

Od dnia 01-10-2005 firma Incom S.A. nie przyjmuje towarów do serwisu bez nadanego wcześniej numeru RMA.

Obowiązkowo na paczce należy umieścić wydrukowaną z programu LISTĘ WYSYŁKOWĄ z wymienionymi numerami przyznanych RMA.

Paczki kierowane do serwisu, nie opisane z zewnątrz numerami RMA NIE BĘDĄ PRZYJMOWANE.

W związku z tym, **prosimy o dokładne zapoznanie się z instrukcją obsługi „Zgłoszenia serwisowego”.**

Zgłoszenie serwisowe dokonywane poprzez Internet ma tak naprawdę poprawić współpracę z klientem i usprawnić realizowanie reklamacji zgłaszanych przez naszych kontrahentów. Każda firma, która będzie dokonywać zgłoszenia reklamacyjne poprzez nasz serwis w Internecie będzie korzystała z szeregu profitów, do których m.in. zaliczać się będzie krótki czas realizacji reklamacji i wyeliminowanie do minimum pomyłek związanych z procedurą przyjmowania zgłoszeń.

W związku z zainstalowaniem oprogramowania do przesyłania zgłoszeń serwisowych drogą internetową firma **INCOM zamierza od 01.10.2005 wyeliminować** całkowicie przyjmowanie zgłoszeń inną drogą niż tutaj opisywaną. O wszelkich zmianach i udoskonaleniach oprogramowania nasi kontrahenci będą informowani drogą pocztową (email), a w każdym momencie informacje te będą dostępne na naszej stronie WWW.

W związku z tym, prosimy o dokładne zapoznanie się z instrukcją obsługi „Zgłoszenia serwisowego”.

Prosimy także przesyłać do nas uwagi dotyczące działania tego serwisu na adres: info@incom.pl.

UWAGA! Nie można poruszać się wewnątrz serwisu przy pomocy klawiszy nawigacyjnych przeglądarki ponieważ spowoduje to wylogowanie i konieczność ponownego logowania; należy używać tylko klawiszy będących częścią programu.

Zalecane przeglądarki:

Microsoft Internet Explorer 5.0 – najlepszy rezultat

Netscape Navigator 4.7 **INSTRUKCJA REKLAMACJI**

Zaloguj się na stronie www.serwis.incom.pl lub www.online.incom.pl i **wybierz opcję Serwis.**

1. Jak zdobyć login i hasło?

Jeśli nie posiadasz jeszcze loginu i hasła, należy wysłać prośbę o nadanie loginu i hasła do modułu serwisowego na adres: serwis@incom.pl. W treści wiadomości powinieneś podać:

- pełne dane firmy i nip,
- imię i nazwisko osoby, która będzie korzystać z tego loginu.

2. Wypełnij formularz reklamacyjny

Po zalogowaniu się będziesz miał możliwość sprawdzenia dokumentów po s/n :

Wypełnij pola według kolejności:

- w polu „Numer seryjny” wpisz pełny numer seryjny produktu lub go zeskakuj (np. 5FB7F2QN),
- kliknij przycisk "znajdź towar w/g nr seryjnego",
- następnie wypełnij opis uszkodzenia i wyślij zgłoszenie.

Data zakupu: Rok - Miesiąc - Dzień
Nr faktury VAT: WROC /
Nr specyfikacji (lub wydania z naprawy): WZ
Symbol towaru:
Nr seryjny:
Opis uszkodzenia: Wybierz opis uszkodzenia
W przypadku wystąpienia innych uszkodzeń prosimy wypełnić poniższe pole (max 200 znaków):

3. Zobacz czy twój produkt został przyjęty do reklamacji

Przejdiesz do strony zawierającej informację, czy na dany produkt został przydzielony numer RMA.

Status „przyjęte” oznacza zgodę na przysłanie towaru do reklamacji. W przypadku odrzucenia reklamacji w polu komentarz podana będzie przyczyna odrzucenia.

Użytkownik posiada podgląd na stan realizacji reklamacji od przyjęcia do zakończenia procesu reklamacji wraz z numerem listu przewozowego.

Serwis **Licz. Microsoft** **Ustawienia** **Promocje** **Wyloguj**

Data zgłoszenia OD: 2005-08-23 DO: 2005-09-06
Nr seryjny
List przewozowy
Status zgłoszenia Nierozpatrzone
Status towaru Przyjęty
Nr korekty

filtry umożliwiające łatwiejsze wyciągnięcie informacji potrzebne klientowi

informacja na temat statusu rozpatrzenia zgłoszenia

Nr RMA	Data zgłosz.	Nr seryjny	Towar zgłoszony	Opis uszkodzenia	Osoba zgłaszająca	Status zgłoszenia	Komentarz
129021	2005-09-05	5JT3LSX2	Dysk SEAGATE ST3120026A 120GB 7200 8MB ATA	Uszkodzone sektory		Przyjęte	
129020	2005-09-05	WMAM98007308	Dysk WD WD800JB 80GB 7200 8MB ATA	Uszkodzone sektory		Przyjęte	
129019	2005-09-05	WMAM98004606	Dysk WD WD800JB 80GB 7200 8MB ATA	Uszkodzone sektory		Przyjęte	
128693	2005-09-01	WMAJD1316348	Dysk WD WD800BB (80 GB) 7200/ATA 100	Uszkodzone sektory		Przyjęte	
128686	2005-09-01	52MM534892	Płyta ASUS ABV Deluxe /VIA K8T800 Pro/ A64 S 939	Nie uruchamia się Płyta "martwa od nowości" . Procedura DOA		Przyjęte	
128685	2005-09-01	WCAM97213362	Dysk WD WD800BB 80GB 7200 2MB ATA	Uszkodzone sektory		Przyjęte	

4. Drukowanie Listy Wysyłkowej


Z kolejnej strony drukujemy Listę Wysyłkową - system pomaga stworzyć listę wysyłkową, jak widać pokazują się pozycje, na które zostały nadane numery RMA.

Data zgłoszenia OD: 2005-08-23 DO: 2005-09-06 **Pokaż**

Nr seryjny

	Nr RMA	Data zgłosz.	Nr seryjny	Towar zgłoszony	Opis uszkodzenia
<input checked="" type="checkbox"/>	127605	2005-08-25	WMAJD1316348	Dysk WD WD800BB (80 GB) 7200/ATA 100	Uszkodzone sektory
<input checked="" type="checkbox"/>	129019	2005-09-05	WMAM98004606	Dysk WD WD800JB 80GB 7200 8MB ATA	Uszkodzone sektory
<input checked="" type="checkbox"/>	129020	2005-09-05	WMAM98007308	Dysk WD WD800JB 80GB 7200 8MB ATA	Uszkodzone sektory
<input checked="" type="checkbox"/>	129021	2005-09-05	SJT3LSX2	Dysk SEAGATE ST3120026A 120GB 7200 8MB ATA	Uszkodzone sektory

1 **Podgląd wydruku**

Adres odbiorcy:  Incom S.A. ul. Mokronoska 6 52-407 Wrocław Poland Kontakt: Patryk Niepokój Tel. +48 71 3588151	RMA: 2 szt. 131246; 131248;
Nadawca: (Pole zawiera dane firmy wysyłającej towar do serwisu) Kontakt: Dane osoby zgłaszającej	Paczek:

Drukuj stronę

Produkty zgłoszone pakujemy zgodnie z normami, jeden egzemplarz „Listy wysyłkowej” wkładamy do paczki a drugi przyklejamy na paczce.

Tylko tak oznaczone przesyłki będą przyjmowane do Incom S.A.

Nie ma potrzeby przysyłania żadnych dokumentów. Towar należy przysyłać w wersji OEM z wyjątkiem procedury DOA.