

Instrukcja wprowadzania reklamacji

OD DNIA 17-05-2016 JEDYNĄ SKUTECZNĄ FORMĄ SKŁADANIA REKLAMACJI PRODUKTÓW

JEST SYSTEM REKLAMACJI RMA DOSTĘPNY W PANELU KLIENTA PO ZALOGOWANIU

1. Zaloguj się na koncie klienta
2. Otwórz zakładkę Reklamacje
3. Dodaj nową reklamację RMA

Witaj (@pro-link.eu) Twoje IP: .244 KONTO # ZAMÓWIENIA # REKLAMACJE # E-PŁATNOŚCI # FAKTURY # PRZESYŁKI # KOSZYK
Twój handlowiec: (poproś o zmianę handlowca) # WYLOGUJ SIĘ

NR RMA	DATA	HANDLOWIEC	STATUS
Dodaj nowe RMA			

4. Dodaj produkty do dokumentu reklamacji
 - produkty wpisujemy po kodzie EAN (nasze produkty zawsze są oklejone właściwymi kodami produktu) lub wyszukaj produkt po nazwie
 - dodaj ilość produktu które reklamujesz , jeżeli wbijasz większą ilość produktu który znajdują się na różnych dokumentach system rozdzieli go na więcej pozycji .
 - opisz usterkę produktu , tak aby serwis mógł szybko zlokalizować problem
 - kliknij przycisk dodaj




BRAK PRODUKTÓW W TYM RMA

Dodaj produkt do RMA:

EAN PRODUKTU: , ILOŚĆ PRODUKTU:

OPIS USTERKI:

5. Po dodaniu produktu zostanie utworzona lista produktów na której zostaną umieszczone informacje :
 - RMA NR ../ oraz status reklamacji – aktualizowany w trakcie realizacji reklamacji
 - kod produktu / nazwa produktu /status produktu (aktualizowany w trakcie realizacji reklamacji)/uwagi
 - ilość kupionych produktów/ dodanych w reklamacji
 - nr zamówienia w którym znajduje się produkt
 - status który będzie aktualizowany trakcie realizacji reklamacji
 - do momentu zakończenia reklamacji można dodawać oraz usuwać produkty z reklamacji

RMA NR: 74, Status: nowe od klienta		Ile kupiono	Zam.	Status
Nazwa produktu		Ile w RMA		
	EAN: x8841 , KABEL KONCENTRYCZNY 3c 2V BIAŁY 100m CCS # wymiana na nowy produkt, wydano w zam. P, uwagi: towar do dupy po	1 / 2	P981	wymiana na nowy
	EAN: 1922 , SŁUCHAWKI PARROT ZIK CLASSIC NAUSZNE CZARNE BEZPRZEWODOWE # nie uznano gwarancji, produkt nie zakupiony w Pro-Link	2 / 1	P3506	produkt nie zakupiony w Pro-Link
	EAN: 10252 , WTYK RJ12 # brak informacji	50 / 40	P2874	oczekuje

6. Po dodaniu wszystkich produktów kliknij przycisk – ZŁÓŻ RMA DO PRO-LINK
- w tym momencie nie można już edytować listy dodanych produktów
7. O prawidłowo dodanej reklamacji otrzymasz powiadomienia na adres e-mail podany w danych konta
8. W kolejnym kroku można pobrać w formacie pdf dokument reklamacji
9. Produkty w celu wysłania do Działu Reklamacji powinny zostać prawidłowo zabezpieczona , tak aby uniknąć uszkodzenia mechanicznego w trakcie transportu
10. Po zaadresowaniu paczki w widocznym miejscu prosimy umieścić nr reklamacji RMA np. REKLAMACJA RMA#74
11. Wszystkie reklamacje są rozpatrywane do 14 dni
12. Prosimy o nie wysyłanie produktów nie zakupionych w Pro-link
13. Produkty należy odesłać na własny koszt , zwrot produktów następuje na koszt Pro-link

Wszelkie uwagi na temat funkcjonowania systemu prosimy wysłać na adres reklamacje@pro-link.eu

Poprawny wzór adresowania reklamacji

Jeżeli to możliwe prosimy o załączenie wydrukowanego dokumentu RMA

Pro-link Dział Reklamacji
REKLAMACJA RMA#74
Ul Gaikowa 55
43-220 Bojszowy