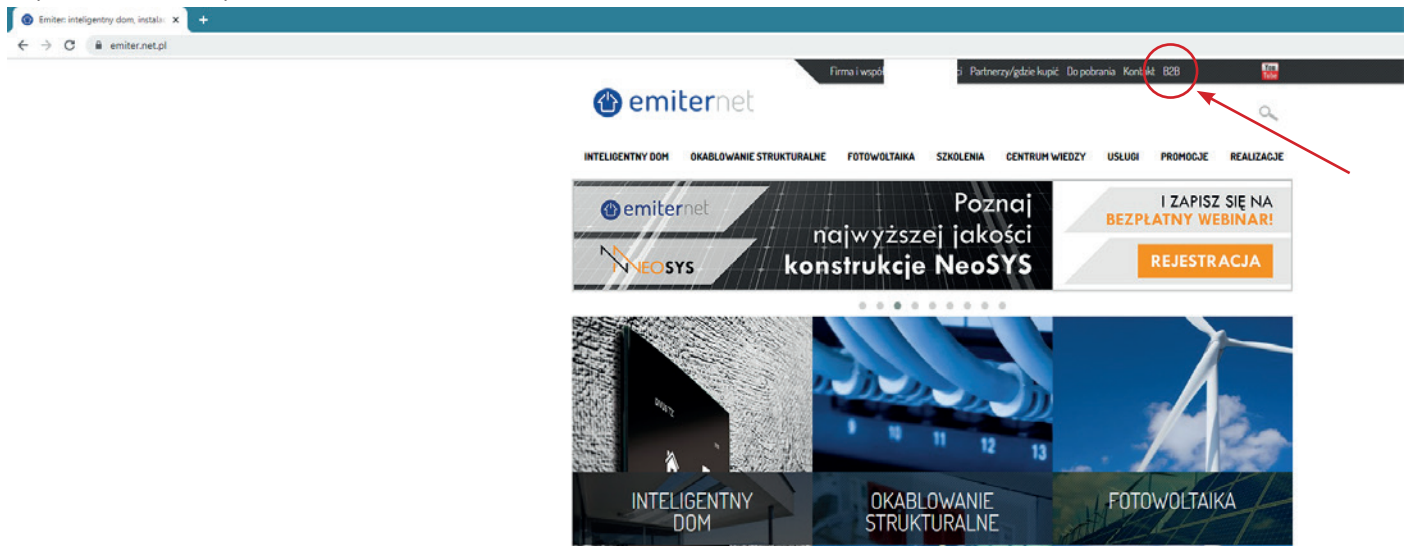


INSTRUKCJA SKŁADANIA REKLAMACJI DLA KLIENTÓW FIRMY EMITER SP. Z O.O.

1. ZAKŁADANIE KONTA

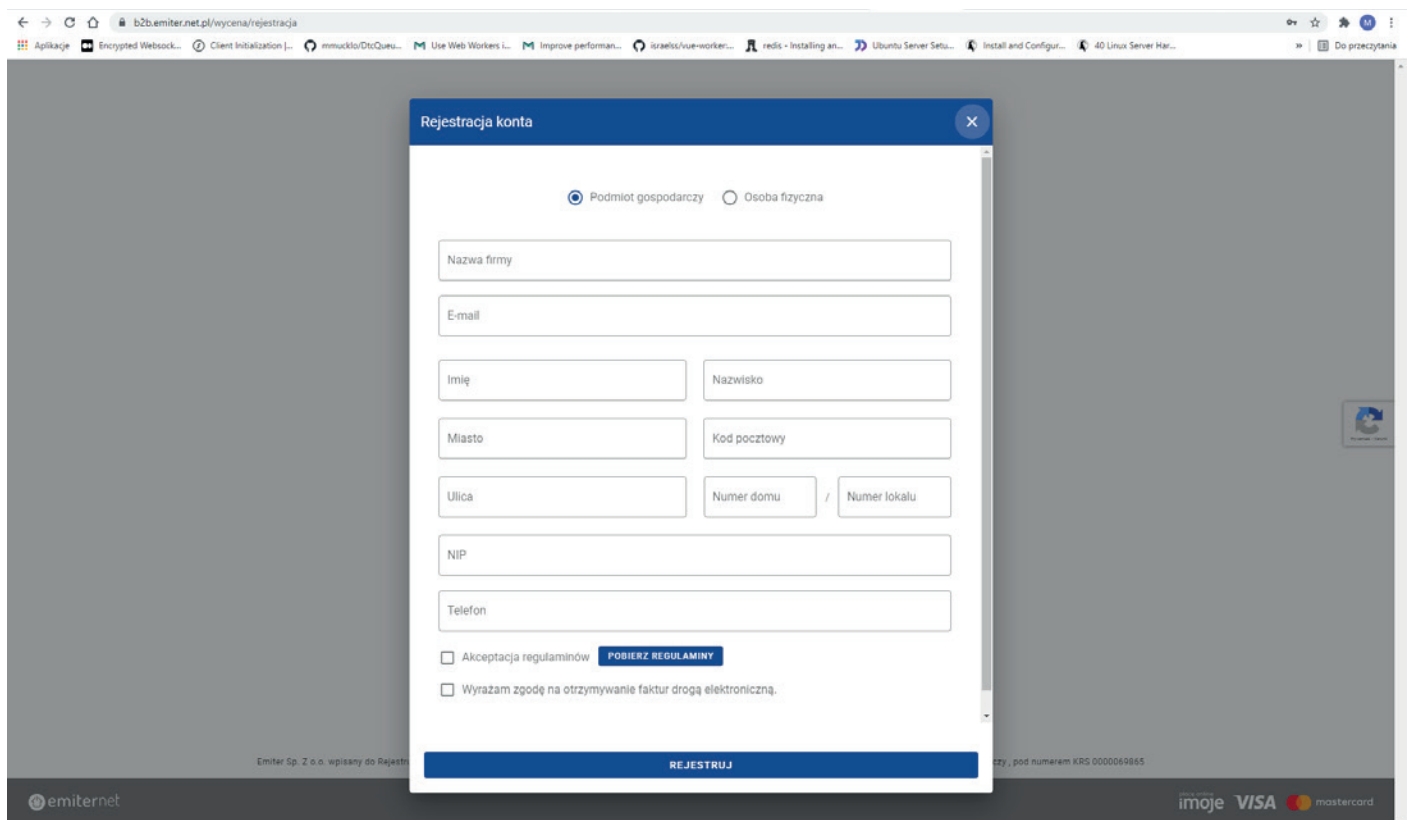
Aby założyć konto w B2B Emitter, należy wejść na stronę główną Emitter oraz na górze odnaleźć przycisk B2B, lub bezpośrednio wejść na stronę <https://b2b.emiter.net.pl/>.



Następnie należy poprosić o dostęp, wysyłając zgłoszenie w wypełnionych wszystkich danychi firmy.

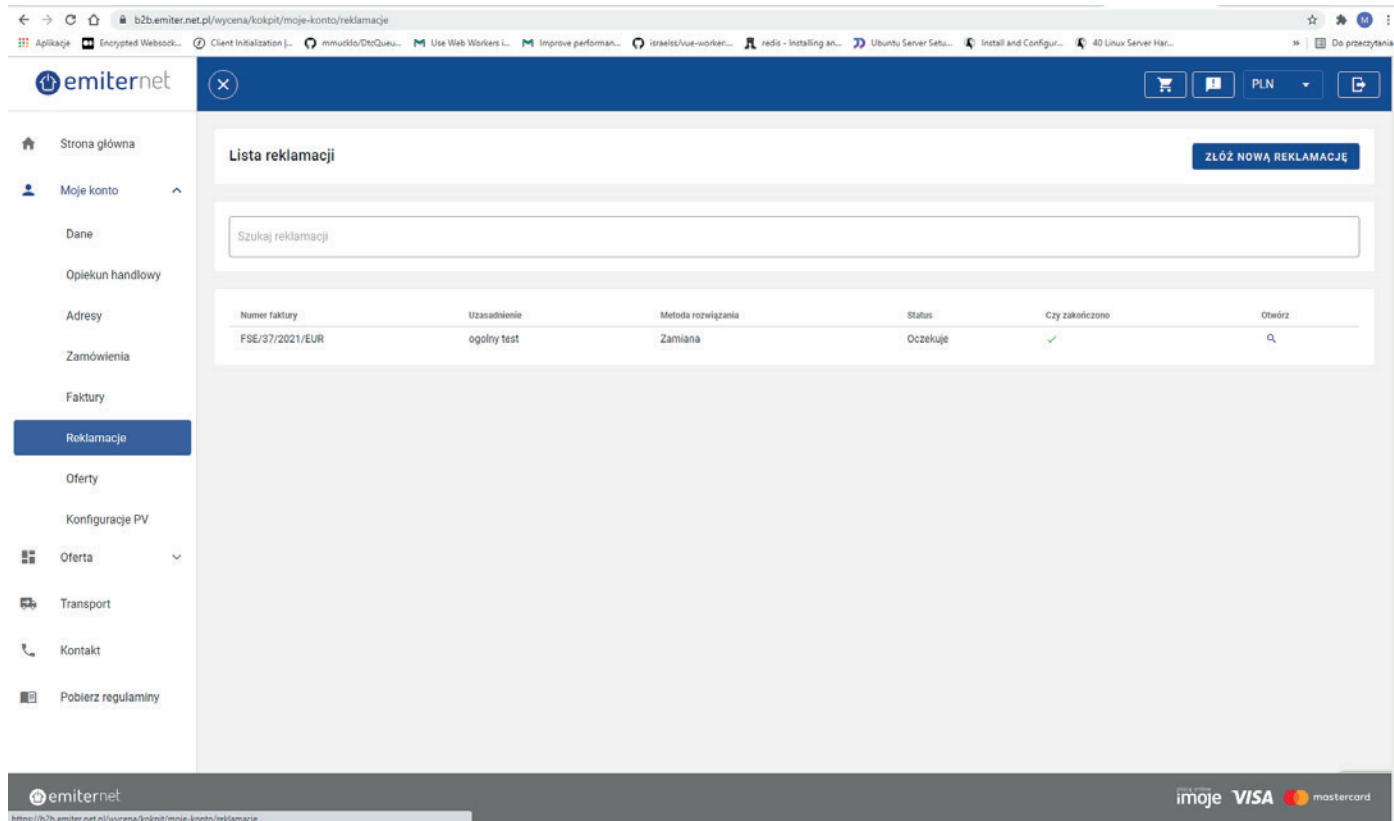
Dla przyspieszenia aktywacji konta i uzyskania dostępu, w polu „Imię i nazwisko” można dopisać „- reklamacje” – przykład: „Jan Kowalski – reklamacje”; po aktywacji konta w tym polu pozostanie tylko imię i nazwisko.

Konto zwykle jest aktywowane w przeciągu kilku godzin, jednak nie dłużej, niż 24 godziny w dni robocze – na wskazany w zgłoszeniu adres e-mail zostanie przesłany login oraz hasło do platformy B2B.

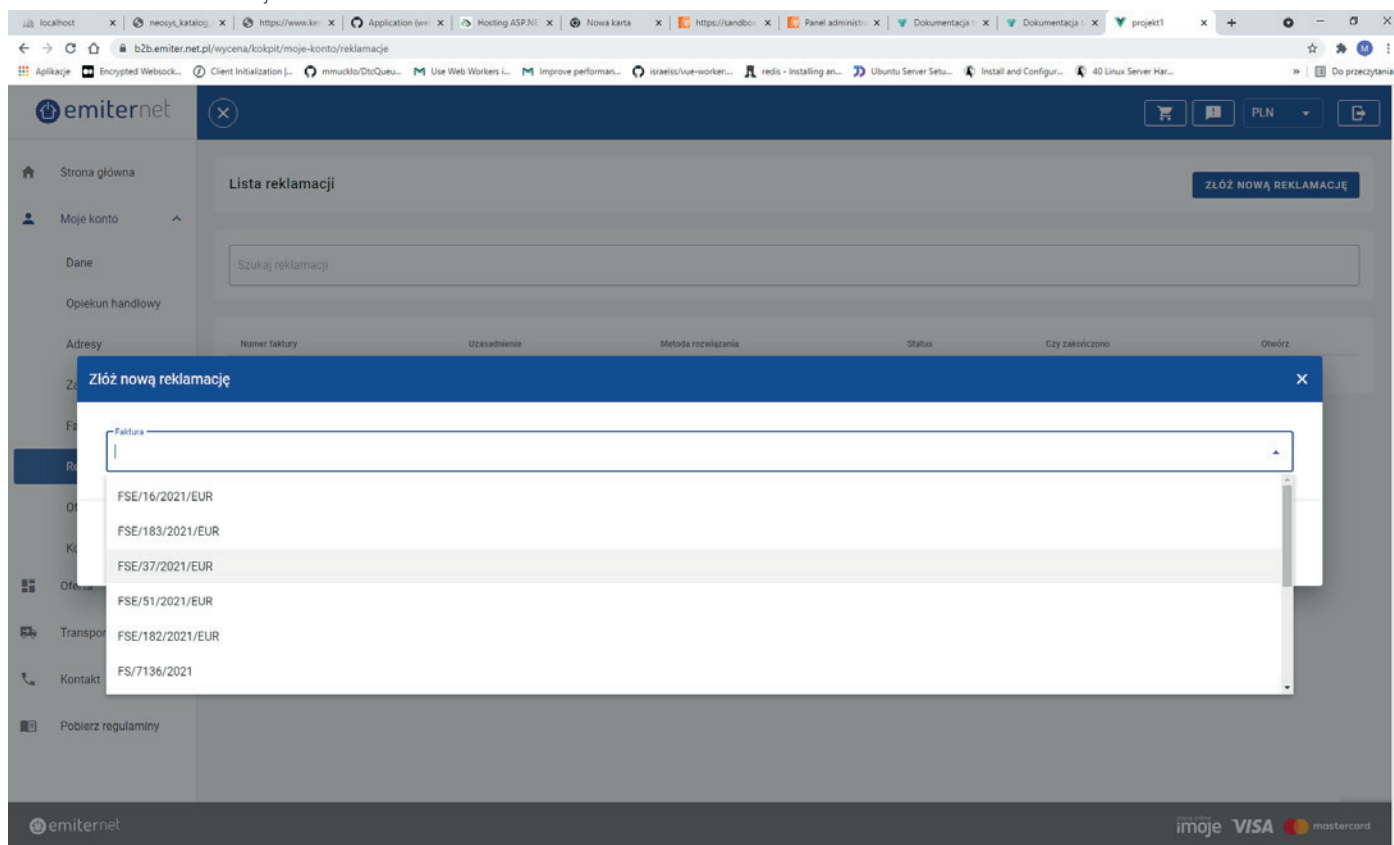


2. ZGŁOSZENIE NOWEJ REKLAMACJI

Po zalogowaniu pokaże się panel dostępowy do różnych części B2B z podsumowaniem informacji dotyczących zamówień. Celem złożenia reklamacji, należy wybrać z menu po lewej stronie „Reklamacje”.



Następnie należy kliknąć przycisk po prawej stronie „Złóż nową reklamację”. Z tego okna można również przeglądać status istniejących reklamacji, co zostanie omówione na końcu instrukcji.

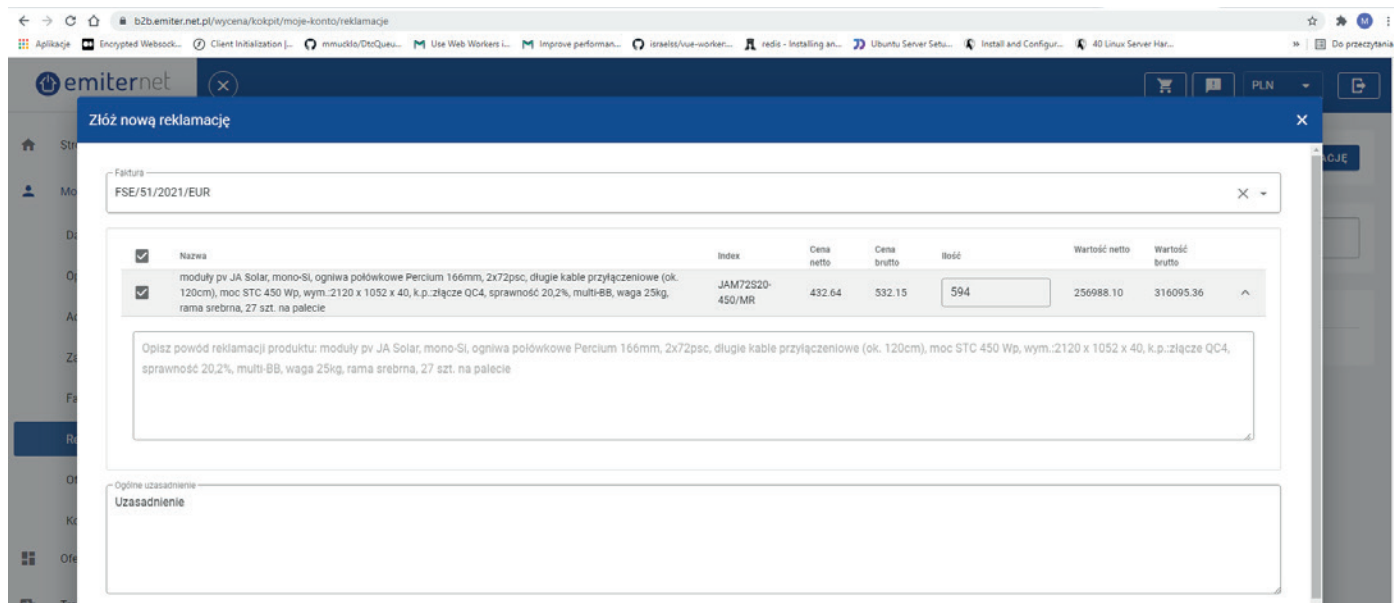


Teraz dostępne jest właściwe zgłoszenie, w którym obligatoryjnie należy uzupełnić wszystkie pola, zgodnie z przykładem poniżej – warto zadbać o zwięźłość i dokładność opisu.

System w polu „numer faktury” na liście rozwijanej wyświetli dostępne dokumenty, do których można zgłosić reklamację, a do wybranej faktury wyświetli wszystkie pozycje sprzętowe i usługowe – należy obowiązkowo wybrać reklamowane urządzenia, wraz z zaznaczeniem ilości (platforma limituje ilości automatycznie na podstawie faktury).

Jeśli produkt nie posiada swojego numeru seryjnego (np. kanały kablowe, okablowanie, itd.), wtedy w pole „numer seryjny” wystarczy wpisać numer katalogowy reklamowanego produktu.

Adres dostawy zaciągnie się automatycznie z adresów przypisanych do konta w B2B, natomiast dodatkowy adres należy wpisać w pole „Adres dostawy/odbioru paczki”.



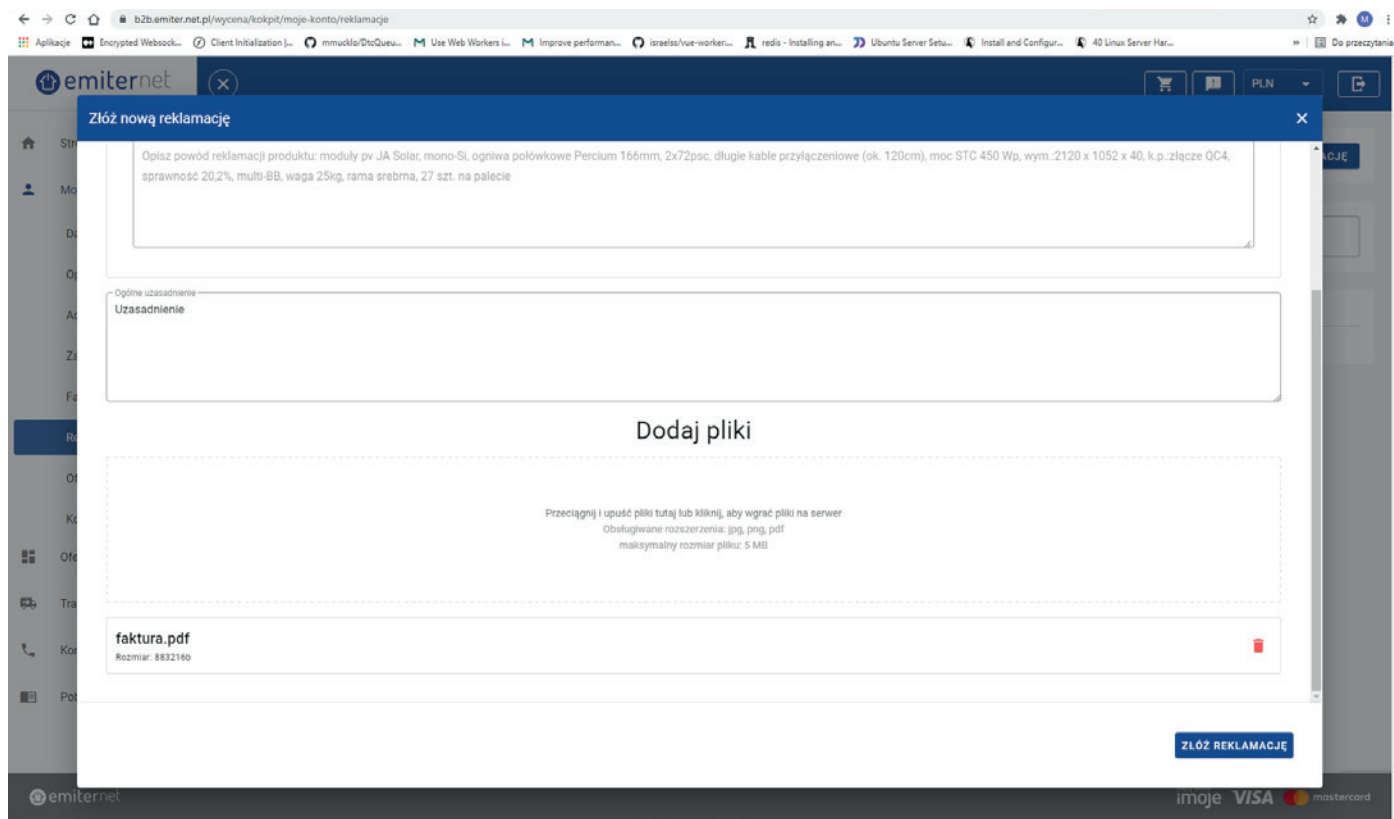
<input checked="" type="checkbox"/>	Nazwa	Index	Cena netto	Cena brutto	Ilość	Wartość netto	Wartość brutto
<input checked="" type="checkbox"/>	moduły pv JA Solar, mono-Si, ogniwa połowkowe Percium 166mm, 2x72psc, długie kable przyłączeniowe (ok. 120cm), moc STC 450 Wp, wym.:2120 x 1052 x 40, k.p.:złącze QC4, sprawność 20,2%, multi-BB, waga 25kg, rama srebrna, 27 szt. na palecie	JAM72S20-450/MR	432.64	532.15	594	256988.10	316095.36

Opisz powód reklamacji produktu: moduły pv JA Solar, mono-Si, ogniwa połowkowe Percium 166mm, 2x72psc, długie kable przyłączeniowe (ok. 120cm), moc STC 450 Wp, wym.:2120 x 1052 x 40, k.p.:złącze QC4, sprawność 20,2%, multi-BB, waga 25kg, rama srebrna, 27 szt. na palecie

Ogólne uzasadnienie
Uzasadnienie

Aby reklamacja została sprawnie rozpatrzona, formularz umożliwia dołączenie załączników (maksymalnie 10 naraz), o rozmiarze do 10 MB każdy – dopuszczalne pliki to formaty zdjęć (jpeg) oraz dokumentów (pdf). Jeśli zgłaszający chce dodać więcej załączników, po zatwierdzeniu zgłoszenia należy przejść do punktu trzeciego niniejszej instrukcji.

Po poprawnym wypełnieniu formularza i dodaniu załączników, zgłoszenie reklamacji zatwierdza się przyciskiem „Złóż reklamację”.



Opis powód reklamacji produktu: moduły pv JA Solar, mono-Si, ogniwa połowkowe Percium 166mm, 2x72psc, długie kable przyłączeniowe (ok. 120cm), moc STC 450 Wp, wym.:2120 x 1052 x 40, k.p.:złącze QC4, sprawność 20,2%, multi-BB, waga 25kg, rama srebrna, 27 szt. na palecie

Ogólne uzasadnienie
Uzasadnienie

Dodaj pliki

Przeciągnij i upuść pliki tutaj lub kliknij, aby wgrać pliki na serwer
Obsługiwane rozszerzenia: jpg, png, pdf
maksymalny rozmiar pliku: 5 MB

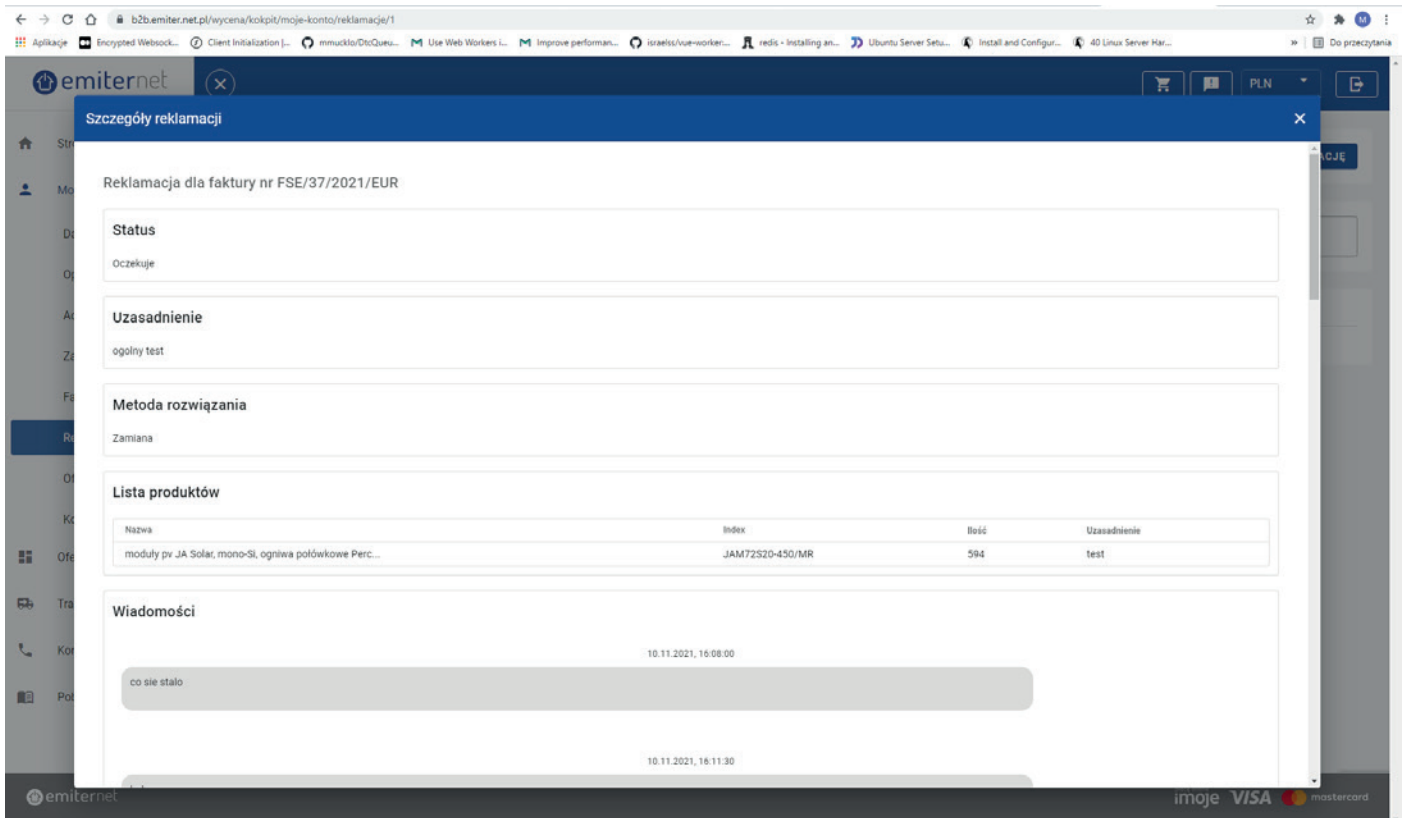
faktura.pdf
Rozmiar: 883216b

ZŁÓŻ REKLAMACJĘ

3. PRZEGLĄDANIE STATUSU REKLAMACJI / UZUPEŁNIANIE INFORMACJI I ZAŁĄCZNIKÓW

W każdym momencie można przeglądać statusy zgłoszonych reklamacji, a także sprawdzać opisy i dodane załączniki, jak również uzupełniać dane. Jeśli chcemy odnaleźć reklamację z konkretnego przedziału czasowego, dotyczącej konkretnej faktury, od konkretnej osoby zgłaszającej, itd., można skorzystać z filtra po lewej stronie. Aby wejść w daną reklamację, należy przy konkretnej pozycji kliknąć w przycisk „Szczegóły”.

Oprócz dotychczas wypełnionych danych, po prawej stronie do dyspozycji użytkownika jest okno dodania kolejnych informacji oraz załączników, których zabrakło przy pierwotnym zgłoszeniu; z tego okna należy także skorzystać, jeśli w trakcie rozmowy zostało się poproszonym o doprecyzowanie przedmiotu zgłoszenia.



Szczegóły reklamacji

Reklamacja dla faktury nr FSE/37/2021/EUR

Status
Oczekuje

Uzasadnienie
ogólny test

Metoda rozwiązania
Zamiana

Lista produktów

Nazwa	Index	Ilość	Uzasadnienie
moduły pv JA Solar, mono-Si, ogniwa połówkowe Perc...	JAM72S20-450/MR	594	test

Wiadomości

10.11.2021, 16:08:00

co sie stalo

10.11.2021, 16:11:30

W RAZIE WĄTPLIWOŚCI, SKONTAKTUJ SIĘ Z NAMI:



Emiter Sp. z o. o.
ul. Porcelanowa 27
40-241 Katowice
tel. 32 730 34 00 wew. 32
emiter@emiter.net.pl
pn. - pt.: 8.00 - 16.00