

# Návod k obsluze reklamačního portálu společnosti INTELEK spol. s r.o.

Upozornění:

Pro správnou funkčnost reklamačního portálu je nutné mít na počítači, nebo jiném zařízení nainstalován webový prohlížeč Internet Explorer 11 a vyšší, Chrome 46 a vyšší anebo Firefox 43 a vyšší.

## 1 Vstupní strana

Před založením reklamace si připravte následující:

- 1) sériové číslo reklamovaného produktu, pokud jej má z výroby najdete jej na produktu, na krabici, ve vyplněném záručním listu nebo na prodejním dokladu
- 2) seznam zasílaného příslušenství
- 3) prodejní doklad s uvedeným sériovým číslem nebo kompletně vyplněný záruční list k ověření platnosti záruční lhůty a identifikaci zařízení s vytvořenou reklamací

Reklamace bez kompletně vyplněného záručního listu nebo prodejního dokladu s uvedeným sériovým číslem, které je ověřitelné na produktu nebo krabici od produktu, nebude přijata a dále procesována.

Taková reklamace bude vrácena zpět odesílateli.

Reklamační portál pro produkty Tenda, iGET a další najdete na adrese <https://reklamace.intelek.cz> nebo na eShopu [www.intelek.cz](http://www.intelek.cz) v sekci Prodej - Reklamace.

Na hlavní stránce portálu naleznete tři důležité prvky:

- 1) Přihlásit
  - tlačítko v záhlaví stránky, které slouží k přihlášení k Vašemu účtu případně také k nové registraci
- 2) Zadejte novou reklamaci / placenou opravu
  - slouží pro vytvoření záznamu o reklamaci např. reklamaci zboží, dodávky nebo placené opravy
- 3) Seznam reklamací
  - slouží pro procházení již vytvořených reklamací navázaných k Vašemu účtu

 **INTELEK** Reklamační portál



Hlavní strana

Vítejte na reklamačním portálu společnosti INTELEK spol. s r.o.

Zde máte možnost vytvářet a spravovat reklamační požadavky (RMA), reklamovat zásilku nebo zažádat o placenou opravu produktů naší společnosti.





**Zadejte novou reklamaci / placenou opravu**

Vytváření nové reklamace / placené opravy za pomoci průvodce



**Seznam reklamací**

Procházení založených reklamací

## 2 Přihlášení do reklamačního portálu

Po kliknutí na tlačítko přihlásit se Vám otevře následující stránka, kde vyplníte kolonku „**Uživatelské jméno**“, „**Heslo**“ a kliknete na tlačítko „**Přihlásit**“.

Pro přihlášení použijte stejné přihlašovací údaje, které jste doposud používali pro přihlášení do eShopu na webu [www.intelek.cz](http://www.intelek.cz) nebo pro přihlášení do systému pro vytvoření reklamací.

Pokud si nepamätujete své přihlašovací údaje, prosím kontaktujte nás na e-mailové adrese [rma@intelek.eu](mailto:rma@intelek.eu).

V případě, že nemáte přihlašovací údaje, klikněte ve spodní části na text „**Zaregistrovat se**“ a proveďte registraci, která je popsána v následujícím bodě.

Hlavní strana / Přihlášení

### Přihlášení

Přihlásit se můžete pomocí přihlašovacích údajů do eshopu.

Uživatelské jméno

Př.: pnovak

Heslo

Vaše heslo

Přihlásit

Zůstat přihlášen(a) ⓘ

Nemám účet, [Zaregistrovat se](#)

## 3 Registrace do reklamačního portálu

Po kliknutí na text „**Zaregistrovat se**“ se otevře nová stránka pro vyplnění přihlašovacích údajů.

Do kolonky „**Uživatelské jméno**“ zadejte jméno, které budete chtít používat pro přihlášení a do kolonky „**Heslo**“ запиšte heslo, kterým se budete přihlašovat do reklamačního portálu. Systém automaticky hlídá, zda již nebylo uživatelské jméno použito jiným uživatelem. Pokud ano, vyzve Vás k zadání nového uživatelského jména.

Hlavní strana / Nová registrace

## Nová registrace

1 PŘIHLAŠOVACÍ ÚDAJE 2 KONTAKTNÍ ÚDAJE 3 ADRESA

Další >

### Přihlašovací údaje

Uživatelské jméno \* Např.: dnovak

Heslo \*

\* Pole označená \* jsou povinná

Jakmile vyplníte uživatelské jméno a heslo a zároveň kontrola na použití uživatelského jména proběhla v pořádku, klikněte na tlačítko „**Další**“, které z původní šedé barvy (neaktivní) se změnilo na barvu červenou (aktivní).

Další >

Na další straně zadejte Kontaktní údaje o osobě vyřizující reklamaci. Povinné údaje jsou označeny znakem \*. Po vyplnění všech údajů tlačítko „**Další**“, které opět zčervená (aktivní) a můžete tak pokračovat v registraci.

[Hlavní strana](#) / [Nová registrace](#)

## Nová registrace



< Zpět

Další >

### Kontaktní údaje

Křestní jméno *	<input type="text" value="Např.: David"/>
Příjmení *	<input type="text" value="Např.: Novák"/>
Email *	<input type="text" value="Např.: david.novak@google.com"/>
Telefon *	<input type="text" value="+420"/> <input type="text" value="Např.: 604150150"/>
Země *	<input type="text" value="Česká republika"/>

\* Pole označená \* jsou povinná

Na následující stránce vyplňte dodací a fakturační údaje.

[Hlavní strana](#) / [Nová registrace](#)

## Nová registrace



< Zpět

Zaregistrovat

### Adresa

Chci registrovat firmu

#### Dodací a fakturační údaje

Ulice a č.p. *	<input type="text" value="Např.: Okružní 12a"/>
Město *	<input type="text" value="Např.: Brno"/>
PSČ *	<input type="text" value="Např.: 66461"/>
Země *	<input type="text" value="Česká republika"/>

Mám jinou fakturační adresu

V případě, že registrujete firmu, zaklikněte „**Chci registrovat firmu**“, v opačném případě registrujete pouze fyzickou osobu.

Chci registrovat firmu

#### Firemní údaje

IČO *	<input type="text" value="21114113"/>
DIČ	<input type="text" value="CZ21114113"/>
Jméno organizace*	<input type="text" value="Moje firma"/>
Právní forma *	<input type="button" value="Fyzická osoba ▾"/>
Email*	<input type="text"/>
Telefon *	<input type="text" value="+420"/>

V případě, že máte fakturační adresu odlišnou od dodací adresy, zaklikněte „**Mám jinou fakturační adresu**“ a do nově nabídnutých kolonek fakturační adresu vyplňte.

Mám jinou fakturační adresu

#### Fakturační údaje

Název firmy či subjektu *	<input type="text" value="Např.: Fakturační firma"/>
Fakturační email	<input type="text"/>
Ulice a č.p. *	<input type="text" value="Např.: Okružní 12a"/>
Město *	<input type="text" value="Např.: Brno"/>
PSC *	<input type="text" value="Např.: 66461"/>
Země *	<input type="button" value="Česká republika ▾"/>

V případě, že máte jinou nebo další dodací adresu zaklikněte „**Mám jinou dodací adresu**“ a vyplňte požadovanou adresu.

Mám jinou dodací adresu

#### Dodací údaje

Název firmy či subjektu *	<input type="text" value="Např.: Dodací firma"/>
Email	<input type="text"/>
Ulice a č.p. *	<input type="text" value="Např.: Okružní 12a"/>
Město *	<input type="text" value="Např.: Brno"/>
PSC *	<input type="text" value="Např.: 66461"/>
Země *	<input type="button" value="Česká republika ▾"/>

Posledním údajem v tomto kroku je „**Souhlasím se zpracováním osobních údajů**“ – toto pole je výběrové a můžete tedy zvolit možnost **ANO / NE**.

\* Souhlasím se zpracováním osobních údajů [🔗 Více informací](#)

Po vyplnění všech údajů klikněte na tlačítko „**Zaregistrovat**“, které se z šedé barvy změnilo na červenou, aktivní barvu. Po kliknutí na tlačítko vyčkejte, než webový portál provede registraci. Informace o úspěšném provedení registrace bude zobrazena v novém okně, kde kliknutím na tlačítko „**Pokračovat**“, budete automaticky přihlášení do rozhraní reklamačního portálu.

## Registrace účtu



Hotovo

Registrace byla úspěšná, pokračujte prosím tlačítkem "Pokračovat", které Vás přesměruje na hlavní nabídku.

Pokračovat

## 4 Vytvoření nové reklamace

Zadat novou reklamaci je možné i v případě, že nejste přihlášení nebo registrováni, ale požadavek Vám nepůjde dokončit! V posledním kroku bude vyžadováno přihlášení či registrace, poté stačí kliknout opět na tlačítko „**Vytvoř novou reklamaci**“. Následně se zobrazí informační okno, že je již v paměti uložená, ale nedokončená reklamace. Stačí kliknout pouze na text „**POKRAČOVAT**“ a reklamaci s předvyplněnými údaji dokončit, nebo na text „**SMAZAT**“ a rozpracovanou reklamaci smazat.

Byla nalezena rozpracovaná neodeslaná reklamace

Klikněte **POKRAČOVAT** pro pokračování v rozepsané reklamaci, nebo můžete **SMAZAT** tuto rozpracovanou reklamaci.

Obecně, ale doporučujeme prvně se přihlásit, a až po té zadávat novou reklamaci.

Na hlavní stránce reklamačního portálu zvolíte možnost „**Zadejte novou reklamaci**“ a dostanete se na rozcestník, kde si můžete zvolit ze dvou typů reklamací:

Hlavní strana / Výběr typu nové reklamace

## Nová reklamace

Prosím vyberte typ reklamace



### Reklamace zboží / placená oprava

V případě, že máte s produktem potíže nebo žádáte o placenou opravu, použijte tento typ reklamace



### Reklamace dodávky

Jestliže dodávka neobsahuje správný počet kusů, nebo obsahuje jiné zboží. Vhodné spíše pro organizace.

#### 1) Reklamace zboží / placená oprava

- požadavek na záruční či mimozáruční servis produktů

#### 2) Reklamace dodávky

- požadavky na řešení problémů spojených s prodejem či dodávkou zboží

- pro zadání reklamace dodávky je nutné být přihlášený, přihlášení je popsáno v bodě 2 „Přihlášení do reklamačního portálu“

#### 4.1 Reklamace zboží / placená oprava

Zadání reklamace zboží je procesována pomocí 4 kroků.

V prvním kroku identifikace zařízení je nutné zvolit možnosti pro rozpoznání reklamovaného zařízení:

### Nová reklamace



#### Identifikace zařízení

Pro identifikaci Vašeho zařízení použijte jednu z níže uvedených možností.

U produktů neobsahujících sériové číslo (SN) nebo IMEI, je nutná identifikace podle názvu zboží (Možnost 2). Kliknutím na jednotlivé možnosti vybíráte mezi způsobem identifikace zboží.

Možnost 1: Pomocí sériového čísla (SN) nebo IMEI

NEBO

Možnost 2: Mám výrobek bez SN, vyhledám produkt pomocí jména nebo čísla produktu (KK)

První možností je **identifikace pomocí sériového čísla či IMEI** – tuto variantu vyberte v případě zařízení, které má z výroby přiděleno sériové číslo – například mobilní telefon, tablet, apod. Pro identifikaci je nutné vyplnit značku zařízení a samotné SN či EMEI zařízení.

**Možnost 1: Pomocí sériového čísla (SN) nebo IMEI**

Značka \*

SN / IMEI \*

**Nalezeno**  
Sériové číslo nebo IMEI bylo nalezeno. Nyní můžete pokračovat kliknutím na tlačítko "Další"

\* Pole označená \* jsou povinná

Prosim identifikujte zařízení pomocí sériového čísla (SN) nebo IMEI, které slouží jako unikátní identifikační řetězec. Sériové číslo může obsahovat znaky i čísla, např. "E128181811S1", nebo "S/N: 1WESS165464". IMEI obsahuje pouze 15 až 16 číslic. Většina aktivních prvků jako např. Mobilní telefony, Tablety, Směrovače (Routery), Přepínače (Switche) jsou tímto číslem označeny.

**Příklady umístění:**

- Štítek nalepený na boku krabice
- Na zadní straně produktu
- Pod baterií (Mobilní telefony)
- Dle dodavatele na dodacím listu

Druhá možnost je **identifikace zařízení bez SN/IMEI** – jelikož reklamované zařízení nemá SN, není možné je podle SN dohledat – jedná se zejména o klávesnice, a další drobné příslušenství.

## Možnost 2: Mám výrobek bez SN, vyhledám produkt pomocí jména nebo čísla produktu (KK)

Jestliže výrobek z výroby neobsahuje SN, zde můžete identifikovat produkt pomocí jeho jména či čísla produktu (KK). Začněte psát do výše uvedené položky pro zobrazení seznamu dostupných produktů.

Produkt \*

S7B IGET Pouzdro 7" s klávesnicí - černá  
84002001 | IGET | Příslušenství pro tablety

\* Pole označená \* jsou povinná

Jakmile se Vám podaří identifikovat zařízení, klikněte na tlačítko „**Další**“, které se z původní šedé barvy (neaktivní) změnilo na barvu červenou (aktivní).

V druhém kroku je nutné uvést popis problému. Vyberte z rolovacího seznamu kategorii závady tj. nejpravděpodobnější typ problému s produktem. Do okna „**Popis závady**“ запиšte co nejpodrobnější popis problému u reklamovaného zařízení.

V případě, že si přejete placenou opravu, zaklikněte políčko „**Žádám o placenou opravu**“.

Po vyplnění povinných údajů bude opět aktivní pole „**Další**“, na které bude možné kliknout.

## Nová reklamace



### Popis závady

Kategorie závady \*

Popis závady \*

Žádám o placenou opravu

\* Pole označená \* jsou povinná

V tomto bodě, prosím, vyberte kategorii závady a závadu popište. Pro rychlejší vyřízení požadavku se snažte o co nejpodrobnější popis.

#### Vhodné okruhy popisu:

- Které části se závady týká
- Jak se závada projevuje a s jakou četností
- Dá se závada reprodukovat? Případně popište proces
- Nastala závada od nějakého bodu (např. aktualizace)?
- Popište prostředí v němž se závada projevuje (např. Windows, bez wifi, ...)

Ve třetím kroku je požadováno doplnění dodatečných informací.

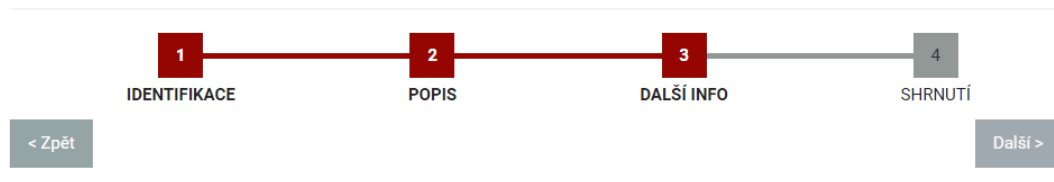
Nejdříve vyberte z rolovacího seznamu jedno, nebo více příslušenství, které bude odesláno současně s reklamovaným produktem.

Následně do kolonky „**Vlastní číslo reklamace**“ запиšte číslo reklamace, pod kterou tuto reklamaci evidujete ve vašem systému. Dále doplňte do kolonky „**Datum nákupu zboží**“ z otevřeného kalendáře datum, kdy byl reklamovaný produkt prodán koncovému zákazníkovi a do kolonky „**Datum uplatnění reklamace**“ pak datum, odkdy je zaevidovaná vlastní reklamace ve vašem systému.

Dále zvolte preferovaný „**Způsob dopravy**“ pro vrácení reklamovaného produktu, vyberete-li si přepravní službu, objeví se Vám nová kolonka „**Dodací adresa**“ – pokud ve svém profilu máte uvedenou více než jednu adresu.

Nakonec uveďte „**Typ dokladu o nákupu**“, který bude zaslán společně s reklamovaným produktem. Na dokladu by mělo být sériové číslo viditelné tak, aby došlo k jednoznačné identifikaci reklamovaného produktu s příloženým dokladem.

## Nová reklamace



### Dodatečné informace

Příslušenství

Vyberte ze seznamu ▾

Ve výše uvedeném seznamu vyberte příslušenství, které budete zasílat společně s reklamovaným produktem. Pokud je to možné, zasílejte kompletní balení. V případě neopravitelnosti a vystavení dobropisu na zboží, bude částka ponižena o nezaslané zboží.

Nebude-li fyzicky doručeno zvolené příslušenství, bude zákazník informován o jeho nekompletnosti na jeho email. Za datum přijetí reklamace je považován den, kdy došlo k dokončení, nebo den, kdy bylo společností INTELEK spol. s r.o. doručeno písemné potvrzení od zákazníka, že s nekompletností souhlasí.

Vlastní číslo reklamace

Např.: RMA123456

Datum nákupu zboží \*

Formát: 02.12.2015

Datum uplatnění reklamace \*

16.07.2018

Den, kdy jste podali reklamaci u dodavatele/prodejce. Pokud produkt reklamujete přímo u společnosti INTELEK spol. s r.o. (nereklamovali jste u dodavatele/prodejce), zvolte aktuální datum (den, kdy zadáváte reklamaci).

Způsob dopravy \*

Osobní odběr ▾

Zvolte způsob dopravy, kterým má být produkt vrácen zpět.

Typ dokladu o nákupu \*

Vyberte typ dokladu ▾

Zvolte typ dokladu, který budete zasílat společně s reklamovaným produktem. Tento doklad zároveň slouží k bližší identifikaci reklamovaného produktu.

V posledním kroku se zobrazí shrnutí vyplněných údajů, které slouží k tomu, abyste si mohli vše před finálním vytvořením reklamace na produkt zkontrolovat.

Zkontrolujte si, prosím, níže uvedené údaje. Jsou-li vyplněné údaje v pořádku, pokračujte kliknutím na tlačítko "Vytvořit". V opačném případě se vraťte kliknutím na tlačítko "Zpět" a údaje opravte.

### Identifikace zařízení

Značka	iGET
Název zboží	S10B iGET Pouzdro 10" s klávesnicí - černá
Číslo produktu (KK)	84002002
Kategorie zboží	Příslušenství pro tablety

### Váš popis reklamace

Kategorie závady	Nefunkční USB
Vlastní číslo RMA	01/18
Popis reklamace	nefunkční USB konektor

Tlačítko „**Vytvořit**“ je šedé dokud nevyplníte povinné údaje, teprve poté pole zaktivní a je možné vytvořit reklamaci.

Mezi povinné údaje patří pole „**Souhlasím se zněním platného reklamačního řádu a servisními podmínkami**“, „**Souhlasím s případným smazáním uživatelských dat a programů z interní paměti**“ a dále také pole „**Souhlasím se zpracováním osobních údajů**“ – toto pole je výběrové a můžete tedy zvolit možnost **ANO / NE**.

Dále zde naleznete také volitelný údaj „**Požaduji, aby se v případě servisu zboží (mimozáručního), započalo se servisem ihned po uzavření smlouvy před uplynutím 14 denní lhůty pro odstoupení od kupní smlouvy. V opačném případě započne pozáruční servis zboží nejdříve po uplynutí 14 denní lhůty.**“ Toto pole není povinné, ale v případě jeho nevyplnění započne mimozáruční oprava nejdříve až po uplynutí lhůty pro odstoupení od kupní smlouvy – nikoliv dříve.

## Nová reklamáce



### Shrnutí

- \* Souhlasím se zněním platného [reklamačního řádu](#) a [servisními podmínkami](#)
- \* Souhlasím s případným smazáním uživatelských dat a programů, pokud zařízení obsahuje interní paměť.
- Požaduji, aby se v případě servisu zboží (mimozáručního) započalo se servisem ihned po uzavření smlouvy před uplynutím 14 denní lhůty pro odstoupení od smlouvy. V opačném případě započne pozáruční servis zboží nejdříve po uplynutí 14 denní lhůty.

\* Souhlasím se zpracováním osobních údajů [Více informací](#)

\* Pole označená \* jsou povinná

Po kliknutí na tlačítko „**Vytvořit**“ vyčkejte, dokud se reklamáce úspěšně nevytvoří. V zobrazeném okně je zobrazeno přidělené číslo reklamáce (**RMAXX-YYYYY**) a tlačítko „**Tisk průvodního listu (pdf)**“. Po kliknutí na toto tlačítko se v prohlížeči otevře průvodní dokument v podobě pdf, který si na tiskárně vytisknete.

**Jestliže se průvodní dopis neotevře v nové stránce, zkontrolujte automatickou blokadu otevíraných oken v prohlížeči a povolte otevírání nových oken pro reklamační portál. Následně klikněte opět na tlačítko „Tisk průvodního listu (pdf)“ ještě jednou.**

Vytištěný průvodní dokument dle předlohy rozstříhnete a část určenou pro balík nalepte na zasílaný balík, zbývající část vložte dovnitř k zařízení.

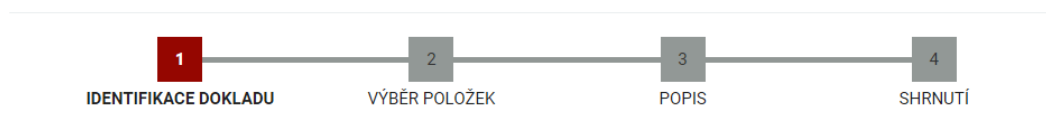
Nakonec pokračujte kliknutím na tlačítko „**Pokračovat**“, které vás přesune do seznamu vytvořených reklamací.

## 4.2 Reklamáce dodávky

Zadání reklamáce dodávky je procesováno pomocí 4 kroků.

V prvním kroku je nutné identifikovat doklad, nad kterým budete reklamaci dodávky zakládat. Na stránce se zobrazují poslední vytvořené výdejky a faktury. V případě, že požadovaná faktura nebo výdejka není zobrazena, zadejte její číslo do vyhledávacího pole a doklad se vám bude automaticky, jak budete psát, dohledávat. Jakmile doklad najdete nebo si vyberte ze zobrazených, klikněte na něj.

# Nová reklamace



## Výběr dokladu

Vyberte doklad, pro který chcete vytvořit reklamaci dodávky. Na dalším kroku budete vyzván(a) k výběru položek k reklamaci (či celé dodávky).

Hledat:

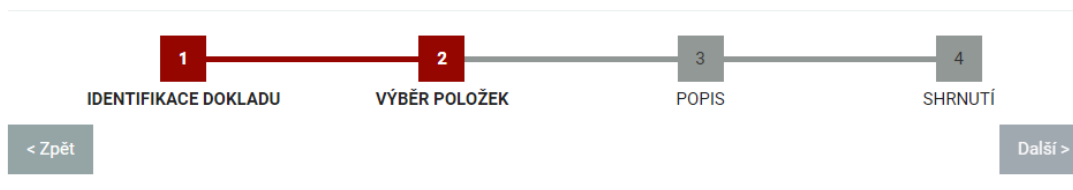
Hledat pomocí čísla výdejky či faktury

Číslo výdejky	Číslo faktury	! Vydáno
---------------	---------------	----------

Vybraný doklad v předchozím kroku se zobrazí rozpadnutý na jednotlivé položky zboží, které bylo na tomto dokladu prodáno. Nyní máte dle potřeby několik možností:

- Reklamovat celou dodávku** – klikněte na tlačítko „**Reklamovat celou dodávku**“
- Reklamovat pouze část dodávky** – zakliknutím jednotlivých produktů vybíráte produkty pro reklamaci dodávky

# Nová reklamace



## Výběr položek

OBO18-08425

Níže je uveden seznam vydaných položek na vybraném dokladu.

**Proveďte následující:**

- Pomocí levého zatržítka označte položky, které chcete reklamovat
- U každé položky je nutno vybrat množství jednotek pro reklamaci
- Některé položky obsahují sériová čísla, zde je nutno vybrat položky pomocí výběru SN
- Je nutno vybrat alespoň 1 položku o 1 množství
- Pomocí tlačítka "Reklamovat celou dodávku" je možno označit všechny položky
- Kliknutím na tlačítko "Zrušit výběr" odznačíte všechny vybrané položky
- Po dokončení výběru položek pro reklamaci dodávky pokračujte kliknutím na tlačítko "Další"

Reklamovat celou dodávku  Zrušit výběr

### Položky na dokladu

KK	Název	Jednotek	Reklamuji
<input type="checkbox"/> 84000408	GP2 Mocha Blackview - mobilní telefon	50x ks	<input type="checkbox"/> Vybrat
<input type="checkbox"/> 84000409	GP2 Lite Mocha Blackview - mobilní telefon	50x ks	<input type="checkbox"/> Vybrat

V případě, že produkt má sériové číslo klikněte na tlačítko „**Vybrat**“, pokud se jedná o zařízení bez SN, pak se namísto pole Vybrat objeví pole pro výběr počtu kusů.

Vyberte pouze daná sériová čísla, která chcete zahrnout do reklamace dodávky a poté klikněte na tlačítko „**OK**“. Sériová čísla lze vyhledávat, všechna označit, případně zrušit již vybraná sériová čísla.

## Specifikace kusů

### Seznam sériových čísel

Prosím označte položky, které chcete reklamovat

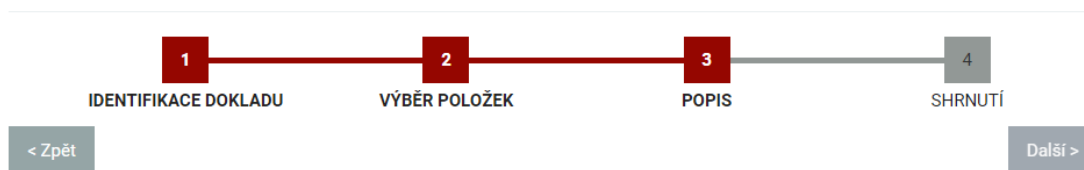
Hledat:

<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Klikněte na tlačítko „**Další**“, které po výběru produktů pro reklamaci dodávky zčervenalo, a je aktivní z předchozí neaktivní šedé barvy.

Ve třetím kroku nejdříve vyberte kategorii reklamace z rolovacího seznamu. Následně doplňte vlastní číslo reklamace, pod kterým danou reklamaci evidujete ve vašem systému, případně přeskočte a nakonec podrobně popište důvod reklamace dodávky.

## Nová reklamace



### Popis

Kategorie reklamace \*

Vyberte ze seznamu ▾

Vlastní číslo reklamace

Např.: RMA123456

Popis reklamace \*

Popište prosím reklamaci

\* Pole označená \* jsou povinná

V tomto bodě, prosím, vyberte kategorii reklamace a reklamaci popište. Pro rychlejší vyřízení požadavku se snažte o co nejpodrobnější popis.

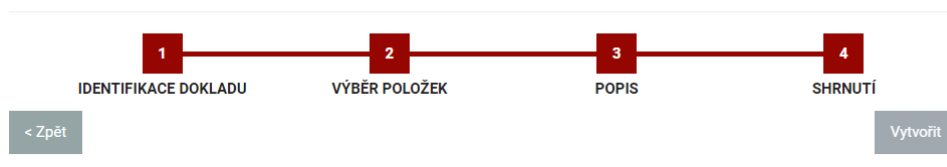
Vhodné okruhy popisu:

- Nesouhlasí typ či počet kusů?
- Dodávka je poškozena? Kde?

Klikněte na tlačítko „**Další**“, které po doplnění povinných údajů zčervenalo, a je nyní aktivní.

V posledním kroku se zobrazí shrnutí vyplněných údajů, které slouží k tomu, abyste si mohli vše před finálním vytvořením reklamace zkontrolovat.

# Nová reklamační



## Shrnutí

\* Souhlasím se zněním platného [reklamačního řádu](#) a [servisními podmínkami](#)

\* Souhlasím se zpracováním osobních údajů [Více informací](#)

\* Pole označená \* jsou povinná

Zkontrolujte si, prosím, níže uvedené údaje. Jsou-li vyplněné údaje v pořádku, pokračujte kliknutím na tlačítko "Vytvořit". V opačném případě se vraťte kliknutím na tlačítko "Zpět" a údaje opravte.

## Váš popis reklamační

**Kategorie závady**    Poškozená/ztracená zásilka při přepravě

**Popis reklamační**    Poškození 2ks během přepravy.

Tlačítko „**Vytvořit**“ je šedé dokud nevyplníte povinné údaje, teprve poté pole zaktivní a je možné vytvořit reklamační.

Mezi povinné údaje patří pole „**Souhlasím se zněním platného reklamačního řádu a servisními podmínkami**“ a také pole „**Souhlasím se zpracováním osobních údajů**“ – toto pole je výběrové a můžete tedy zvolit možnost **ANO / NE**.

Po kliknutí na tlačítko „**Vytvořit**“ vyčkejte, dokud se reklamační úspěšně nevytvoří. V zobrazeném okně je zobrazeno přidělené číslo reklamační a tlačítko „**Tisk průvodního listu (pdf)**“. Po kliknutí na toto tlačítko se v prohlížeči otevře průvodní dokument v podobě pdf, který si na tiskárně vytisknete.

**Jestliže se průvodní dopis neotevře v nové stránce, zkontrolujte automatickou blokadu otevíraných oken v prohlížeči a povolte otevírání nových oken pro reklamační portál. Následně klikněte opět na tlačítko „Tisk průvodního listu (pdf)“ ještě jednou.**

Vytisknutý průvodní dokument dle předlohy rozstříhnete a část určenou pro balík nalepte na zasílaný balík, zbývající část vložte dovnitř k zařízení.

Nakonec pokračujte kliknutím na tlačítko „**Pokračovat**“, které vás přesune do seznamu vytvořených reklamačních.

## 5 Seznam reklamačních

Pro prohlížení založených reklamačních musíte být přihlášení do reklamačního portálu.

Rozhraní je rozděleno do tří přepínatelných listů:

### 1. Zboží

- seznam vytvořených reklamačních zboží se základními údaji
- kliknutím na číslo reklamační si zobrazíte podrobnosti o reklamační, kde můžete:
  - o sledovat aktuální stav reklamační
  - o komunikovat napřímo s reklamačním oddělením nebo technikem opravujícím daný produkt
  - o vytisknout průvodní list

### 2. Dodávky

- seznam vytvořených reklamačních dodávky se základními údaji
- kliknutím na číslo reklamační si zobrazíte podrobnosti o reklamační, kde můžete:
  - o sledovat aktuální stav reklamační

- komunikovat napřímo s reklamačním oddělením
- vytisknout průvodní list

### 3. Hledat

- slouží k zobrazení/dohledání všech dokladů od Vámi zvoleného data

Hlavní strana / Seznam reklamací

+ Vytvořit novou reklamaci

## Seznam reklamací

Je možno zobrazit pouze reklamace mladší 1 roku

Zboží	Dodávky	Hledat			
Stav	Název	Vytvořeno	Č. produktu (KK)	Vytvořil	Vaše označení
Testování	RMA18-10031	16.07.2018 09:29	84000416		

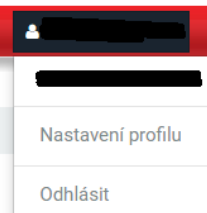
### Stavy, jež mohou reklamace nabývat:

- **Návrh** – požadavek na reklamaci byl zaveden, ale zařízení zatím nebylo přijato k reklamaci.
- **Příjem** – zařízení dorazilo do servisu a bylo přijato k reklamaci.
- **Testování** – zařízení bylo postoupeno na servisní oddělení, kde je testováno.
- **Placená oprava** – u zařízení byla nabídnuta možná placená oprava.
- **Vyřízeno** – reklamace byla vyřízena a odeslána zákazníkovi.
- **Vyřízeno - ASEKOL** –zařízení nebylo možné opravit, reklamace byla vyřízena náhradou či dobropisem a vadné zařízení bude ekologicky zlikvidováno společností ASEKOL.

## 6 Správa profilu

Kliknutím na své jméno v pravém horním rohu se Vám zobrazí položky:

 **INTELEK** Reklamační portál



#### a) Nastavení profilu

- kliknutím na položku „Nastavení profilu“ si zobrazíte rozhraní pro změnu základních informací o Vašem přihlášení
- změnit je možné pouze jméno, příjmení a email

#### b) Odhlásit

- kliknutím na položku „Odhlásit“ provedete řádného odhlášení z reklamačního portálu. Následně můžete zavřít okno webového prohlížeče.