

REKLAMACE

NÁVOD: Ušetřete čas a urychlete vyřízení reklamace jejím zadáním přímo do reklamačního systému

Přihlaste se a v záložce „Dokumenty“ vyberte položku -> „RMA – Vytvoření nové reklamace“

The screenshot shows the Penta website interface. At the top, there is a navigation bar with the Penta logo, user name 'Petr Novák', and company name 'Firma: Petr Novák, Plzeň'. There are buttons for 'Hledat', 'Kontakty', 'Registrace', 'Košík', and 'Odhlásit'. Below this is a secondary navigation bar with links: 'O nás', 'Obchodní podmínky', 'Produkty', 'Dokumenty', 'Váš účet', 'Košík', 'Odhlášení', and 'Servis'. The 'Dokumenty' dropdown menu is open, showing options like 'Vyhledávání', 'Objednávky', 'Položky obj.', 'Nedodané zboží', 'Faktury', 'Položky faktur', 'Pohledávky', 'Dodací listy', 'Expedice', 'RMA - Vytvoření nové reklamace', 'Záruky', 'Reklamační', 'Komisní prodej', 'Návod pro komisní prodej', 'dalekohledů. Nabízí svým uživatelům', 'powerseeker', 'ron', 'seeker 50 AZ', '9) patří mezi', 'torové typy', 'dalších. Nabízí svým uživatelům'. A yellow banner on the right says 'UŠETŘI Tiskni 100% kvalitně za 50% ceny! Alternativní spotřební materiál SAFE PRINT'.

V nově otevřeném okně doplňte údaje k reklamovanému přístroji. Stačí jedno vyplněné pole.

The screenshot shows the 'Vytvoření nové reklamace' form on the Penta website. The form has three input fields: 'Dodací list', 'Faktura', and 'Sér. číslo', each with a 'Hledat' button next to it. Below the form, there is a text box with instructions: 'Zadejte do vstupních polí dodací list, fakturu nebo sériové číslo produktu, určeného k reklamaci a klikněte na "Hledat". U produktu, který chcete reklamovat, klikněte v pravé části na odkaz: "REKLAMOVAT".' Below the form, there is a text box with instructions: 'V případě, že vám RMA číslo nepůjde přidělit, je nutné zaslat žádost o přidělení RMA čísla na mail reklamacie@penta.cz s uvedeným typem zboží, sériovým číslem, číslem faktury nebo dodacího listu nebo číslem reklamačního listu a popisem závady. Poté vám bude nejpozději do druhého dne odeslán mail s přiděleným RMA číslem nebo zamítnutím žádosti. Mail s přiděleným RMA číslem je nutné přiložit k reklamovanému zboží.'

Dodací list – Doplňte číslo dodacího listu

Faktura – Doplňte číslo faktury

Sér. číslo – Doplňte sériové číslo

Následně klikněte na tlačítko „hledat“

Po zobrazení příslušného klikněte na nabídku „reklamovat“.

The screenshot shows the 'Vytvoření nové reklamace' form on the Penta website. The form has three input fields: 'Dodací list', 'Faktura', and 'Sér. číslo', each with a 'Hledat' button next to it. Below the form, there is a text box with instructions: 'Zadejte do vstupních polí dodací list, fakturu nebo sériové číslo produktu, určeného k reklamaci a klikněte na "Hledat". U produktu, který chcete reklamovat, klikněte v pravé části na odkaz: "REKLAMOVAT".' Below the form, there is a text box with instructions: 'V případě, že vám RMA číslo nepůjde přidělit, je nutné zaslat žádost o přidělení RMA čísla na mail reklamacie@penta.cz s uvedeným typem zboží, sériovým číslem, číslem faktury nebo dodacího listu nebo číslem reklamačního listu a popisem závady. Poté vám bude nejpozději do druhého dne odeslán mail s přiděleným RMA číslem nebo zamítnutím žádosti. Mail s přiděleným RMA číslem je nutné přiložit k reklamovanému zboží.'

Dodací list:	Dat.vytv. (kým):	Dat.potvr. (kým):	Dat.odesl. (kým):
V017060153	27.12.2017 (LEM)		

Poř.	Kód produktu	Název produktu	ks	
1.	60022124	Láhev G21 na smoothie/juice, 650 ml, modrá-zmrzlá	1	REKLAMOVAT

Vaše označení reklamace: Vaše interní označení dané reklamace

Důvod vrácení: Vyberte jeden z předvolených důvodu vrácení/reklamace zboží.

Vytvoření nové reklamace

Vaše označení reklamace:

Produkt: 60022124 - Láhev G21 na smoothie/juice, 650 ml, modrá-zmrzlá

Sér. Číslo:

Důvod vrácení: **Chybně zaslané zboží**

Nákup: Chybně zaslané zboží

Záruka: Poškozeno při přepravě
Reklamace
Vrácení po dohodě
Vrácení zápůjčky

Konec záruky:

Dodací adresa pro vrácení vyřízené reklamace:

Objednávka: OP17046238 ze dne: 27.12.2017

Faktura: FV21756505 ze dne: 27.12.2017

Dodací list: V017060153 ze dne: 27.12.2017

Dodací adresa pro vrácení vyřízené reklamace: Vyberte dodací adresu, na kterou máme vrátit vyřízenou reklamaci.

Vaše označení reklamace:

Produkt: 60022124 - Láhev G21 na smoothie/juice, 650 ml, modrá-zmrzlá

Sér. Číslo:

Důvod vrácení: Chybně zaslané zboží

Nákup:

Záruka:

Konec záruky:

Dodací adresa pro vrácení vyřízené reklamace:

Objednávka: OP17046238 ze dne: 27.12.2017

Faktura: FV21756505 ze dne: 27.12.2017

Dodací list: V017060153 ze dne: 27.12.2017

Popis závady: Petr Novák, Fridrychova 256, Praha, 99565, CZ

Počet ks: Petr Novák, Podélná 5, Praha, 66699, CZ

1

Vrací se reklamace na jinou adresu, než máte v nabídce? Vyberte v hlavním menu „Váš účet“ -> „Dodací adresy“. Zde klikněte na tlačítko „Nový“ a zadejte novou doručovací adresu (po uložení se vám objeví v nabídce doručovacích adres při reklamaci)

Penta Petr Novák Firma: Petr Novák, Plzeň

Hledat Kontakty Registrace Košík Odhlásit

O nás Obchodní podmínky Produkty Dokumenty Váš účet Košík Odhlášení Servis

Hledat produkt **Hledat**

Podrobné vyhledávání...

Kategorie Výrobci

- 3M
- A4Tech
- AB Cryptobox
- ABB
- Acana
- Acar
- AccuBanker
- ACE
- Acebeam
- Acer
- ACS-A
- Adata

Dodací adresy - seznam

Název Město +skryté

Hlavní údaje [2 položky, 1 stránka]

Kontakty

Statistika

Dodací adresy

Parametry

Hledat

Nový

Kód	Název	Město	Ulice	PSČ	Nástroje
85694	Petr Novák	Praha	Podélná 5	66699	<input type="text"/>
85695	Petr Novák	Praha	Fridrychova 256	99565	<input type="text"/>

tučně - implicitní dodací adresa
Pro změnu implicitní dodací adresy vyberte v kombi možnost "implicitní" a po přesměrování na Vaší firmu potvrďte uložení.

Popis závady: Zadejte počet kusů reklamovaného výrobku a do volného pole závadu co nejpřesněji popište. Pokud s reklamací posíláte i nějaké příslušenství, připište je do volného pole „Příslušenství“ a klikněte „Odeslat“

Vaše označení reklamace: <input type="text"/>	
Produkt:	60022124 - Láhev G21 na smoothie/juice, 650 ml, modrá-zmrzlá
Sér. číslo:	
Důvod vrácení:	Chybně zaslané zboží
Nákup:	Objednávka: OP17046238 ze dne: 27.12.2017
Záruka:	Faktura: FV21756505 ze dne: 27.12.2017
Konec záruky:	Dodací list: V017060153 ze dne: 27.12.2017
Dodací adresa pro vrácení vyřízené reklamace:	<input type="text"/>
Popis závady:	
Počet ks:	1
Příslušenství:	
<input type="button" value="odeslat"/>	

Budete přeměrováni na stránku, kde uvidíte shrnutí své reklamace. Zároveň dostanete potvrzovací e-mail.

Při posílání balíků k nám napište na krabici adresu a číslo reklamace (**R311708369**), které nám velice pomůže při zpracování. Můžete také využít nabídku „Tisk štítku na váš balík“ s předvyplněnou doručovací adresou a číslem reklamace.

O nás Obchodní podmínky Produkty Dokumenty Váš účet Košík Odhlášení Servis

Hledat produkt

Podrobné vyhledávání...

Byla vytvořena nová reklamace č. R311708369 !

Zašlete, prosím, zboží označené číslem **R311708369** na naši adresu:
Strakonice reklamace
Povážská 266
386 01 Strakonice

Vytiskněte si štítek, na kterém již budou tyto údaje zadány:

Vytiskněte si průvodní list s již předvyplněnými údaji:

Zároveň byl na Vaši adresu zaslán email. (petr.novak@novak.cz)
 Stav vyřizování reklamace můžete sledovat spolu se stavem svých ostatních reklamací na adrese: <http://dealer.penta.cz/redir.asp?reccode=R311708369>.

Reklamace č. R311708369 - detail

Vaše označení reklamace:	Láhev na smoothie
Produkt:	Láhev G21 na smoothie/juice, 650 ml, modrá-zmrzlá
Kód produktu:	60022124
Sér. číslo:	
Objednávka:	OP17046238 (27.12.2017)
Faktura:	FV21756505 (27.12.2017)
Dodací list:	V017060153 (27.12.2017)
Důvod vrácení:	
Popis závady:	Prasklá spodní část láhve
Příslušenství:	Bez příslušenství
Vytvořeno (kým):	27.12.2017 (Petr Novák - petr.novak@novak.cz)
Přijato:	neřijato
Způsob přijetí:	
Status:	Nepotvrzeno Záruka
Datum vyřízení:	nevyřízeno
Způsob řešení:	Reklamace
Způsob odběru:	
Dodací adresa:	Petr Novák, Fridrychova 256, Praha, 9956S, CZ
Datum převzetí/odeslání:	nepřevzato

Stav vámi zadaných reklamací můžete průběžně sledovat v menu „Dokumenty“ -> „Reklamac“

The screenshot shows the Penta website interface. At the top, there is a navigation bar with the Penta logo, user information (Petr Novák), and several utility icons: Hledat (Search), Kontakty (Contacts), Registrace (Registration), Košík (Cart), and Odhlásit (Logout). Below this is a secondary navigation bar with links: O nás, Obchodní podmínky, Produkty, Dokumenty, Váš účet, Košík, Odhlášení, and Servis. The 'Dokumenty' menu is open, showing a list of document types: Vyhledávání, Objednávky, Položky obj., Nedodané zboží, Faktury, Položky faktur, Pohledávky, Dodací listy, Expedice, RMA - Vytvoření nové reklamace, Záruky, Reklamac, Komisní prodej, and Návod pro komisní prodej. An arrow points from the text above to the 'Reklamac' option in the menu.

On the left side, there is a search bar and a category filter. The main content area displays a notification: "Byla vytvořena nová reklamac č. R311708369!". Below this, it provides instructions: "Zašlete, prosím, zboží označené číslem R311708369 na naši adresu: Strakonice reklamace Povážská 266 386 01 Strakonice". It also offers options to "Tisk štítku na Váš balík" and "Průvodní list vadného zboží". A link is provided to track the claim: "http://dealer.penta.cz/redir.asp?reccode=R311708369".

Zobrazí se všechny reklamace, které jste takto zadali do systému. Podle podbarvení jednotlivé reklamace zjistíte, v jakém kroku vyřizování se právě nachází.

The screenshot shows the 'Reklamac - seznam' page. The navigation bar and secondary navigation are the same as in the previous screenshot. The main content area displays a table of claims. The table has columns: Reklamac, Produkt, Sér. Číslo, Datum od, Datum do, Potvrzeno, Přijato, Otevřené, and Nástroje. The 'Potvrzeno' column contains color-coded indicators: a green checkmark for confirmed claims, a yellow checkmark for open claims, a red checkmark for unaccepted claims, a blue checkmark for claims sent to service, a green checkmark for claims ready for expedite, and a red checkmark for claims being returned. The 'Přijato' column contains dates. The 'Otevřené' column contains dropdown menus. The table is paginated with 43 items across 3 pages. An arrow points from the text above to the 'Potvrzeno' column header.

Reklamac	Produkt	Sér. Číslo	Datum od	Datum do	Potvrzeno	Přijato	Otevřené	Nástroje
✓ R311708340	SET001526200		27.12.2017 (JRE)					
R311708335	SET001521515		22.12.2017 (JRE)					
R311708336	SET001525552		22.12.2017 (JRE)					
✓ R311708322	SET001523045		22.12.2017 (MVE)	22.12.2017				
✓ R311708321	SET001524272		22.12.2017 (JRE)					
R311708303	SET001523694		21.12.2017 (JRE)	22.12.2017				
R311708302	SET001524952		21.12.2017 (JRE)					
R311708263	SET001518046		21.12.2017 (JRE)	22.12.2017				
R311708264	SET001518930		21.12.2017 (JRE)	22.12.2017				
R311708265	SET001521706		21.12.2017 (JRE)	22.12.2017				
R311708266	SET001522582		21.12.2017 (JRE)	22.12.2017				
✓ R311708238	SET001523045		19.12.2017 (MVE)	19.12.2017				
R311708230	SET001523045		19.12.2017 (JRE)					
✓ R311708181	SET001519477		18.12.2017 (JRE)	20.12.2017				
✓ R311708179	SET001520473		18.12.2017 (JRE)					
R311708178	SET001516973		18.12.2017 (JRE)	18.12.2017				
✓ R311708101	SET001513705		13.12.2017 (JRE)	13.12.2017				
R311708100	SET001513705		13.12.2017 (JRE)	14.12.2017				
✓ R311708099	SET001510962		13.12.2017 (JRE)	21.12.2017				
R311708061	SET001507579		12.12.2017 (JRE)	12.12.2017				
✓ R311707565	SET001483684		16.11.2017 (JRE)					

At the bottom of the page, there is a legend for the status indicators: "✓ - potvrzená reklamac; otevířená reklamac; nepřijatá reklamac; odesláno do servisu; vyřizovaná reklamac připravená k expedici; stornovaná reklamac".