Код производителя:  Дата накладной:

[Поиск](#) [Удалить все](#)

- 3.3. Добавьте товар.** Если вы нашли нужный вам товар в результатах поиска, нажмите "Добавить". Откроется *всплывающее* окно (см. раздел 3.4).

**УКАЖИТЕ КРИТЕРИЙ ПОИСКА**

Серийный номер:  Название продукта:

ELKO код:  Накладная:

Код производителя:  Дата накладной:

[Поиск](#) [Удалить все](#)

**3.3.**

**РЕЗУЛЬТАТЫ ПОИСКА**

ELKO код	Название продукта	Серийный номер	Период гарантии	Накладная	Дата счета	Гарантийное обслуживание в силе до	
1332260	WRL REPEATER 300MBPS BLACK WNP-RP300-03-BK GEMBIRD		24 months	LV571841	27.07.2023	27.07.2025	<a href="#">Добавить</a>

- 3.4. Укажите подробные сведения о дефекте.** Выберите тип дефекта из заданных описаний и / или используйте поле комментария для подробного описания дефекта.  
Если у вас имеется заключение о дефекте от авторизованного сервисного центра, копию документа необходимо приложить к заявлению.

После ввода всей информации нажмите "Добавить", и вы вернетесь к первоначальному виду заявки.

Информация о продукте

ИНФОРМАЦИЯ О ПРОДУКТЕ

ELKO код:	1332260
Серийный номер*:	
Период гарантии:	24 months
Название продукта*:	WRL REPEATER 300MBPS BLACK WNP-RP300-03-BK GEMBIRD
Накладная:	LV571841
Дата накладной*:	27.07.2023
Конец срока гарантии:	27.07.2025

3.4.

ОПИСАНИЯ ДЕФЕКТОВ ПРОДУКТА

Выбрать подходящие описания дефектов продукта:

Выбор:  Не определяется  
 Не работает Wi-Fi  
 Пропадает соединение

Выбор:  Не определяется  
 Не работает Wi-Fi  
 Пропадает соединение

0/256

Добавить заключение сервисного центра

Примечания:

- 3.5. (вариант) Мануальное добавление товара.** Если товар не найден или необходимо зарегистрировать несколько товаров из одной накладной, вы можете добавить товар мануально, нажав кнопку "Добавить" и введя данные о товаре и его дефекте, как описано в пункте 3.4. Сотрудник ELKO RMA проверит данные.

## Новый запрос на гарантийное обслуживание <sup>1</sup>

3.5.

Всязи с изменениями в организации работы из-за Covid ограничений, обслуживание RMA может занять больше времени, особенно если продукт требует ремонта. Спасибо за ваше

■ [RMA УКАЗАНИЯ ПО УПАКОВКЕ](#)

ОФОРМИТЬ ЗАЯВКУ

Контактная персона:	<input type="text"/>	Название заявки:	<input type="text"/>
Телефон:	<input type="text"/>	Адрес доставки:	Rīga, Toma iela 4 <span>▼</span>

[+ Добавить](#)

[Импортировать продукты из файла](#)

**3.6. Подача заявления.** Если вы хотите добавить несколько товаров в одно и то же заявление, повторите описанные выше шаги. После того как все товары будут найдены и добавлены, убедитесь, что все данные указаны правильно, и нажмите кнопку "Отправить".

Главная / Сервис / Гарантия /

## Новый запрос на гарантийное обслуживание <sup>1</sup>

Всязи с изменениями в организации работы из-за Covid ограничений, обслуживание RMA может занять больше времени, особенно если продукт требует ремонта. Спасибо за ваше

■ [RMA УКАЗАНИЯ ПО УПАКОВКЕ](#)

ОФОРМИТЬ ЗАЯВКУ

Контактная персона:	Elko Elko	Название заявки:	<input type="text"/>
Телефон:	67093230	Адрес доставки:	Rīga, Toma iela 4 <span>▼</span>

3.6.

СПИСОК ПРОДУКТОВ ГАРАНТИЙНОЙ ЗАЯВКИ

[+ Добавить](#)

[Импортировать продукты из файла](#)

ELKO код	Название продукта	Серийный номер	Период гарантии	Накладная	Дата счета	Гарантийное обслуживание в силе до	
1332260	WRL REPEATER 300MBPS BLACK WNP-RP300-03-BK GEMBIRD		24 months	LV571841	27.07.2023	27.07.2025	⋮

[Отправить](#)

[Удалить все](#)

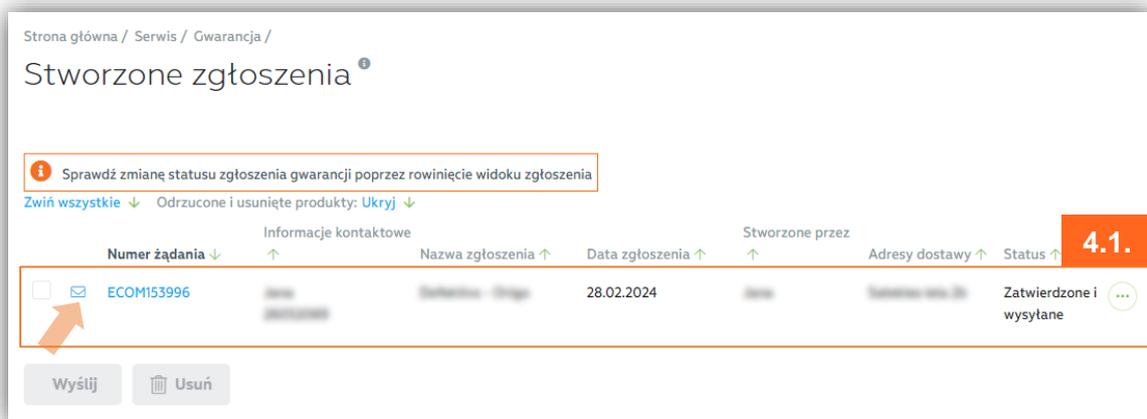
Заявка отправляется в отдел RMA компании ELKO для обработки.

**Пожалуйста, дождитесь подтверждения заявления прежде чем отправлять товар в отдел RMA компании ELKO!**

## 4. Обработка и отслеживание заявок

Заявка рассматривается в соответствии со следующим процессом:

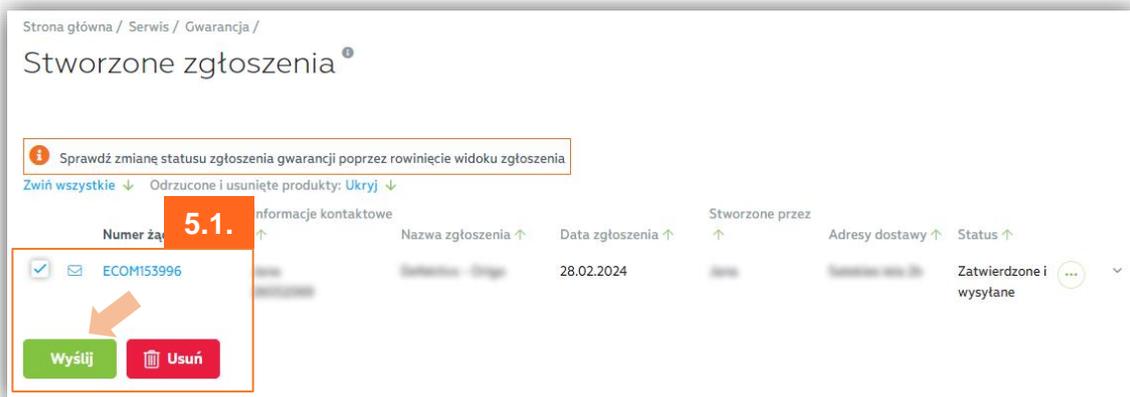
<b>Заявление</b>	Все поданные заявки можно посмотреть в разделе “Гарантия” → “Гарантийный сервис” → “Готовые заявки”
<b>Рассмотрение заявления</b>	Статус заявления меняется на "Рассмотрение". Если в процессе проверки у ELKO RMA возникнут дополнительные вопросы по поводу дефекта, недостающих документов или любой другой информации, вам будет отправлено письмо в eCom (рядом с заявкой появится значок письма, а на электронную почту заявителя будет отправлено уведомление о том, что письмо пришло). Нажав на значок письма, вы можете ознакомиться с его содержанием и ответить на него (см. Рисунок 4.1).
<b>Подтверждение отправки</b>	После получения всей необходимой информации ELKO RMA примет решение об одобрении (статус Approved for transmission) или отклонении (статус Deleted) заявки.
<b>Отправка товаров в ELKO</b>	Если статус заявления был изменен на "Подтверждено к отправке", см. далее пункт 5.
<b>Проверка товара и принятие решения</b>	После получения товара отдел RMA проверит его. Если проверка подтвердит дефект, изделие будет отремонтировано, заменено на идентичное или лучшее, или будет выписан кредитный счёт. Если проверка не выявит дефекта, будет выставлен счет на сумму 10 евро (без учета НДС) за диагностику, и товар будет возвращен.



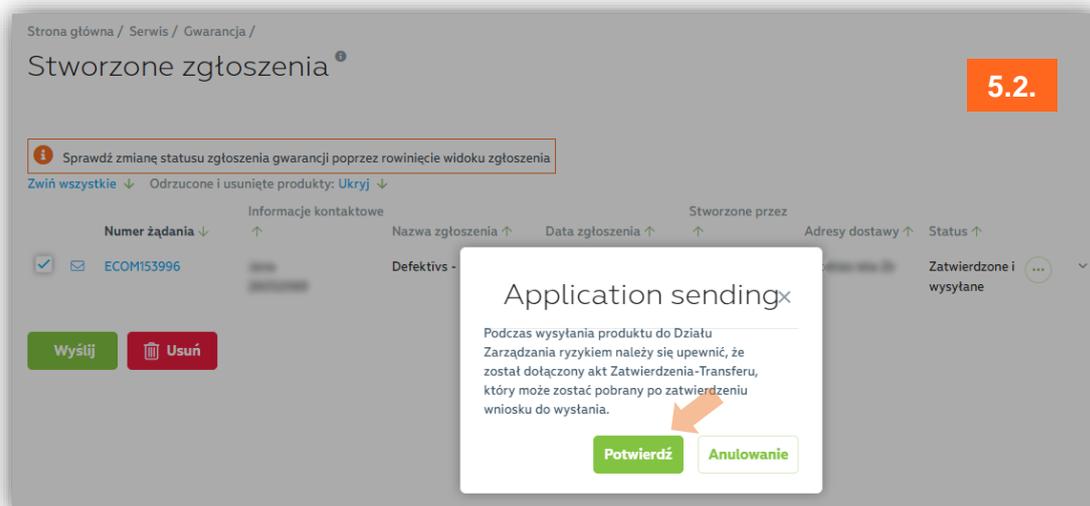
## 5. Отправка товаров в ELKO

Товары могут быть отправлены в отдел RMA компании ELKO, только когда заявка находится в статусе **"Подтверждено к отправке"**.

- 5.1. В разделе "Готовые заявки" отметьте необходимые заявления со статусом "Подтверждено для отправки" и нажмите "Отправить".



- 5.2. Создайте акт приема-передачи. Проверьте выбранные заявления и нажмите "Подтвердить". В результате этого действия будут созданы документы о приеме-передаче, которые необходимо распечатать и приложить к товару.



- 5.3. **Отправьте товары в ELKO.** Вы можете сделать это самостоятельно или бесплатно воспользоваться курьерской службой DPD (с лимитами и условиями можно ознакомиться здесь: [гарантийная политика ELKO](#)). Если вы выбираете курьерскую службу DPD, обратитесь к разделу 5.4.
- 5.4. **Заказать курьера DPD.** Для того, чтобы отправить товар в ELKO, воспользуйтесь возможностью бесплатно заказать курьера DPD. Для этого в разделе "Гарантия" выберите **"Заявка на бесплатный вызов курьера DPD"** → **"Новая заявка на вызов курьера"**

1. Заполните заявление и отметьте, какие товары желаете отправить

2. Закажите курьера и распечатайте наклейки

3. Запакуйте товар, приложите акт, на коробку наклейте DPD наклейку

4. Передайте товар курьеру

Главная < Сервис < Новая заявка на вызов курьера

Новая заявка на вызов курьера **5.4.** Актуальные запросы История запросов

2/2 Оставшееся число заявок на бесплатный вызов курьера DPD в месяц

ELKO обеспечивает определенное количество бесплатных вызовов курьера DPD, оно зависит от категории сервиса ELKO. Что бы вызвать курьера, заполни заявку на бесплатный вызов курьера DPD.

### 1. Информация о доставке ^

Контактная персона \*

Имя клиента

Телефон \* Электронная почта \*

Выбрать

Адрес \*

Тoma iela 4, Riga, LV-1003

Дата прибытия курьера \* Время прибытия курьера

Select date  -

Количество упаковок \*

Комментарий для курьера

### 2. Продукты к отправке ^

Запросить курьера и распечатать документы DPD

## Важно!



Когда продукт отправляется в отдел RMA компании ELKO, он должен быть полностью укомплектован и находиться в упаковке производителя. Если упаковка производителя недоступна, изделие может быть упаковано в другую упаковку, пригодную для транспортировки.



Перед тем как отнести устройство в сервисный центр для ремонта, отключите его от активных учетных записей и удалите пароль.



Другие условия гарантии ELKO (RMA) см. на сайте - <https://ecom.elkogroup.com/warranty>.