

PROCEDURA REKLAMACJI DLA PARTNERÓW BIZNESOWYCH CSI S.A.

Dokładamy wszelkich starań, aby nasz Dział Serwisu działał szybko i sprawnie. W tym celu, wraz z początkiem roku 2017, wprowadziliśmy zmiany w sposobie rozpatrywania reklamacji, kładąc nacisk na monitorowanie zgłoszeń reklamacyjnych poprzez system zgłoszeń serwisowych – RMA.

OD STYCZNIA 2017 ROKU, WYMAGAMY, ABY WSZYSTKIE REKLAMOWANE PRZEZ PAŃSTWA PRODUKTY, WRAZ Z OPISEM USTERKI, BYŁY ZGŁASZANE DO NAS ZA POMOCĄ NASZEGO SYSTEMU ZGŁOSZEŃ RMA.

System Zgłoszeń Reklamacyjnych RMA dostępny jest pod adresem :

RMA.CSI.KRAKOW.PL



W sytuacji, gdy uszkodzony produkt zostanie przez Państwa dostarczony do Działu Serwisu, bez zapisania go w RMA, jego reklamacja zostanie zawieszona do momentu utworzenia przez reklamującego odpowiedniego zgłoszenia w systemie.



INSTRUKCJA ZGŁASZANIA REKLAMACJI



01. ZAREJESTRUJ SIĘ W NASZYM SYSTEMIE RMA

Na stronie rma.csi.krakow.pl należy otworzyć w menu zakładkę „rejestracja” i wypełnić wszystkie niezbędne dane. Na swój adres e-mail dostaniesz informację o zatwierdzeniu konta. Zaloguj się do systemu używając danych jakie podałeś podczas rejestracji.



02. WYGENERUJ ZGŁOSZENIE DODAJĄC PRODUKTY, KTÓRE CHCESZ ZAREKLAMOWAĆ

Dodaj reklamację klikając na „**Nowe zgłoszenie**” w menu Obsługi RMA. Wybierz oddział „**sdserwis**”. Wypełnij podstawowe informacje takie jak: opis usterki, model produktu, nr dokumentu zakupu. Kliknij przycisk „**Dodaj RMA**”. Zakończ proces zgłoszenia przyciskiem „**Zamknij zgłoszenie**”.



03. WYŚLIJ PRODUKTY DO SERWISU CSI

Po zaakceptowaniu zgłoszeń przez Dział Serwisu, otrzymasz e-mail z informacją o nadanych numerach RMA. Numery należy umieścić w widocznym miejscu na przesyłce, oraz oznaczyć nimi produkty wewnątrz (każdy przypisanym mu numerem).



04. SPRAWDŹ NA JAKIM ETAPIE JEST TWOJE ZGŁOSZENIE

Możesz monitorować status swojej reklamacji w systemie RMA. Przy Twoim zgłoszeniu widoczny będzie jeden z tych trzech komunikatów: „**do akceptacji**”, „**w toku**”, „**zakończone**”.

AD. 01. PROCES REJESTRACJI W SYSTEMIE ZGŁOSZEŃ RMA

Aby założyć konto, wejdź na stronę rma.csi.krakow.pl i wybierz z menu opcję Rejestracja.

Następnie wypełnij wszystkie wymagane pola formularza. Gdy Twoje konto zostanie zatwierdzone, otrzymasz wiadomość e-mail z potwierdzeniem rejestracji. Od tej chwili możesz się logować, używając danych podanych przy zakładaniu konta.

Prosimy o poprawne wypełnienie **wszystkich** pól formularza.

Login:	
Hasło:	
Powtórz hasło:	
Firma:	
Adres:	
Kod pocztowy:	
Miejscowość:	
Osoba kontaktowa:	
Imię:	
Nazwisko:	
Telefon:	
E-mail:	
Wyślij	

AD. 02. PROCES REJESTRACJI ZGŁOSZEŃ RMA

Aby zgłosić reklamację, kliknij „**Nowe zgłoszenie**” w menu Obsługa RMA, a następnie wybierz oddział „**sdserwis**”



Ważne !

Każde zgłoszenie RMA dotyczy tylko jednego produktu. Jeśli zgłoszenie trafi do innego oddziału niż „sdserwis”, nie będzie obsługiwane przez nasz Dział Serwisu.

Obsługa RMA
+ Moje RMA
+ **Nowe zgłoszenie**
Mój profil
Instrukcja
Wyloguj

Chcę zareklamować produkt firmy:

Oddział	Grupa obsługiwanych produktów
serwisu	
SDSerwis	
SDSerwis	
SupportCSI	

SanDisk® eneloop lowepro

techno line®

Prosimy o wypełnienie podstawowych informacji takich jak:

- opis usterki,
- model produktu,
- nr dokumentu zakupu.

Podczas wypełniania niezbędnych danych reklamowanego produktu w polu „**wewnętrzny nr RMA Klienta**” możesz umieścić swój własny nr reklamacji, co może ułatwić późniejsze wyszukiwanie zgłoszeń w systemie oraz sprawdzanie jego statusu.

Zgłoszenia można wyszukiwać zarówno po nr RMA nadanym przez system, jak i po swoim własnym numerze wewnętrznym.

Dane dotyczące produktu:

Typ urządzenia: inny / nie wiem
Urządzenie: * **Model produktu**

Nr Seryjny:
Nr Seryjny Lista: Liczba sztuk: **

Rodzaj naprawy: gwarancyjna Wew. nr RMA Klienta: **Własny nr reklamacji**

Nr dokumentu zakupu:

Dokładny opis uszkodzenia i okoliczności w jakich wystąpiło: *

Opis wady / usterki

Po wprowadzeniu wymaganych informacji należy kliknąć przycisk „**Dodaj RMA**” (spowoduje to zapisanie reklamacji w gotowych zgłoszeniach do wysłania) . Wszystkie gotowe zgłoszenia widoczne są w dolnej części ekranu, aż do momentu zakończenia dodawania zgłoszeń.

Po ukończeniu wprowadzania produktów możesz przesłać gotowe zgłoszenia w celu akceptacji i nadania im numerów RMA . W tym celu należy zakończyć proces zgłaszania przyciskiem „**Zamknij zgłoszenie**”, który widoczny jest pod tabelą utworzonych wcześniej reklamacji.

*Pola wymagane.
**Podaj liczbę takich samych urządzeń, które posiadają identyczną usterkę lub/ oraz wprowadź numery seryjne tych urządzeń.

[Pomoc!!](#)

Elementy Twojego zgłoszenia:

Urządzenie	Nr Seryjny	Wew. nr RMA Klienta	Opis uszkodzenia
Pendrive 32GB		XX/2016	Losowe spadki transferu



W PRZYPADKU REKLAMACJI WIĘKSZEJ ILOŚCI PRODUKTÓW, ZALECANE JEST W PIERWSZYM KROKU UTWORZENIE KILKU ZGŁOSZEŃ RMA, NASTĘPNIE ZAKOŃCZENIE ZBIORCZE NA SAM KONIEC PROCESU ZGŁASZANIA.

AD. 03. WYSYŁKA ZGŁOSZONYCH PRODUKTÓW DO DZIAŁU SERWISU CSI

Po zaakceptowaniu zgłoszeń przez Dział Serwisu, system wygeneruje wiadomość z nadanymi numerami RMA na podany w zgłoszeniu adres e-mail.

Numery należy umieścić w widocznym miejscu na przesyłce, jak i oznaczyć nimi wysyłane produkty (każdy produkt przypisanym do niego osobnym numerem RMA).

Adres do wysyłki reklamacji:

CSI DZIAŁ SERWISU

ul. Jasnogórska 69
31-358 Kraków

AD. 04. SPRAWDZANIE STATUSU ZGŁOSZEŃ

System serwisowy RMA umożliwia sprawdzanie statusu wysłanych zgłoszeń.

Do wyboru mamy 3 komunikaty:

- **Do akceptacji** – wykaz zgłoszeń czekających na akceptację
- **W toku** – wykaz zgłoszeń z nadanymi nr RMA
- **Zakończone** – wykaz zgłoszeń rozpatrzonych i zakończonych przez Dział Serwisu

Obsługa RMA
+ Moje RMA
+ Do akceptacji
+ W toku
+ Zakończone

+ Nowe zgłoszenie

Mój profil
Instrukcja
Wyloguj