

Instrukcja składania reklamacji przez klientów indywidualnych

1. Składanie nowej reklamacji

Aby złożyć reklamację należy wejść na stronę www.hechtpolska.pl i kliknąć zakładkę „Dział obsługi reklamacji”, a

Złóż reklamację

następnie kliknąć w przycisk . Po kliknięciu w przycisk, zostaniemy przeniesieni do głównego okna systemu składania reklamacji, które dzieli się na dwa okna:

- WYSZUKAJ ZLECENIE – okno po wypełnieniu wymaganych pól służy do sprawdzania statusu reklamacji
- DODAJ ZLECENIE – przycisk służący do dodania nowej reklamacji

The screenshot shows the Hecht website interface. At the top, there is a navigation bar with the Hecht logo and the tagline 'specjalista ogrodnictwa'. Below the navigation bar, there are three tabs: 'DODAJ / WYSZUKAJ ZLECENIE', 'POMOC', and 'WARUNKI REKLAMACJI'. The main content area is divided into two sections: 'Wyszukaj zlecenie' and 'Dodaj zlecenie'. The 'Wyszukaj zlecenie' section contains two input fields: 'Email/Telefon:' and 'Numer zlecenia:', with a 'Wyszukaj zlecenie' button below them. The 'Dodaj zlecenie' section contains a single 'Dodaj zlecenie' button. A vertical 'Kontakt' button is visible on the left side of the page.

2. Rejestracja zgłoszenia

Po kliknięciu przycisku DODAJ ZLECENIE, pojawia się okno do podania danych osobowych. Prosimy o podawania dokładnych danych adresowych, ponieważ system na podstawie tych danych zamawia przesyła dane do firmy kurierskiej w celu odebrania reklamowanego towaru.



The screenshot shows the Hecht website interface for the registration step. At the top, there is a navigation bar with the Hecht logo and the tagline 'specjalista ogrodnictwa'. Below the navigation bar, there are three tabs: 'DODAJ / WYSZUKAJ ZLECENIE', 'POMOC', and 'WARUNKI REKLAMACJI'. The main content area is divided into two sections: '1 krok - Wprowadź dane' and '2 krok - Dodaj zlecenia'. The '1 krok - Wprowadź dane' section contains two main input areas: 'Dane adresowe' and 'Dane kontaktowe'. The 'Dane adresowe' section contains four input fields: 'Nazwa:', 'Adres:', 'Kod:', and 'Miasto:'. The 'Dane kontaktowe' section contains two input fields: 'E-mail:' and 'Telefon:'. Below these sections is a 'Pozostałe dane' section with two input fields: 'NIP:' and 'Dane do przelewu:'. A vertical 'Kontakt' button is visible on the left side of the page. A 'Następny krok' button is located at the bottom right of the form.

Po podaniu danych i akceptacji warunków naciskamy przycisk NASTĘPNY KROK, gdzie przechodzimy do 2 kroku, gdzie naciskamy przycisk DODAJ ZLECENIE.

← → ↻ www.werco.hostingasp.pl/klienci/



DODAJ / WYSZUKAJ ZLECENIE POMOC WARUNKI REKLAMACJI

Panel Klienta > Rejestracja zlecenia

1 krok - Wprowadź dane 2 krok - Dodaj zlecenia

Usuń wszystkie Dodaj zlecenie Po dodaniu wszystkich zleceń wymagane jest zatwierdzenie zgłoszenia! Zatwierdź zgłoszenie

LP	Przedmiot zlecenia	Numer wewnętrzny	Numer seryjny	Data sprzedaży	Dokument sprzedaży	Opcje
Nie znaleziono pozycji						
0 znalezionych pozycji						

Po naciśnięciu przycisku DODAJ ZLECENIE wyskakuje okno gdzie wpisujemy informację o urządzeniu.

Rejestracja zlecenia

● pole wymagane

▼ Przedmiot zlecenia

Podaj nazwę pozycji...

▼ Zakup

NIP sprzedawcy:

Data zakupu:

Dokument zakupu:

Dane Klienta końcowego

▼ Wyposażenie:

Instrukcja obsługi Oryginalne opakowanie

Oryginał dok. zakupu Kopia dok. zakupu

Kosz Łańcuch i prowadnica

Głowica żyłkowa Tarcza metalowa

Niestandardowe:

▼ Dane zlecenia

Numer wewnętrzny:

Typ zlecenia:

Numer seryjny:

Data usterki:

Opis zlecenia:

Preferowana realizacja:

Twoje oczekiwania:

▼ Informacja o dostarczeniu zlecenia

Sposób dostarcz.: -- wybierz sposób dostarczenia --


dodaj załączniki

Wyrażam zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych dla potrzeb realizacji zlecenia, zgodnie z Ustawą z dn. 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2002 r. Nr 101, poz. 926 z późniejszymi zmianami).

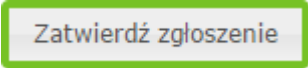
Anuluj Zapisz dane

Rejestracja zlecenia jest podzielona na 5 sekcji:

- PRZEDMIOT ZLECENIA – wyszukujemy nazwę reklamowanego sprzętu, najszybsza formą wyszukiwania jest wpisanie nazwy handlowej np. HECHT 956
- ZAKUP – wpisujemy datę zakupu, numer paragonu lub faktury oraz NIP sprzedawcy z dowodu zakupu
- WYPOSAŻENIE – wpisujemy co wysyłamy razem ze reklamowanym urządzeniem
- DANE ZLECENIA -
 - Numer wewnętrzny – opcja dla Partnerów Handlowych
 - Typ zlecenia - gwarancyjne, pogwarancyjne płatne, przedsprzedaż, zwrot towaru
 - Numer seryjny – Numer seryjny urządzenia
 - Data usterki – Data wystąpienia usterki (wykrycia szkody)
 - Opis zlecenia – Szczegółowy opis stwierdzonej wady
 - Preferowana realizacja – Naprawa, wymiana, zwrot gotówki
 - Twoje oczekiwania – Informacje dodatkowe na temat zlecenia
- INFORMACJA O DOSTARCZENIU ZLECENIA
 - Dostarczę zlecenia na własny koszt – dostarczają Państwo na własną rękę
 - Zamawiam kuriera na koszt Werco Polska – System sam zleca firmie kurierskiej odbiór reklamowanego urządzenia więc prosimy o wpisanie preferowanej daty odbioru, kiedy sprzęt będzie gotowy do odbioru oraz w miarę dokładną wagę reklamowanego urządzenia.

Do każdego zlecenia można dodać załącznik, np. zdjęcie. Załącznik można dodać, później np. na prośbę serwisu, wchodząc w ZLECENIA i naciskając KARTA ZLECENIA .

Po wypełnieniu formularza i zaznaczeniu oświadczeń klikamy w przycisk ZAPISZ DANE.

UWAGA WAŻNE !! Bo dodaniu zlecenia należy zapisać zgłoszenie klikając przycisk ZATWIERDŹ ZGŁOSZENIE. 

Po rejestracji zgłoszenia wysłane zostaje automatycznie powiadomienie potwierdzające rejestrację zgłoszenia i informujące o statusie zgłoszenia. Każde zlecenie jest najpierw potwierdzane, przez pracownika naszego serwisu, a później automatycznie zlecany jest odbiór reklamowanego urządzenia. O każdej zmianie statusu, informowani są Państwo, drogą mailową.

3. Sprawdzanie statusu zlecenia

Aby sprawdzić status reklamacji należy wejść na stronę systemu RMA dla klientów indywidualnych <http://www.werco.hostingasp.pl/klienci/> i wpisać nadany numer zlecenia oraz numer telefonu lub adres mailowy. Po wprowadzeniu prawidłowych danych, ukaże nam się karta zlecenia gdzie możemy sprawdzić status zlecenia, historie zlecenia, wydrukować potwierdzenia lub sprawdzić przeprowadzone naprawy.