

### Instrukcja obsługi RMA

Bardzo prosimy o dokładne zapoznanie się z instrukcją obsługi systemu RMA. System ten pozwoli Państwu składać w naszym serwisie gwarancyjnym reklamację wszystkich produktów zakupionych w firmie BTO lub u autoryzowanych sprzedawców detalicznych.

System będzie nadawał każdemu zgłoszeniu indywidualny **numer RMA**, dzięki któremu będzie można śledzić dokładny przebieg każdej reklamacji, od momentu jej złożenia przez rozpatrzenie i odesłanie do reklamującego dany produkt. Panel RMA jest przeznaczony zarówno dla klientów posiadających założone konto w systemie B2B, sklepie B2C, serwisie Allegro jak i klientów zewnętrznych.

**Wszystkie firmy mające swoje konto w systemie B2B prosimy o składanie reklamacji poprzez swój panel (Zakładka reklamacje).**

### INSTRUKCJA OBSŁUGI PANELU RMA DLA KLIENTÓW ZEWNĘTRZNYCH

1. Reklamację można złożyć wchodząc na stronę: [www.bto.pl](http://www.bto.pl), tam znajdziemy zakładkę „Reklamacje” po kliknięciu przejdziemy do pierwszej strony panelu, bądź bezpośrednio na stronie [www.bto.pl/Reklamacjezewnetrzne.aspx](http://www.bto.pl/Reklamacjezewnetrzne.aspx)
2. Na pierwszej stronie pojawią się dwa okna. Lewe okno to wyszukiwarka reklamacji (**Wyszukaj**) – miejsce gdzie możemy wpisać numer naszej reklamacji i zobaczyć jej status. Prawe okno (**Złóż**) to przejście do modułu umożliwiającego złożenie reklamacji.



Wyszukaj Reklamację	Złóż Reklamację
Podaj numer identyfikacyjny reklamacji <input type="text"/> <b>Wyszukaj</b>	<b>PAMIĘTAJ:</b> Do przyjęcia reklamacji w serwisie niezbędne jest umieszczenie na paczce nadanego numeru RMA (można także nakleić wygenerowaną etykietę). <b>Paczki bez numeru RMA nie będą przyjmowane.</b> <b>Złóż</b>

Jeżeli masz pytania pobierz instrukcję RMA kliknij - **POBIERZ**  
REGULAMIN

Masz pytania dotyczące reklamacji? Napisz: [admin@bto.pl](mailto:admin@bto.pl) lub zadzwoń: +48 42 672 42 02 wew. 67

3. Po kliknięciu w ikonę „Złóż” pojawi się nowe okno z polami do wypełnienia.

Składanie reklamacji

Krok 1 - Artykuł

Nazwa artykułu \*

Dokument zakupu \*

Data zakupu \*

Sprzedawca

Pola „Nazwa artykułu” „Dokument zakupu” i „Data zakupu” to pola obowiązkowe do wypełnienia. Ostatnie pole to „Sprzedawca” gdzie podajemy miejsce zakupu naszego produktu.

Kolejnym krokiem jest opis uszkodzenia lub usterki. Prosimy o dokładny opis co ułatwi i przyspieszy pracę serwisu gwarancyjnego. Następnie wybieramy rodzaj złożonej reklamacji z dostępnych: „Gwarancyjna” dotyczy produktów objętych gwarancją producenta w czasie obowiązującej gwarancji. „Pogwarancyjna” dotyczy odpłatnych napraw uszkodzeń niepodlegających gwarancji producenta.

Opiśz dokładnie wadę/przyczynę reklamacji.

**PAMIĘTAJ !!!**  
Do przyjęcia reklamacji w serwisie niezbędne jest umieszczenie na paczce nadanego numeru RMA.  
(Można także nakleić wygenerowaną etykietę)

Paczki bez numeru RMA nie będą przyjmowane.

Składanie reklamacji

Krok 2 - Opis uszkodzenia

Opis uszkodzenia\*

Informacje dodatkowe o produkcie

Atrybuty dodatkowe

Sposób rozpatrzenia reklamacji:\*

- Ostatnim etapem jest podanie danych osobowych i kontaktowych. Dane te są używane tylko i wyłącznie w celu obsługi zgłoszenia reklamacyjnego. Dane osobowe nie są nigdzie przekazywane i przetwarzane. Pola obowiązkowe do wypełnienia są zaznaczone czerwoną gwiazdką\*.
- Proszę zwrócić uwagę czy adres e-mail jest podany prawidłowo.
- Wszystkie powiadomienia o zmianie statusu reklamacji będą wysyłane na podany adres e-mailowy.
- Gdy wypełnione zostaną wszystkie pola wtedy klikamy ikonę „Zakończ”. Pojawi się wtedy strona informująca o utworzeniu zgłoszenia reklamacyjnego o numerze XXX oraz powstanie indywidualny numer zgłoszenia umożliwiający identyfikację reklamacji i sprawdzenie jej statusu.



**BTO**  
Battery Trade Office

PANEL  
OBSŁUGI  
REKLAMACJI  
(panel RMA)

Twoja reklamacja została zapisana w systemie pod numerem RMAZ/20160720/2. Na podany przez Ciebie adres e-mail wysłaliśmy potwierdzenie złożenia reklamacji. Status reklamacji możesz śledzić podając unikalny numer identyfikacyjny reklamacji: A5CFF8458C w oknie wyszukaj reklamację. Pamiętaj! Zapisz numer identyfikacyjny. Jest on niezbędny do wyszukania Twojej reklamacji.

**Wyszukaj Reklamacje**

Podaj numer identyfikacyjny reklamacji

**Wyszukaj**

**Złóż Reklamacje**

**PAMIĘTAJ!** Do przyjęcia reklamacji w serwisie niezbędne jest umieszczenie na paczce nadanego numeru RMA (można także nakleić wygenerowaną etykietę).  
**Paczki bez numeru RMA nie będą przyjmowane.**

**Złóż**

Jeżeli masz pytania pobierz instrukcję RMA kliknij - **POBIERZ REGULAMIN**

Masz pytania dotyczące reklamacji? Napisz: [admin@bto.pl](mailto:admin@bto.pl) lub zadzwoń: +48 42 672 42 02 waw. 67

Battery Trade Office

Panel RMA automatycznie generuje **etykietę z numerem zgłoszenia** i niezbędnymi danymi. Sugerujemy drukować tę etykietę i przykleić ją na paczkę z reklamacją. Numer musi być widoczny. Etykietę będzie można wydrukować dopiero po zatwierdzeniu zgłoszenia. Informacja o zmianie statusu reklamacji zostanie dostarczona na wcześniej podany adres e-mail. Jeśli nie ma możliwości wydrukowania etykiety proszę napisać wyraźnie markerem (flamaster–pisak) numer zgłoszenia RMA na paczce w widocznym miejscu. Można też zapisać go na kartce i kartę przykleić do paczki.

#### Dane Osobowe

Imię	Jan
Nazwisko	Kowalski
PESEL	
Nazwa firmy	Własna
Nip	
Telefon	500 123456
Email	j.kowalski@firma.pl

#### Adres Zamieszkania

Kod pocztowy	00-000
Miejscowość	Niewiadoma
Adres	Przykładowa 121
Województwo	dolnośląskie
Kraj	Polska

Drukuj

Drukuj etykietę



#### WARUNKI PRZYJĘCIA REKLAMACJI

Poniższe warunki pomagają i przyspieszają obsługę Państwa reklamacji.

Podstawą złożenia reklamacji jest przedstawienie kopii lub **oryginału dowodu zakupu** danego produktu. Przypominamy, że serwis będzie przyjmował reklamacje tylko i wyłącznie z zatwierdzonymi przez serwis numerami zgłoszeń. Proszę nie wysyłać reklamacji do czasu otrzymania potwierdzenia e-mail. Jeśli jakaś reklamacja zostanie wysłana bez potwierdzenia wtedy nie będzie ona przyjęta przez magazyn serwisu.

#### Pamiętaj!!

**Do przyjęcia REKLAMACJI w serwisie niezbędne jest umieszczenie na paczce nadanego numeru RMA.  
Paczki bez numery RMA nie będą przyjmowane.**