**IZRADA ONLINE PRIJAVE PUTEM WEB SHOPA**

Putem web shopa prijavljuje se **isključivo** roba za koju je Asbis C-CR d.o.o. ovlašteni servis .

(Slika niže ) .



Samo kada je na deklaraciji proizvoda ili jamstvu naveden Asbis kao ovlašteni servis tu robu prijavljujete putem web shopa . Sva ostala roba za koju Asbis nije ovlašteni servis prijavljuje se direktno servisu koji je naveden na jamstvu ili deklaraciji proizvoda , a sve u svrhu bržeg ostvarivanja jamstva . Popis ostalih ovlaštenih servisa nalazi se na kraju ove upute .

Nakon uspješne prijave u web shop kliknite na link Servis .



Sada ste na stranicama servisa i tu počinje kreiranje on line zahtjeva .

Kliknite na Izrada RMA zahtjeva .



RMA zahtjev može se prijaviti na više načina , a najbolje je koristiti :

**Prijava po serijskom broju** ili **prijava po broju računa** .

Sve artikle koji imaju serijski broj prijavljujemo putem njega , a artikle koji nemaju serijski broj prijavljujemo putem broja računa.

**Prijava po serijskom broju :**

1**.**U kružiću označiti Serijski broj

2. U prazno polje upisati serijski broj

3. Stisnuti Process



Nakon što ste stisnuli process pojavljuje se prozor s podatcima o vašem proizvodu .

Tu je potrebno dodati detaljan opis kvara u polje opis kvara i kliknuti **Add to list for RMA request**

Nakon klika na Add to the List for RMA request linija se pojavljuje kao na slici niže .



Ako imate još neispravnih proizvoda nastavite ih dodavati prema uputama koje smo do sad prošli .

Nakon što ste dodali sve neispravne proizvode krenite u finalizaciju zahtjeva označavanjem svih linija

i klikom na Create RMA .



Korisnici koji imaju više adresa s kojih šalju robu odabiru adresu slanja robe na koju će nakon zatvaranja reklamacije roba biti vraćena .

Ako je adresa jedna ostavite Local i kliknite Create RMA .



Klikom na Create RMA finalizirali ste zahtjev i dobili RMA broj AHR0XXXXXX te ga sad možete vidjeti u Pregled RMA zahtjeva :



RMA zahtjev ima status **Requested** sve dok nije odobren za slanje od strane Asbisa.



Nakon što se status promijeni u To be shipped, zahtjev je odobren za slanje te je potrebno isprintati Packing listu i priložiti je uz neispravni proizvod .



**Roba koja je odobrena za slanje mora biti dostavljena u naš odjel reklamacija najkasnije s datumom navedenim u RMA zahtjevu (RMA to be delivery by )**

****

**Dostavne službe**

**Ako se roba šalje nekom od dostavnih službi svi proizvodi moraju biti uredno zapakirani kako se ne bi oštetili u transportu .**

**Packing listu potrebno je zalijepiti na vanjsku stranu kutije i jednu priložiti unutar kutije .**

**Sva roba koja dođe u naš servis neprikladno zapakirana i oštećena bit će vraćena o trošku pošiljatelja , a jamstvo na proizvod odbijeno .**

**Izrada RMA zahtjeva putem broja računa .**

Postupak je identičan samo koristimo broj veleprodajnog računa :

Označi se broj računa i unese se u prazno polje te se klikne process .



Nakon klika Process pojavljuje se prozor koji sadrži informacije svih proizvoda kupljenih po tom računu , označite

proizvod koji želite reklamirati i ponovite postupak opisan u prethodnom dijelu uputstv

Ove upute sadrže sve potrebno vezano za online prijavu reklamacija putem web portala. Sigurni smo da će primjena ovog postupka unaprijediti i ubrzati rješavanje Vaših reklamacija, budući da štedi vrijeme Vama i osoblju našeg odjela reklamacija.

**On line prijava reklamacija je obvezna za sve Asbis partnere. Zadržavamo pravo odbiti robu koja nije prijavljena kao što je opisano u uputi, a nakon što partnera 3 puta obavijestimo o postupku reklamiranja robe .**

Za sva dodatna pitanja možete kontaktirati kolegu Gorana na :

Tel: 01-600-99-34

Mail: gdopuda@asbis.hr

POPIS OSTALIH OVLAŠTENIH SERVISA :

https://www.it4profit.com/shop/pages/serviceCenters.xhtml

