INSTRUKCJA

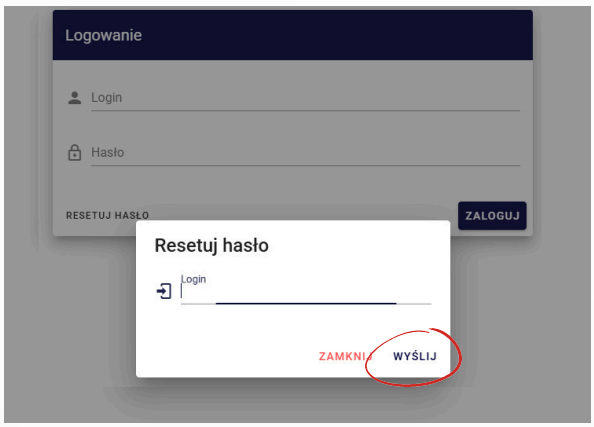
Jak zgłosić **reklamację?**

Zgłoszenia reklamacyjne przyjmowane są za pośrednictwem **Panelu Klienta**, dostępnego na naszej stronie internetowej:

www.termoprofil.eu → Strefa Partnera → Panel Klienta

1. Do korzystania z **Panelu Klienta** konieczne jest posiadanie **loginu** i **hasła:**
   - **Login** - dostępny u Państwa **Opiekuna Handlowego,**
   - **Hasło** - ustalane samodzielnie podczas pierwszej próby logowania.
   - Po wpisaniu **loginu** wybieramy: "**RESETUJ HASŁO**".

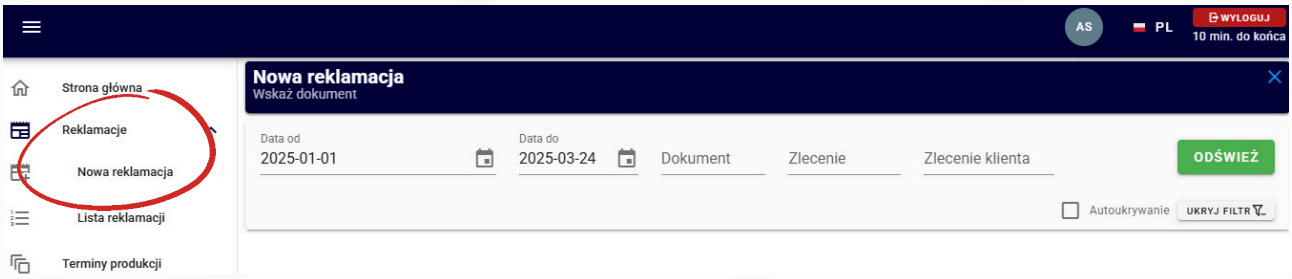
2. Wpisujemy **LOGIN** i klikamy "**WYŚLIJ**" - na adres e-mail zostanie wysłana wiadomość dotycząca ustawienia hasła. Po kliknięciu "**ZMIEŃ HASŁO**" będzie możliwość ustawienia pierwszego hasła lub zmiana hasła w dowolnym momencie.



Nowe hasło musi zawierać:

- co najmniej **jedną dużą literę** (A–Z),
- co najmniej **jedną cyfrę** (0–9),
- co najmniej **jeden znak specjalny** (np. +, /, ?, !, *).

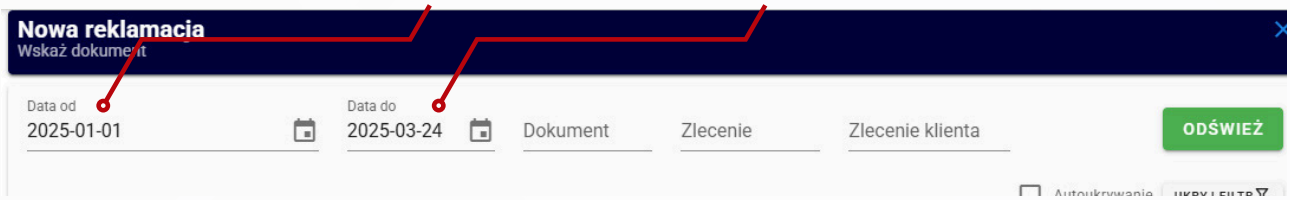
3 W menu po lewej stronie rozwijamy zakładkę **REKLAMACJE** i wybieramy "**Nowa reklamacja**".



4 **Podajemy zakres dat:**

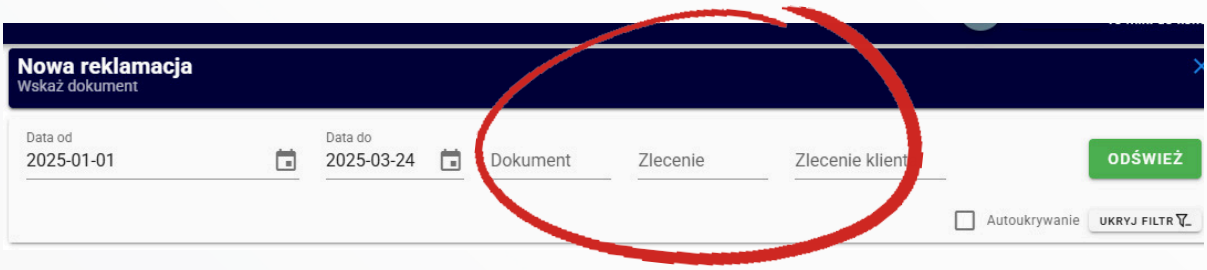
wpisujemy **datę wydania towaru** lub **datę wystawienia faktury zakupu**

"Data do" - nie jest wymagana - automatycznie zostanie ustawiona przez system na dzień zgłoszenia



5 **Wypełniamy jedno z trzech pól:**

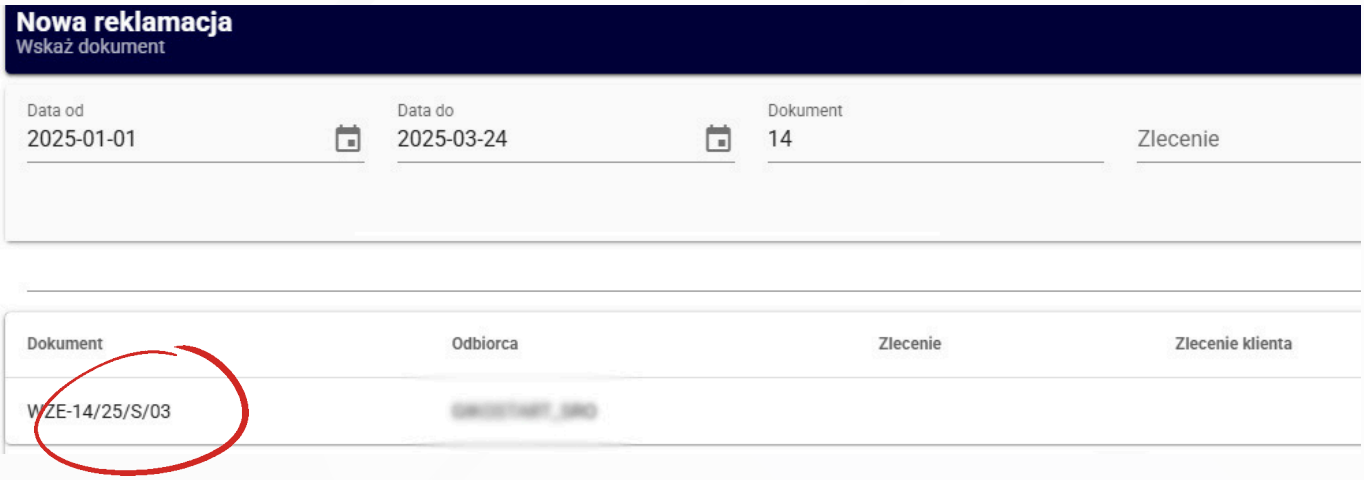
- **pole DOKUMENT**- podajemy sam numer dokumentu WZ lub nr Faktury (np. WZ/14/25/S/03 - podajemy tylko cyfry 14)
- **pole ZLECENIE** - podajemy numer zlecenia produkcyjnego (np. ZLC/24/13180 - podajemy tylko cyfry 13180)
- **pole ZLECENIE KLIENTA** - podajemy numer zlecenia Klienta (np. ZLC/0517-v400 - podajemy tylko cyfry 0517)



Uwaga!
Wprowadzenie danych w dwóch bądź trzech polach jednocześnie uniemożliwi prawidłowe wyświetlenie dokumentów!

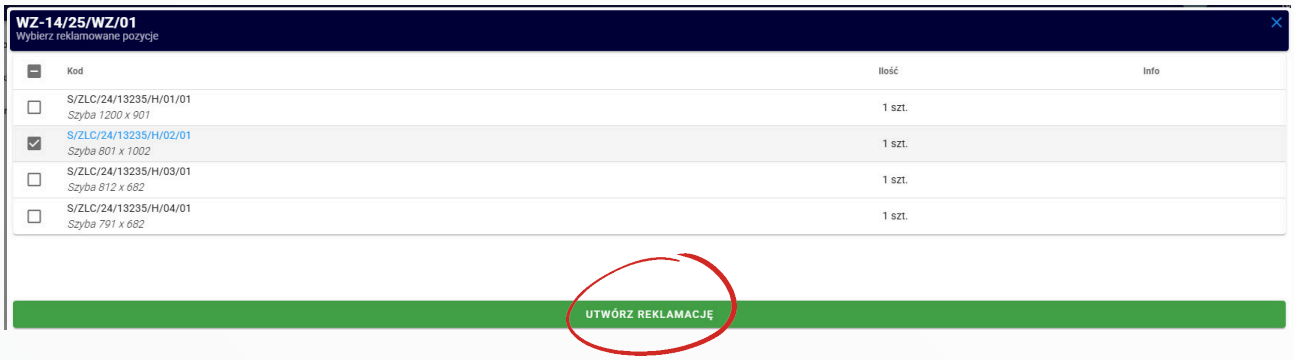
6 Zatwierdzamy przyciskiem **ODŚWIEŻ.**

Na ekranie zostanie wyświetlony **dokument** lub **lista dokumentów** o wskazanej dacie i numeracji.



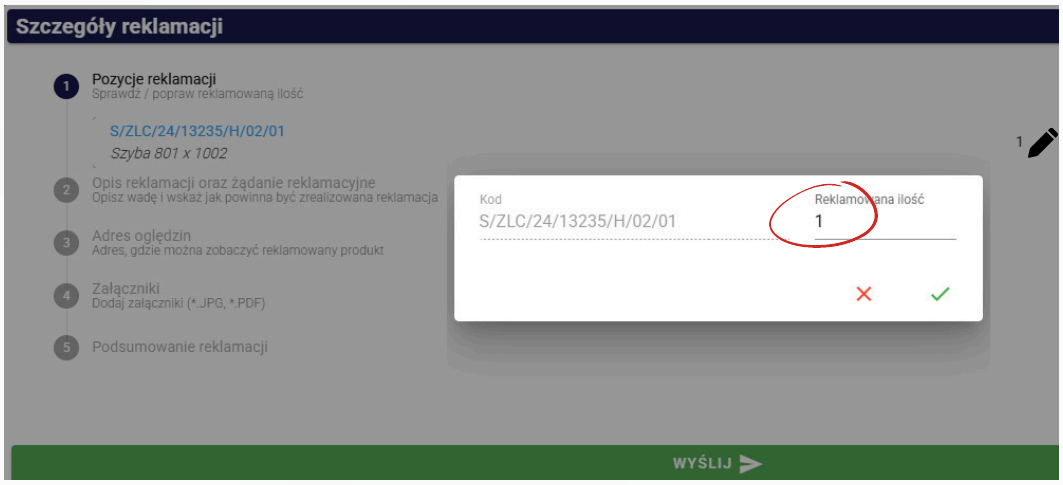
7 Wybieramy właściwy **dokument** z podanej listy.

8 Zaznaczamy pozycje, które mają być zgłoszone do reklamacji i potwierdzamy przyciskiem **UTWÓRZ REKLAMACJĘ**.

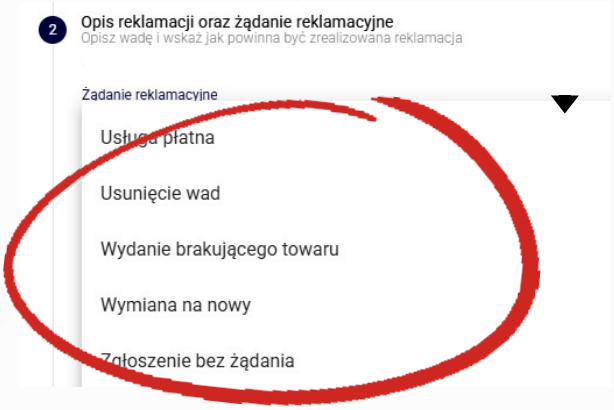


9 Do wybranej pozycji otwiera się nowe okno: **SZCZEGÓŁY REKLAMACJI**, w którym uzupełniamy dane według kolejności:

1 **Pozycje reklamacji -** po kliknięciu w ikonę otwiera się okienko, w którym wpisujemy ilość sztuk reklamowanego towaru i zatwierdzamy ✓ .



2 Opis reklamacji oraz żądanie reklamacyjne



- z rozwiniętej listy wybieramy jedno z żądań:

- podajemy **szczegółowy opis reklamacji**, który powinien zawierać:
  - datę wystąpienia zdarzenia,
  - okoliczności, w jakich miało ono miejsce,
  - opis reklamowanych elementów stolarki lub innych towarów
  - informację, czy zgłoszenie zostało zweryfikowane u klienta końcowego.

3 **Adres oględzin, gdzie aktualnie znajduje się reklamowany produkt -** wg zamieszczonego wzoru:

4 **Załączniki** (dodaj załączniki):

- zdjęcia, dokumenty ***.jpg, *.pdf** - jedno zdjęcie powinno przedstawiać cały produkt, a drugie - reklamowany szczegół,

- wkłady szybowe z widocznymi wadami - fotografujemy z przymiarem liniowym (instrukcja fotografowania wad wkładów szybowych dostępna jest na: **www.termoprofil.eu → Strefa Partnera → Dokumenty do pobrania**),

- wady typu np. **rozszczelnienie wkładu szybowego** - materiał video z opisem numeru zgłoszenia **RLS,** który potwierdzi wadę - przesyłamy na adres mailowy: **serwis@termoprofil.eu**

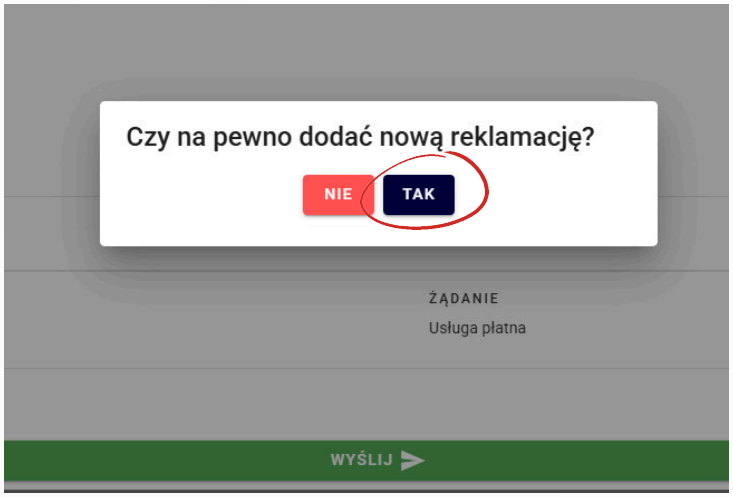
⚠ **Uwaga!** Obecnie nie ma możliwości załączenia nagrania video podczas zgłoszenia w **Panelu Klienta**.

Jak prawidłowo wykonać krótkie nagranie reklamacyjne rozszczelnionego wkładu szybowego?

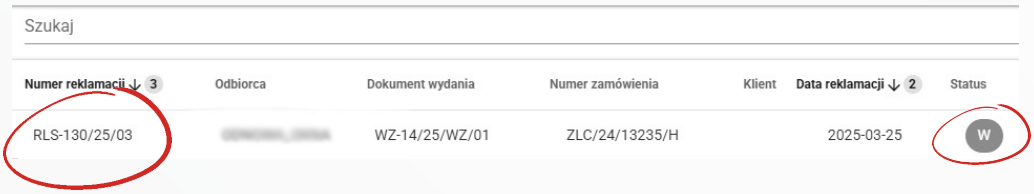
- w trakcie nagrania przecieramy obie strony szyby – od strony **wewnętrznej** oraz **zewnętrznej** pomieszczenia,
- jeśli po przetarciu para nadal pozostaje widoczna, oznacza to, że zaparowanie znajduje się wewnątrz pakietu szybowego, co jest podstawą do zgłoszenia reklamacji,
- film powinien dokładnie pokazywać brak reakcji na przetarcie szyb.

5 Podsumowanie reklamacji - podgląd końcowy składanej reklamacji.

Po kliknięciu w przycisk **WYŚLIJ**, zgłoszenie reklamacyjne automatycznie trafia do systemu reklamacji.



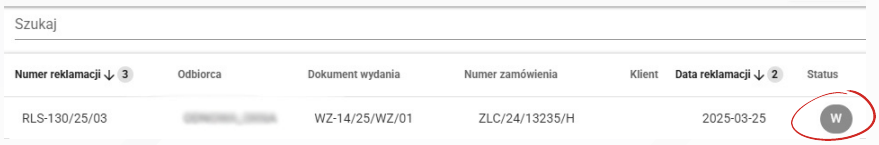
10 Zgłoszenie reklamacyjne otrzymuje odpowiedni **STATUS** oraz numer **RLS**, który po dodaniu będzie widoczny na **LIŚCIE REKLAMACJI**.



Rodzaje Statusów:

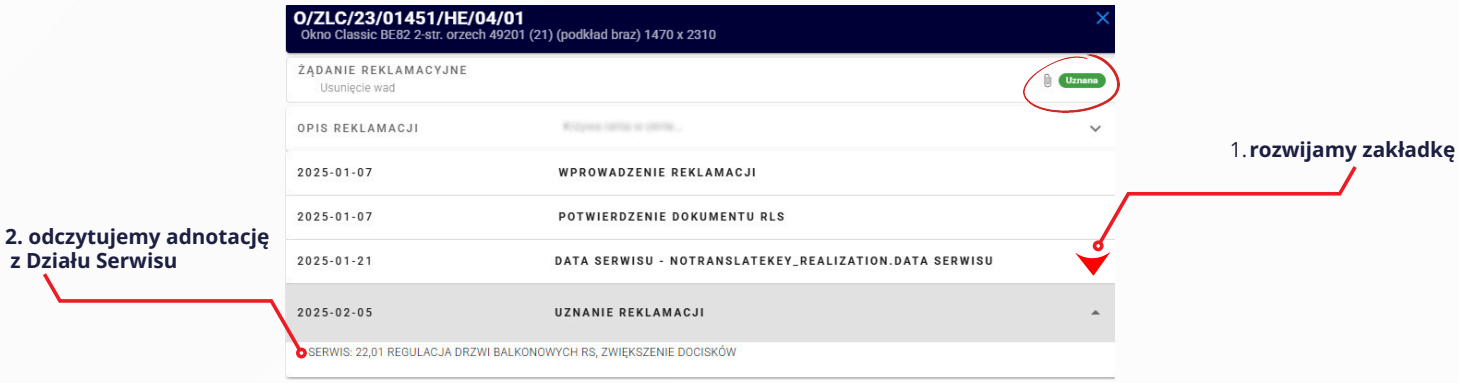
- W WPROWADZONA
- R ROZPATRYWANA
- D DO UZUPEŁNIENIA
- U UZNANA
- O ODRZUCONA
- Z ZAMKNIĘTA

11 Aby sprawdzić szczegóły dotyczące statusu zgłoszenia, należy kliknąć w jego oznaczenie.



Spowoduje to otwarcie nowego okna, w którym wyświetlona zostanie reklamowana pozycja.

12 W kolejnym kroku rozwijamy wybraną pozycję i wyświetlamy szczegółowe informacje do zgłoszenia.



UWAGA!

Jeżeli zgłoszenie otrzyma status D **- DO UZUPEŁNIENIA** - zostaje zawieszone do momentu uzupełnienia wszystkich informacji w **Panelu Klienta**.

Czas rozpatrzenia kompletnego zgłoszenia reklamacyjnego wynosi **maksymalnie do 21 dni roboczych.**

WAŻNE INFORMACJE

Dokument dostawy **WZ** z podpisanym odbiorem towaru i zamieszczoną adnotacją o uszkodzeniu, braku lub pomyłce bezpośrednio na tym dokumencie jest podstawą do uznania reklamacji, jednak **dokument nie jest zgłoszeniem reklamacyjnym!**

W związku z tym wszystkie reklamacje stwierdzone podczas dostawy powinny być złożone **WYŁĄCZNIE** przez **Panel Klienta**.

Wyjątek stanowią reklamacje dotyczące uszkodzeń mechanicznych samych wkładów szybowych, **stwierdzonych w obecności kierowcy** – w takich przypadkach adnotacja zamieszczona na dokumencie **WZ** zostanie potraktowana jako zgłoszenie reklamacyjne i stanowi podstawę do wszczęcia procedury reklamacyjnej przez Dział Reklamacji,

bez konieczności jej osobnego zgłaszania przez Klienta.

PODSUMOWANIE

Po zgłoszeniu reklamacji w **Panelu Klienta** dostępna będzie pełna historia zgłoszenia – od momentu jej zarejestrowania aż po ostateczną decyzję.

Dzięki temu w jednym miejscu znajdą Państwo m.in.:

- informację o ustalonym terminie wizyty serwisowej,
- przypomnienie o konieczności uzupełnienia danych, zdjęć lub nagrań do zgłoszenia,
- wystawione dokumenty dotyczące wysyłki nowego towaru,
- prośbę o zwrot reklamowanego towaru do oględzin,
- decyzję końcową po rozpatrzeniu reklamacji.

Korzystanie z **Panelu Klienta** to wygoda, przejrzystość i pełna kontrola nad przebiegiem zgłoszenia. Mamy nadzieję, że instrukcja będzie dla Państwa intuicyjnym i praktycznym wsparciem w obsłudze Panelu Klienta.

Dziękujemy za samodzielne wprowadzanie zgłoszeń i życzymy komfortowej pracy z naszym systemem.