

## Obsługa zgłoszeń serwisowych

---

INCOM nie przyjmuje towarów do serwisu bez nadanego wcześniej numeru RMA.

Obowiązkowo na paczce należy umieścić wydrukowaną z programu listę wysyłkową z wymienionymi numerami przyznanych RMA.

Paczki kierowane do serwisu, nie opisane z zewnątrz numerami RMA, nie będą przyjmowane.

Prosimy o dokładne zapoznanie się z instrukcją obsługi zgłoszenia serwisowego.

Zgłoszenie serwisowe dokonywane poprzez Internet ma za zadanie poprawić współpracę z Partnerem i usprawnić realizowanie reklamacji zgłaszanych przez naszych kontrahentów. Każda firma, która będzie dokonywać zgłoszeń reklamacyjnych poprzez nasz serwis w Internecie, będzie korzystała z szeregu profitów, do których m.in. zaliczać się będzie krótki czas realizacji reklamacji i wyeliminowanie do minimum pomyłek związanych z procedurą przyjmowania zgłoszeń.

W związku z zainstalowaniem oprogramowania do przesyłania zgłoszeń serwisowych drogą internetową firma INCOM od 01.10.2005 wyeliminowała całkowicie przyjmowanie zgłoszeń inną drogą niż tutaj opisywaną. O wszelkich zmianach i udoskonaleniach oprogramowania nasi kontrahenci będą informowani drogą pocztową (e-mail), a w każdym momencie informacje te będą dostępne na naszej stronie [www.incomgroup.pl](http://www.incomgroup.pl).

W związku z tym, prosimy o dokładne zapoznanie się z niniejszą instrukcją obsługi zgłoszenia serwisowego.

Prosimy także przysyłać uwagi dotyczące działania tego serwisu na adres: [info@incomgroup.pl](mailto:info@incomgroup.pl).

**UWAGA!** Nie można poruszać się wewnątrz serwisu przy pomocy klawiszy nawigacyjnych przeglądarki, ponieważ spowoduje to wylogowanie i konieczność ponownego logowania. Należy używać tylko klawiszy będących częścią programu.

Prosimy o zalogowanie się na stronie [serwis.incom.pl](http://serwis.incom.pl) lub [online.incom.pl](http://online.incom.pl) i wybieranie opcji Serwis.

### Jak zdobyć login i hasło?

W przypadku nieposiadania jeszcze loginu i hasła, należy wysłać prośbę o nadanie loginu i hasła do modułu serwisowego na adres: [serwis@incomgroup.pl](mailto:serwis@incomgroup.pl). W treści wiadomości prosimy podać:

- pełne dane firmy i NIP,
- imię i nazwisko osoby, która będzie korzystać z tego loginu.

## Wypełnij formularz reklamacyjny

Po zalogowaniu się będą Państwo mieli możliwość sprawdzenia dokumentów po s/n :

Prosimy wypełniać pola według kolejności:

- w polu „**Numer seryjny**” prosimy wpisać pełny numer seryjny produktu lub go zeskanować (np. 5FB7F2QN),
- prosimy kliknąć przycisk "**Znajdź towar w/g nr seryjnego**",
- następnie należy wypełnić opis uszkodzenia i wysłać zgłoszenie.

Prosimy o wypełnienie formularza według poniższych kroków.

Prosimy o podanie numeru seryjnego i kliknięciu w przycisk „Znajdź towar wg nr seryjnego”. Pozwoli to na wyszukanie wszystkich danych i automatycznie uzupełni resztę wymaganych pól tj. faktura i data zakupu, symbol towaru, czy dokument WZ.

Nr seryjny

W przypadku, kiedy po skorzystaniu z powyższej opcji, nie zostaną wypełnione pozostałe pola, bądź jeżeli towar nie posiada numeru seryjnego, należy wypełnić je ręcznie. Jednocześnie, chcielibyśmy przypomnieć, że symbol towaru, który należy podać występuje na każdej fakturze i jest ciągiem 12 znakowym, zaczynającym się zawsze od liter, np. SBTPRUBZ4060

Data zakupu	Rok <input type="text"/>	Miesiąc <input type="text"/>	Dzień <input type="text"/>
Nr faktury VAT	IGSP <input type="text"/>	<input type="text"/>	
Nr specyfikacji (lub wydania z naprawy)	WZ <input type="text"/>	<input type="text"/>	
Symbol towaru	<input type="text"/>		
Opis uszkodzenia	Wybierz opis uszkodzenia <input type="text"/>		
W przypadku wystąpienia innych uszkodzeń prosimy wypełnić poniższe pole (max 200 znaków)			
<input type="text"/>			

Dodatkowo, umożliwiliśmy wprowadzenie numeru referencyjnego, który będzie dla Państwa pomocny przy identyfikowaniu towaru w Państwa systemie. Jest to opcjonalne pole.

Mój nr referencyjny

## Zobacz czy produkt został przyjęty do reklamacji

Prosimy przejść do strony zawierającej informację, czy na dany produkt został przydzielony numer RMA. Status „**przyjęte**” oznacza zgodę na przysłanie towaru do reklamacji. W przypadku odrzucenia reklamacji w polu „**Komentarz**” podana będzie przyczyna odrzucenia.

Każdy użytkownik posiada podgląd stanu realizacji reklamacji od przyjęcia do zakończenia procesu reklamacji wraz z numerem listu przewozowego.

opiekun handlowy: [x]

Serwis | Zwroty magazynowe - Warehouse returns | Lic. Microsoft | Ustawienia | Konfigurator PC | Wyloguj

Incom Online - Serwis | Nowe zgłoszenie | Komponenty z Adax | Lista zgłoszeń | Lista wysyłkowa | Zamów kuriera | Lista zam. kuriera

### Zgłoszenia przyjęte przez Incom

Data zgłoszenia OD: 2020-04-20 DO: 2020-05-04

Nr seryjny

List przewozowy

Status zgłoszenia  Nierozpatrzone

Status towaru  Przyjęty

Nr korekty

Pokaż

Nr RMA	Mój nr referencyjny	Data zglosz.	Nr seryjny	Towar zgloszony	Opis uszkodzenia	Osoba zgłaszająca	Status zgłoszenia	Komentarz serwisu	Data rozpatrzenia	Rewers	Warunkowe	Nr LP przyjęcia	Status towaru	Towar wydany	Nr seryjny wydany	Nr LP wydania	Nr korekty
--------	---------------------	--------------	------------	-----------------	------------------	-------------------	-------------------	-------------------	-------------------	--------	-----------	-----------------	---------------	--------------	-------------------	---------------	------------

Nie znaleziono żadnych danych

### Drukowanie Listy Wysyłkowej

Z kolejnej strony należy wydrukować „Listę Wysyłkową” - system pomaga stworzyć listę wysyłkową, pokazuje pozycje, na które zostały nadane numery RMA.

opiekun handlowy: [x]

Serwis | Zwroty magazynowe - Warehouse returns | Lic. Microsoft | Ustawienia | Konfigurator PC | Wyloguj

Incom Online - Serwis | Nowe zgłoszenie | Komponenty z Adax | Lista zgłoszeń | Lista wysyłkowa | Zamów kuriera | Lista zam. kuriera

### Wybór towarów do wysłania

Data zgłoszenia OD: 2014-04-20 DO: 2020-05-04


Nr seryjny  6502471

Pokaż

Nr RMA	Data zglosz.	Nr seryjny	Towar zgloszony	Opis uszkodzenia	Data rozpatrzenia	Komentarz serwisu
<input checked="" type="checkbox"/> 540763	2015-06-19	6502471	ADAX TABLET 8DC1 8" HD/8GB/1GB/WIFI/HDMI/Android 4.0	Brak opisu usterki ###	2015-06-22	

|< < 1 > >|

Podgląd wydruku

<b>Adres odbiorcy:</b>   Incom S.A. ul Mokronoska 6 52-407 Wrocław Poland  <b>Kontakt:</b> Osoba kontaktowa w Incom SA Tel. +48 71 3588151	<b>RMA:</b> 1 szt.  540763;
<b>Nadawca:</b> Dane firmy zgłaszającej	Karty graficzne oraz płyty główne prosimy przysłać bez dodatkowego wyposażenia. Do pozostałego towaru prosimy załączać wszystkie akcesoria (szczególnie prosimy zwracać uwagę na urządzenia TP-Linka – wymagany komplet, zasilacze modularne – wymagane okablowanie oraz procesory INTEL oraz AMD – wymagane oryginalne chłodzenie).
<b>Paczek:</b>	

Drukuj stronę

Produkty zgłoszone prosimy pakować zgodnie z normami, jeden egzemplarz „**Listy wysyłkowej**” włożyć do paczki, a drugi przykleić na paczce.

Tylko tak oznaczone przesyłki będą przyjmowane do Incom S.A.

Nie ma potrzeby przysyłania żadnych dodatkowych dokumentów (z wyjątkiem RMA). Towar należy przysłać w wersji OEM, z wyjątkiem procedury DOA.