

# Reklamační systém pro zákazníky portálu www.adart.cz

## Obsah

### [Reklamační systém pro zákazníky portálu www.adart.cz](#)

#### [Vytvoření nové reklamace](#)

[Komfortní vkládání položek reklamovaného zboží z katalogu](#)

[Ruční vkládání položek z faktury](#)

[Vložení zboží, které nebylo zakoupeno přímo u ADART COMPUTERS s.r.o.](#)

#### [Dokončení reklamace](#)

[Zadání adresy a potvrzení](#)

[Objednávka svozu](#)

[Vytištění průvodky a adresního štítku](#)

#### [Sledování reklamací](#)

Od 1.5.2010 přechází společnost ADART COMPUTERS s.r.o. na nový systém přijímání reklamací od zákazníků - pomocí webového rozhraní na stránkách portálu www.adart.cz. Na webu www.adart.cz je po přihlášení k účtu zákazníka k dispozici nová služba "Reklamace" v menu horní části obrazovky.



Tato služba umožňuje vložení reklamace přímo do našeho systému a následně další sledování postupu jejího vyřizování.

Zákazník tak může jednoduše vložit požadované množství položek do jedné reklamační dávky, vytisknout průvodku obsahující seznam reklamovaných položek, adresní štítek na balík atd. Následně lze snadno zjistit, zda balík dorazil do našeho reklamačního skladu, zda už je reklamace vyřizována resp. odeslána zpět k němu.

System umožňuje pohodlné vyhledání dokladů o koupi, snadný výběr reklamovaného zboží z katalogu a celkově zjednodušuje zákazníkům systém reklamací, což přispěje ke zkrácení doby pro jejich vyřizování. Není navíc již nutné dohledávat papírové doklady o koupi zboží.

## Vytvoření nové reklamace

Reklamace jsou řešeny dávkovým způsobem, v jedné reklamaci lze tedy zadat více reklamovaných položek zboží, které pak např. budou společně zaslány do našeho skladu

jedním balíkem nebo společně předány. Každé takové položce zboží v reklamaci je po potvrzení reklamace přiřazeno zvláštní RMA číslo, tak aby ji bylo možno identifikovat i samostatně.

**TIP:** Systém si pamatuje vložené položky i po Vašem odhlášení. Můžete si tedy reklamace připravovat průběžně a odeslat je až později najednou.

Zboží do reklamace lze vkládat dvojím způsobem:

1. komfortně z katalogu,
2. ručním výběrem z faktury.

## Komfortní vkládání položek reklamovaného zboží z katalogu

Pomocí této funkce můžete zboží vkládat přímo při prohlížení katalogu zboží na našem e-shopu:

- přejděte na hlavní stranu našeho webu [www.adart.cz](http://www.adart.cz) a přihlašte se ke svému uživatelskému účtu,
- přejděte do požadované kategorie a klikněte na zboží, které chcete reklamovat,
- po zobrazení detailu zboží klikněte v pravé části obrazovky do pole "Chcete reklamovat toto zboží?",

**ALIGATOR Accessories**  
On-line shop příslušenství k mobilním telefonům, digitálním fotoaparátům a MP3 přehrávačům

strace nákupní košík zaplatit obchodní podmínky jak nakupovat? reklamace kontakt

**Ohlášení**

**hledávání**

všechny skupinách Hledat

**Kategorie** Značky

**Mobilní telefony**

Mobilní telefony ALIGATOR - příslušenství

Antény externí

Audio příslušenství

Baterie a akumulátory

BlackBerry příslušenství

Bluetooth zařízení

Čtečky paměťových karet

Dotové kabely

Digitální foto

**Mobilní telefon ALIGATOR A500 Senior černo-šedý**

Vaše cena: **1333 Kč**  
s DPH: 1599 Kč

skladem více než 20 ks

Katalogové číslo: A500BG

8 595181 179659

Objednat 1 ks

Potřebujete reklamovat tento produkt?  
Klikněte zde pro vyplnění reklamačního formuláře.  
Pouze u nás: reklamace snadno a rychle!

Máte dotaz k tomuto produktu?  
Vaše jméno:

- rozroluje se formulář vy kterém jsou zobrazeny všechny Vaše faktury které obsahují vybrané zboží (pokud je faktur více větší množství, jsou členěny podle let),

Potřebujete reklamovat tento produkt?

Vyberte fakturu obsahující tento produkt:

faktura	datum	počet	záruka
111000000/2010	19.01.2010	1 ks	24 M
111000000/2009	21.12.2009	2 ks	24 M
111000000/2009	08.12.2009	1 ks	24 M
111000000/2009	25.11.2009	1 ks	24 M
111000000/2009	19.11.2009	1 ks	24 M

zavřít okno reklamace

Pouze u nás: reklamace snadno a rychle!

- klikněte na fakturu, která obsahuje Vámi reklamované zboží a pokračujte ve vyplňování formuláře,

Potřebujete reklamovat tento produkt?

Číslo faktury (doklad o nákupu):  
111000000

Datum nákupu:  
21.12.2009

Sériové číslo výrobku (existuje-li):  
132132541312

Výběr z typizovaných závad:  
Nefunkční mikrofon

Popis závady (není-li v typizovaných):

Název zboží:  
Mobilní telefon ALIGATOR A500  
Senior černo-šedý

Uložit a dokončit reklamaci    Zrušit

Uložit a pokračovat v procházení katalogu

Pouze u nás: reklamace snadno a rychle!

- pokud má zboží sériové číslo (např. IMEI telefonu) vyplňte jej,
- zvolte typizovanou závadu ze seznamu závad nebo pokud se jedná o jinou závadu, můžete jí vyplnit ručně do políčka vespod. Tam, můžete připsat i případnou poznámku k typizované závadě.
- tlačítkem "Uložit a pokračovat v procházení katalogu" vespod formuláře můžete položku vložit a pokračovat v procházení katalogu, s tím že reklamaci dokončíte později nebo tlačítkem "Uložit a dokončit reklamaci" vložíte položku a přejdete na dokončení a odeslání reklamace.

## Ruční vkládání položek z faktury

Tato metoda je o něco pracnější avšak umožňuje postupně vybrat rok, fakturu a konkrtní položku na faktuře, na základě které bylo zboží zakoupeno.

To je výhodné např. u reklamovaného zboží, které již není v nabídce a nelze jej proto nalézt v katalogu.

- Přihlašte se ke svému účtu na stránkách www.adart.cz,
- klikněte na položku "Reklamacie" v menu nahoře na obrazovce,
- zvolte krok č.1 v průvodci novou reklamací, objeví se formulář pro vkládání položek do reklamacie,

**ALIGATOR Accessories**  
On-line shop příslušenství k mobilním telefonům, digitálním fotoaparátům a MP3 přehrávačům

eni objednávky faktury bonusy nákupní košík zaplatit obchodní podmínky ke stažení **reklamacie** kontat



**Reklamacie**

**Ověření stavu reklamacie**



> Seznam všech vašich reklamovaných položek

**Průvodce novou reklamací**



**1. Reklamované zboží a popis závad**

 Vyplňte prosím seznam zboží, které chcete reklamovat. 

**2. Vyplnění adresy a uložení reklamacie**

 Vyplňte adresu, zkontrolujte reklamované položky a uložte reklamaci. 

**3. Dokončení reklamacie, tisk průvodky a adresního štítku**

 Tisk průvodky a adresních štítků ie 

- klikněte na tlačítko pro výběr faktury, vyberte ze seznamu Vašich faktur potřebnou fakturu a zvolte reklamovanou položku na faktuře,

**Nová položka**

Číslo faktury (doklad):

Datum nákupu:

Sériové číslo:

Název zboží:

Typizovaná závada: \* nevybráno - vyplním ručně \*

Popis závady (není-li v typizovaných závadách):

- pokud se jedná o položku s registrovaným sériovým číslem (např. mobilní telefon), je nutné jej vyplnit,
- zvolte typ závady ze seznamu nebo závadu popište slovně do políčka "Popis závady",
- tlačítkem "Vložit položku" položku vložíte do reklamace, tlačítkem reset formuláře smažete dosud vyplněné údaje položky.

**Nová položka**

Číslo faktury (doklad):

Datum nákupu:

Sériové číslo:

Název zboží:

Typizovaná závada: Nefunkční mikrofon

Popis závady (není-li v typizovaných závadách):

## Vložení zboží, které nebylo zakoupeno přímo u ADART COMPUTERS s.r.o.

(Jedná se zejména o telefony, které byly zakoupeny prostřednictvím některého z distributorů.)

- V tomto případě postupujte stejně, jako při vkládání reklamované položky z faktury,
- klikněte na tlačítku pro výběr faktury a zvolte "Zboží bylo zakoupeno jinde než u ADART COMPUTERS s.r.o.":



## Nová položka

Číslo faktury (doklad):	<div style="background-color: #FFD700; padding: 2px; text-align: center;">klikněte zde pro výběr faktury</div> <p>Vyberte rok:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>&gt; 2010</li><li>&gt; 2009</li><li>&gt; 2008</li></ul> <p><b>Zboží bylo zakoupeno jinde než u ADART Computers</b> <small>Tato možnost platí pouze pro vybrané výrobky. Aligator A290, Aligator A300, Aligator A400, Aligator A500, Aligator A800</small></p> <div style="text-align: center;"><input type="button" value="zavřít výběr faktur"/></div>
Datum nákupu:	<input type="text"/>
Sériové číslo:	<input type="text"/>
Název zboží:	<input type="text"/>
Typizovaná závada:	* nevybráno - vyplním ručně * <input type="button" value="v"/>
Popis závady (není-li v typizovaných závadách):	<input type="text"/>

- dále zvolte ze seznamu zboží, které reklamujete, kliknutím na příslušnou položku:

## Nová položka

Číslo faktury (doklad):	<div style="background-color: #FFD700; padding: 2px; text-align: center;">klikněte zde pro výběr faktury</div> <p>Vyberte typ zboží, které bylo zakoupeno jinde než u ADART Computers. <b>Pozor: u tohoto typu reklamace je nezbytné vyplnit také sériové číslo produktu!</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Telefon Aligator A290</li><li>&gt; Telefon Aligator A300</li><li>&gt; Telefon Aligator A400</li><li>&gt; Telefon Aligator A500</li><li>&gt; Telefon Aligator A800</li></ul> <div style="text-align: center;"><input type="button" value="zpět"/></div>
Datum nákupu:	<input type="text"/>

- dále postupujte stejně jako při vkládání položek z faktury, tedy doplňte sériové číslo nebo IMEI výrobku (pokud ho má) a popište závadu.
- nakonec vložte položku stiskem tlačítka "Vložit položku".

# Dokončení reklamace

## Zadání adresy a potvrzení

- Po vložení požadovaných položek do reklamace stiskněte tlačítko "Pokračovat na další krok reklamace",
- zobrazí se přehled reklamovaných položek a formulář pro vyplnění adresy pro zaslání reklamace zpět,
- vyplněna je standardní adresa zákazníka, adresu pro zasílání reklamací lze předdefinovat přímo na webu v nastavení uživatelského účtu (menu v horní části obrazovky - položka "Nastavení"),
- pokud chcete vybrat jinou adresu ze seznamu Vašich adres v naší evidenci klikněte na tlačítko "Klikněte pro výběr ze seznamu adres",
- zobrazí se všechny Vaše adresy v naší evidenci,

### 2a. Reklamované zboží

Faktura Datum prodeje	Sériové číslo	Název zboží Popis závady
1110909237/2009 11.12.2009		Bat. Nok 3220/3230/5140/7260 LI-ION 700 mAh A MAX Nejde zapnout

### 2b. Vyplnění adresy a vložení reklamace do systému

**klikněte pro výběr ze seznamu adres**

Firma:

Jméno:

Ulice:

Město:

PSČ:

Země:  ▼

Telefon:

Email:

- adresu můžete zadat i ručně vyplněním příslušných políček přímo ve formuláři,
- po vyplnění adresy potvrdíte reklamaci stiskem tlačítka "Údaje souhlasí - vložit reklamaci do systému" ve spodní části obrazovky.

## Objednávka svozu

U vybraných položek, (např. u mobilních telefonů ALIGATOR) lze objednat zdarma svoz od zákazníka do našeho servisního centra.

Položky, které umožňují objednání svozu jsou v seznamu reklamovaných položek označeny nápisem "Možnost svozu". Pokud seznam obsahuje takové položky je možné zaškrtnout

políčko "Chci objednat svoz..." viz obrázek.  
Svoz bude při zaškrtnutí políčka automaticky objednan.

ry bonusy nákupní košík zaplatit obchodní podmínky ke stažení reklamace

## Reklamace - 2. Vyplnění adresy a vložení reklamace do systému

### 2a. Reklamované zboží

Faktura Datum prodeje	Sériové číslo	Název zboží Popis závady
/zakoupeno mimo ADART Computers/	1321321545231321 <b>možnost svozu</b>	Telefon Aligator A300 Nečte SIM

Upravit reklamované zboží

### 2b. Vyplnění adresy a vložení reklamace do systému

klikněte pro výběr ze seznamu adres

Firma: Jan Novák

IČ:

Jméno:

Ulice: Novákových 154

Město: Praha 9

PSČ: 190 00

Země: Česká republika

Telefon:

Email:

Chci objednat svoz (pouze pro položky, které mají umožněn svoz)

Adresa pro svoz:  
(pokud se liší)

Zavřít Údaje souhlasí - vložit reklamaci do systému

## Vytištění průvodky a adresního štítku

Posledním krokem reklamace je vytištění průvodky (povinné), **kteřou je vždy třeba přiložit k reklamaci** a adresního štítku (volitelně), který lze nalepit na balík pro usnadnění Vaší práce.



### 3a. Reklamované zboží

Faktura Datum prodeje	Sériové číslo Číslo reklamace	Obsah balíku Popis závady
1110903936/2009 15.06.2009	W100507-10847	Bat. Sam SGH-D900 Li-POL 1000 mAh A MAX Nečte SIM

### 3b. Zákazník

Firma: Jan Novák  
Jméno:  
Ulice: Novákových 154  
Město: Praha 9  
PSČ: 190 00  
Země: CZ  
Telefon:  
Email:

### 3c. Tisk průvodky a adresy na balík



1. Tisk průvodky



2. Tisk adresy na balík

Po vytištění požadovaných dokladů stiskněte tlačítko "Mám vytištěno, chci ukončit práci s aktuální reklamací". Po stisku tohoto tlačítka již nebude možné opakovaně tyto doklady vytisknout. Důležité - pokud chcete začít pracovat na nové reklamaci, vždy musíte rozpracovanou reklamaci ukončit výše uvedeným tlačítkem.

# Sledování reklamací

Jednou z předností webového reklamačního systému je možnost zákazníka sledovat své reklamace a stav jejich vyřízení v systému.

- Po přihlášení k Vašemu účtu přejděte na stránku Reklamace a zvolte "Seznam všech Vašich reklamovaných položek":

## Ověření stavu reklamace

➤ [Seznam všech vašich reklamovaných položek](#)

## Průvodce novou reklamací

### 1. Reklamované zboží a popis závad



Vyplňte prosím seznam zboží, které chcete reklamovat.



### 2. Vyplnění adresy a uložení reklamace



Vyplňte adresu, zkontrolujte reklamované položky a uložte reklamaci



- Zobrazí se seznam Vašich reklamací i s jejich stavem, popř. datem kdy byly vyřízeny:

## Přehled vašich reklamovaných položek podaných prostřednictvím RMA systému

Číslo reklamace Datum zadání	Sériové číslo Datum přijetí	Obsah balíku Popis závady	Datum vyřízení Výsledek reklamace
W100420-10476 20.04.2010	20.04.2010	Nabíječka USB univ. MINI zelená se čtečkou MicroSD	07.05.2010
W100420-10475 20.04.2010	20.04.2010	Nabíječka USB univ. MINI zelená se čtečkou MicroSD	07.05.2010
W100420-10474 20.04.2010	20.04.2010	Bat. Nok 33/34/35/5510/6800 Li-ION 1000 mAh A MAX	zatím nevyřízeno

➤ [Zpět hlavní stránku reklamací](#)