Instrukcja obsługi RMA

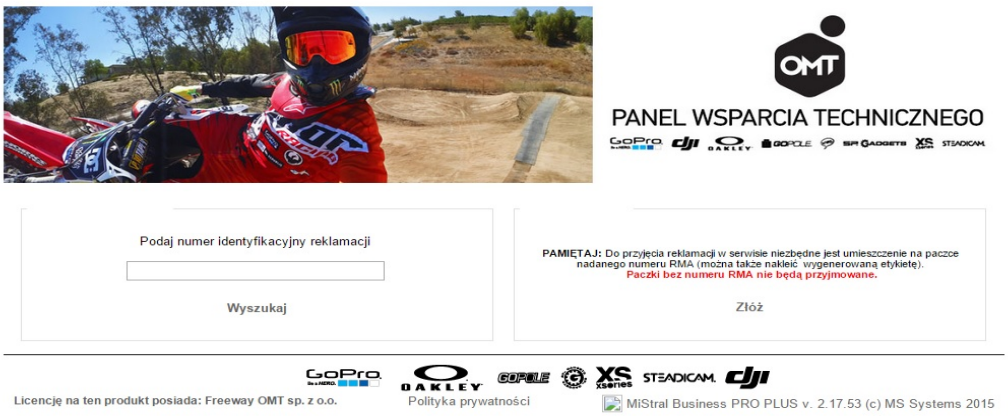
Bardzo prosimy o dokładne zapoznanie się z instrukcją obsługi systemu RMA System ten pozwoli Państwu składać w naszym serwisie gwarancyjnym reklamację wszystkich produktów zakupionych w firmie Freeway OMT lub u autoryzowanych sprzedawców detalicznych.

System będzie nadawał każdemu zgłoszeniu indywidualny numer RMA, dzięki któremu będzie można śledzić dokładny przebieg każdej reklamacji, od momentu jej złożenia przez rozpatrzenie i odesłanie do reklamującego dany produkt.

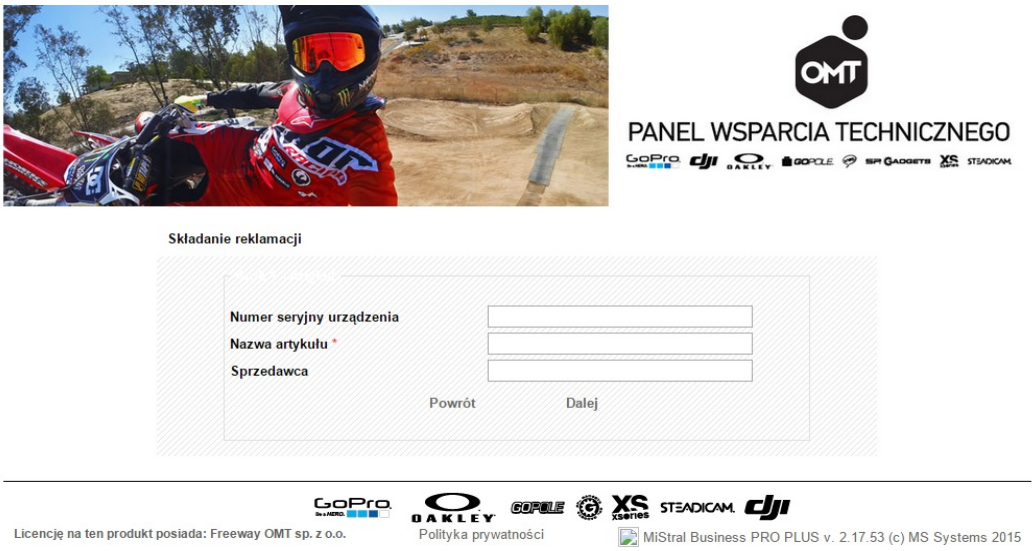
Panel RMA jest przeznaczony zarówno dla klientów posiadających założone konto w systemie B2B jak i klientów zewnętrznych. **Wszystkie firmy mające swoje konto w systemie B2B prosimy o składnie reklamacji poprzez swój panel (Zakładka reklamacje).**

INSTRUKCJA OBSŁUGI PANELU RMA DLA KLIENTÓW ZEWNĘTRZNYCH.

1. Reklamację można złożyć wchodząc na stronę: www.freeway.com.pl
   Tam znajdziemy zakładkę **„REKLAMACJE”** po kliknięciu przejdziemy do pierwszej strony panelu.
2. Na pierwszej stronie pojawią się dwa okna.
   Lewe okno to wyszukiwarka reklamacji **(WYSZUKAJ)** – miejsce gdzie możemy wpisać numer naszej reklamacji i zobaczyć jej status.
   Prawe okno **(ZŁÓŻ)** to przejście do modułu umożliwiającego złożenie reklamacji.



3. Po kliknięciu w ikonę **„ZŁÓŻ”** pojawi się nowe okno z polami do wypełnienia.



Pierwsze pole to numer seryjny urządzenia, który jest wymagany tylko przy produktach posiadających numer

seryjny:
- Kamery GoPro (numer składa się z 14 cyfr i liter)
- Akcesoria premium GoPro LCD Touch BacPac, Battery BacPac (numer składa się z 14 cyfr i liter)
- Produkty DJI Phantom 1, 2, 3, Phantom Vision, Vision 2+, DJI Inspire1, Ronin i Ronin M, Zenmuse H3-2D, H3-3D, H4-3D (numer składa się z 14 cyfr i liter)
Następne pole to nazwa artykułu – jest to pole obowiązkowe do wypełnienia.
Ostatnie pole to **„SPRZEDAWCA”** gdzie podajemy miejsce zakupu naszego produktu.

Poniższe zdjęcia pokazują gdzie znajduje się numer seryjny wcześniej wymienionych produktów.

Produkty GoPro:

Aktualna lista zdjęć ze wskazówkami gdzie znaleźć numer seryjny:

a.) System KARMA: https://gopro.com/help/articles/How_To/How-To-Find-Serial-Numbers-On-Karma
b.) Kamery GoPro: https://gopro.com/help/articles/How_To/How-to-Find-Your-GoPro-Serial-Number

Produkty DJI:

Kolejnym krokiem jest opis uszkodzenia lub usterki. Prosimy o dokładny opis co ułatwi i przyspieszy pracę serwisu gwarancyjnego.
Następnie wybieramy rodzaj złożonej reklamacji z dostępnych:
-”Gwarancyjna” dotyczy produktów objętych gwarancją producenta w czasie obowiązującej gwarancji.
-”Pogwarancyjna” dotyczy odpłatnych napraw uszkodzeń niepodlegających gwarancji producenta. Dotyczy to tylko produktów marki DJI.

1.Inspire One – numer składa się z 14 znaków

2. Phantom 3 Advanced/Professional – numer składa się z 14 znaków. Naklejka z numerem znajduje się na oryginalnym kartonie.

3. Phantom 2/Vision/Vision + - numer składa się z 14 znaków. Naklejka z numerem znajduje się na oryginalnym kartonie.

4. Phantom I /FC40 – numer składa się z 14 znaków. Numer znajduje się na oryginalnym kartonie.

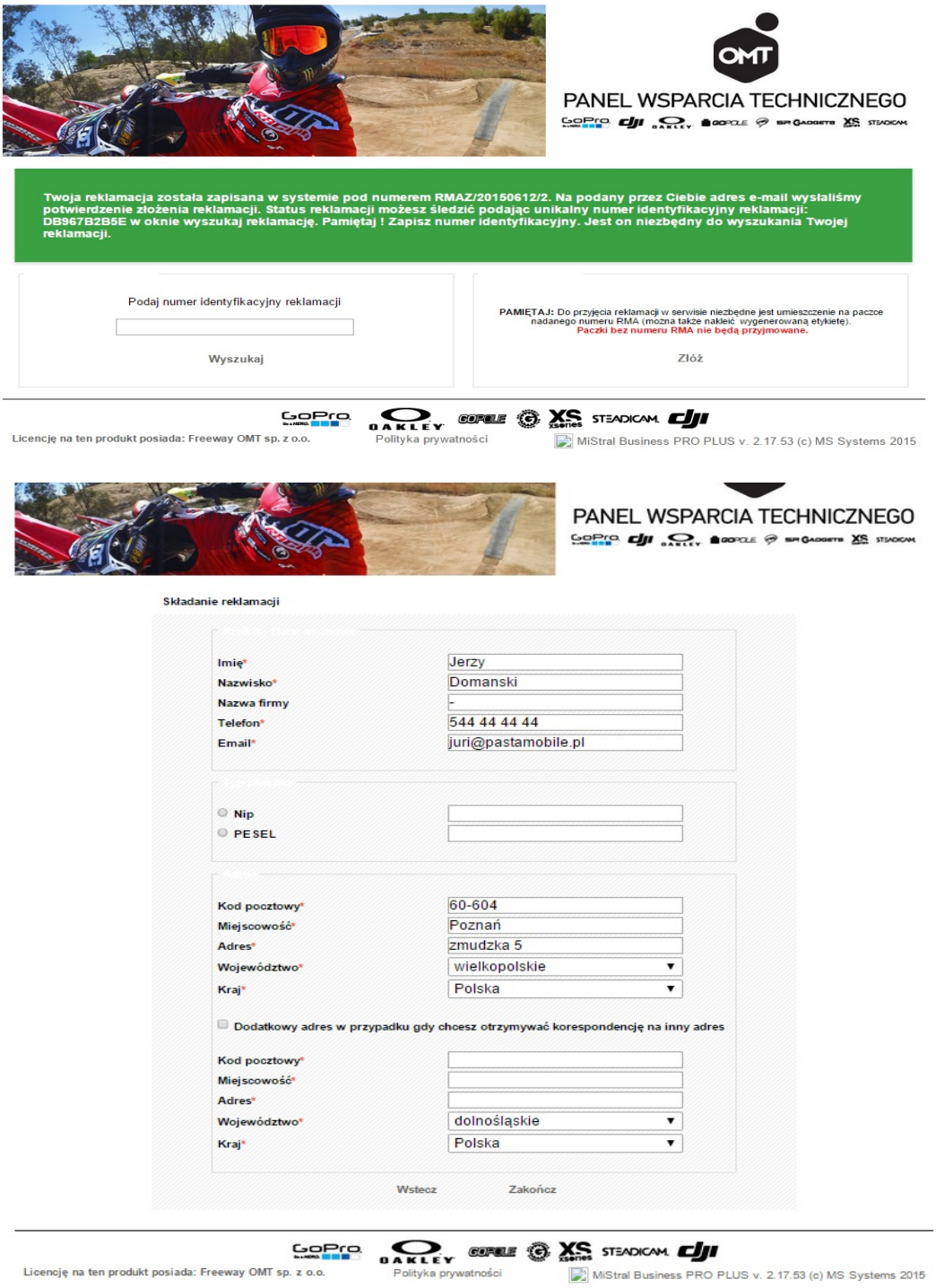
5. Gimbal H3-2D/H3-3D/H4-3D

4. Ostatnim etapem jest podanie danych osobowych i kontaktowych. Dane te są używane tylko i wyłącznie w celu obsługi zgłoszenia reklamacyjnego. Dane osobowe nie są nigdzie przekazywane i przetwarzane. Pola obowiązkowe do wypełnienia są zaznaczone czerwoną gwiazdką * .

Proszę zwrócić uwagę czy adres e-mail jest podany prawidłowo.
Wszystkie powiadomienia o zmianie statusu reklamacji będą wysyłane na podany adres e-mailowy.
Numer NIP i PESEL nie jest wymagany.

6. Gdy wypełnione zostaną wszystkie pola wtedy klikamy ikonę **„Zakończ”**

Pojawi się wtedy strona informująca o utworzeniu zgłoszenia reklamacyjnego o numerze XXX oraz powstanie indywidualny numer zgłoszenia umożliwiający identyfikację reklamacji i sprawdzenie jej statusu.



WARUNKI PRZYJĘCIA REKLAMACJI

Poniższe warunki pomagają i przyspieszają obsługę Państwa reklamacji.

1. Serwis gwarancyjny dystrybucji Freeway OMT, z siedzibą w Dopiewiec 62-070 ul. Wodna 1 prowadzi serwis produktów zakupionych za pośrednictwem dystrybucji Freeway OMT. Numery seryjne pozwalają ustalić czy dany produkt pochodzi z naszej dystrybucji.
2. Podstawą złożenia reklamacji jest przedstawienie kopii lub oryginału dowodu zakupu danego produktu.
3. Przypominamy, że serwis będzie przyjmował reklamacje tylko i wyłącznie z zatwierdzonymi przez serwis numerami zgłoszeń. Proszę nie wysyłać reklamacji do czasu otrzymania potwierdzenia e-mail. Jeśli jakaś reklamacja zostanie wysłana bez potwierdzenia wtedy nie będzie ona przyjęta przez magazyn serwisu.

PANEL WSPARCIA TECHNICZNEGO

PAMIĘTAJ !!!
Do przyjęcia reklamacji w serwisie niezbędne jest umieszczenie na paczce nadanego numeru RMA.
(Można także nakleić wygenerowaną etykietę)

Paczki bez numeru RMA nie będą przyjmowane.

Panel RMA automatycznie generuje etykietę z numerem zgłoszenia i niezbędnymi danymi. Sugerujemy drukować tę etykietę i przykleić ją na paczkę z reklamacją. Numer musi być widoczny.
Etykietę będzie można wydrukować dopiero po zatwierdzeniu zgłoszenia. Informacja o zmianie statusu reklamacji zostanie dostarczona na wcześniej podany adres e-mail.
Jeśli nie ma możliwości wydrukowania etykiety proszę napisać wyraźnie markerem (flamaster – pisak) numer zgłoszenia RMA na paczce w widocznym miejscu. Można też zapisać go na kartce i kartę przykleić do paczki.

PANEL WSPARCIA TECHNICZNEGO

Podgląd reklamacji

Drukuj

Numer reklamacji	RMAZ/20150612/3
Unikalny numer Naprawa	8448C345CF
Data zgłoszenia	2015-06-12
Status reklamacji	Zweryfikowana
Czas rozpatrzenia reklamacji	
Data upłynięcia	
Nr. Listu przewozowego	
Informacja dodatkowa	* Tylko pierwsze 20 znaków wyświetli się na liście reklamacji
Wykonane czynności serwisowe	
Atrybuty dodatkowe	
Sposób rozpatrzenia reklamacji:*	Gwarancyjna

Kod egzemplarza	C31211211111111
Nazwa artykułu	gopro
Numer seryjny	
Kod kreskowy	
Dokument zakupu	
Data zakupu	
Sprzedawca	media markt
Nip sprzedawcy	
Opis uszkodzenia	nie dziala
Informacje dodatkowe o produkcie	

Imię	Jurl
Nazwisko	Domański
PESEL	
Nazwa firmy	
Nip	
Telefon	533 000 500
Email	jurl@freeway.com.pl

Kod pocztowy	60-604
Miejscowość	Poznań
Adres	zmudzka 5
Województwo	wielkopolskie
Kraj	Polska

Drukuj | Drukuj etykietę

Wstecz

Licencja na ten produkt posiada: Freeway OMT sp. z o.o. | Polityka prywatności | MBtrai Business PRO PLUS v. 2.17.53 (c) MB Systems 2015