

## 1. Zgłoszenie na stronie producenta

- Aby przeprowadzić proces zgłoszenia należy wejść na stronę - <http://www.seagate.com/support/warranty-and-replacements/>
- Pod nagłówkiem **Warranty & Replacements** są 4 kroki, które należy wykonać, aby sfinalizować proces uzyskiwania numeru RMA i wysyłki towaru do producenta.
- Należy kliknąć na **Step 1 – Review Seagate Warranty Policies**, czyli zapoznanie się z warunkami, jakie świadczy producent, po rozwinięciu menu pojawi się szereg linków takich jak:
  - a. *Limited Consumer Warranty Statement* – informację nt. ograniczonej gwarancji
  - b. *E-Commerce & RMA Terms* – warunki serwisowe Seagate’a
  - c. *Seagate Warranty Void Checklist* – lista unieważnionych gwarancji na dyski Seagate
  - d. *Data Overwriting Process For Returned Products* – Informacje nt. danych na reklamowanym dysku
- W kroku 2 - **Step 2 - Troubleshoot your product**, można uzyskać kompleksowe informacje na temat często spotykanych problemów z dyskami i w jaki sposób można je rozwiązać. Przed przystąpieniem do zgłoszenia towaru, warto się zapoznać z tymi wskazówkami.
- Krok 3 - **Step 3 - Complete a Return Merchandise Authorization (RMA)**, to właściwe przystąpienie do zgłoszenia towaru. Aby tego dokonać należy po rozwinięciu menu, wybrać opcję **Begin a Return**. Otworzy nam się kolejna strona, która będzie wymagała podania takich danych jak: numer seryjny w polu **Serial number**, numer modelu albo partii w polu **Model number OR Part number** oraz kraj, w którym dokonano zakupu w polu **Country**. Po podaniu wszystkich danych, należy zweryfikować kod CAPTCHA z wyświetlonego obrazu i można przejść do zatwierdzenia danych przyciskiem **Submit**. W przypadku, kiedy nie jesteśmy pewni gdzie odnaleźć wymagane dane, można użyć programu SeaTools, który wskaże nam potrzebne informacje (program dostępny pod linkiem - [http://knowledge.seagate.com/articles/en\\_US/FAQ/202435en](http://knowledge.seagate.com/articles/en_US/FAQ/202435en)), lub zgłosić według obrazka poglądowego zamieszczonego poniżej.



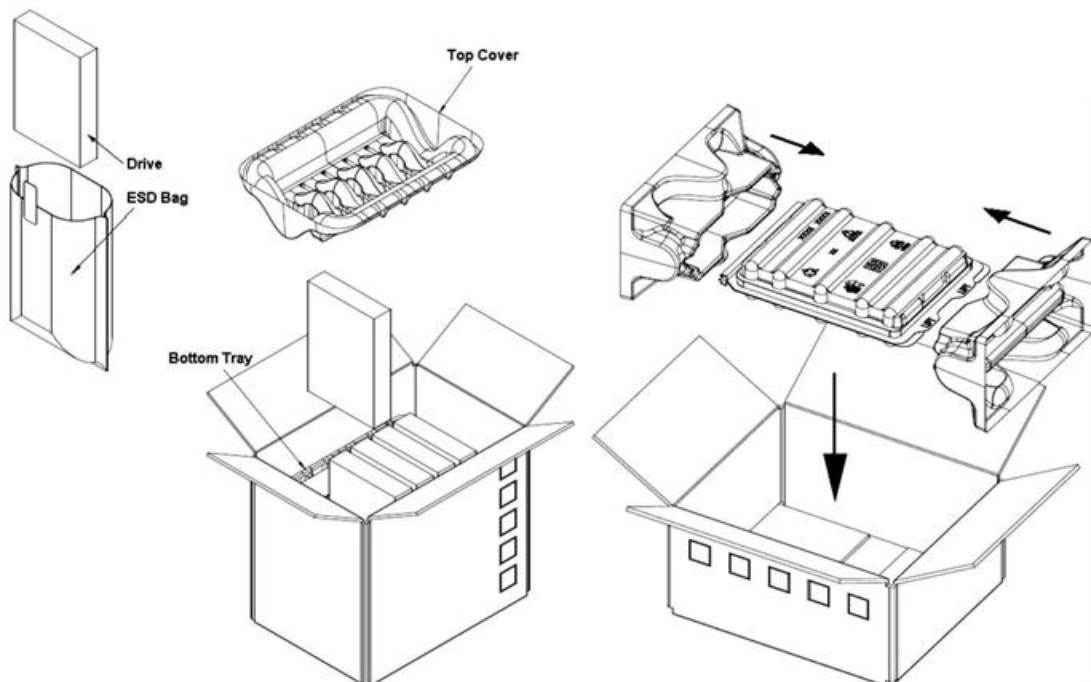
- Po zatwierdzeniu kroku 3 przyciskiem **Submit**, strona wyświetli wynik wprowadzonych danych i poinformuje w polu **Warranty Status**, czy dysk jest jeszcze na gwarancji i kiedy ona wygasa. Jeżeli będzie na gwarancji **In Warranty**, zostanie udostępniona opcja przejścia do formularza RMA **Create Return**, którą należy wybrać aby przejść dalej. Po wybraniu tej opcji, strona wyświetli informację na temat metody realizacji serwisu tj. **Standard Replacement**, czyli standardowa realizacja wysyłki uszkodzonego urządzenia i oczekiwanie na towar od producenta.
- Następnie strona przekieruje nas na formularz, który należy wypełnić. Pola zaznaczone gwiazdką są wymagane:
  - a. **First Name** – Imię
  - b. **Last Name** – Nazwisko
  - c. **Address Type** – Typ wskazanego adresu (mieszkanie prywatne – Residential, czy firma – Commercial)
  - d. **Address 1** – Adres, na który ma przyjść dysk po realizacji reklamacji
  - e. **City** – Miasto
  - f. **Zip/Postal Code** – Kod pocztowy
  - g. **State** – Region
  - h. **Email Address** – Adres e-mailowy
  - i. **Confirm Address** – Potwierdzenie adresu e-mailowego
  - j. **Phone Number** – Numer telefonu

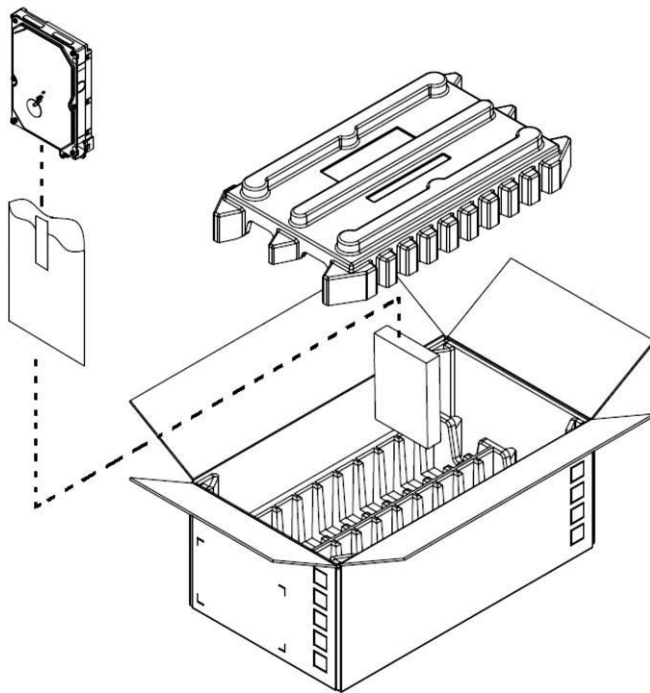
Dodatkowo, producent prosi nas o podanie miejsca, do którego będzie realizowana reklamacja - **Select the Seagate return location you will be shipping your product to**, w przypadku Polski, jest tylko jedna opcja, punkt logistyczny Seagate – **UPS SCS w Warszawie** i taki należy wybrać. Po wypełnieniu przechodzimy dalej korzystając z opcji **Next Review**.

- Po wypełnieniu formularza, możemy przejrzeć nasze wygenerowane zlecenie reklamacji i upewnić się, że dane teledadresowe są wprowadzone prawidłowo. Po sprawdzeniu, należy zaakceptować regulamin i politykę prywatności **Seagate's Terms and Conditions and Privacy Policy** i przejść dalej używając opcji **Submit Return Order**.

## 2. Przygotowanie dysków do wysyłki

- Po powyższej operacji, strona wyświetli nam wygenerowany przez Seagate'a numer RMA, 3 dokumenty do wydruku oraz podsumowanie danych teledadresowych, na jakie producent ma wysłać dysk po realizacji wymiany. Dokumenty, które możemy pobrać to:
  - a. Print out this confirmation page for your records** – dokument zawierający wszystkie dane zrealizowanego zgłoszenia reklamacyjnego tj. numer RMA, dane teledadresowe, numer seryjny oraz model zgłaszanego dysku.
  - b. Print out the return label for this RMA** – etykieta, którą należy przykleić na paczkę. Jest to bardzo ważny dokument. Bez tej etykiety, paczka może zostać nieprzyjęta przez serwis producenta.
  - c. Print out packing list for this return material authorization** – dokument wyjaśniający w jaki sposób należy przygotować reklamowany dysk do wysyłki. Bardzo ważnym aspektem jest przestrzeganie zasad ESD, czyli zabezpieczanie dysków w woreczki elektrostatyczne, aby je chronić przed zewnętrznymi wyładowaniami oraz dołączanie do dysków zewnętrznych zasilaczy. Cały proces przygotowania przesyłki opisany jest w tym dokumencie. Poniżej przedstawiamy dodatkowo kilka ilustracji obrazujących proces pakowania dysków.





- Dodatkowo, na zadeklarowany w zgłoszeniu adres e-mailowy, zostanie wysłane potwierdzenie złożenia reklamacji zawierające wszystkie uprzednio podane dane oraz instrukcję dalszej realizacji.
- Po przygotowaniu przesyłki, towar należy wysłać dowolnym kurierem bądź pocztą polską na adres punktu logistycznego firmy Seagate

**UPS - SCS Warszawa UPS**

**SCS (Polska) Sp. z o.o. Hala C<sup>2</sup>**

**Al. Krakowska 190A**

**Wolka Kosowska, 05-552**

### **3. Przykłady realizacji reklamacji, których Seagate nie respektuje.**

**Brak woreczków ESD lub specjalnych pudełek antystatycznych.**



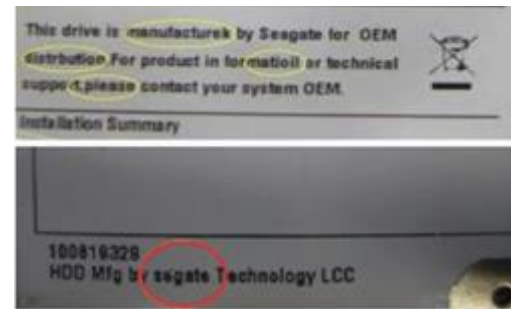
**Zbyt dużo spkowanych obok siebie dysków bez zabezpieczenia**







(podrabiana)



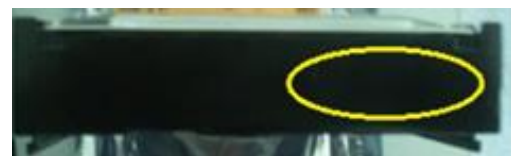
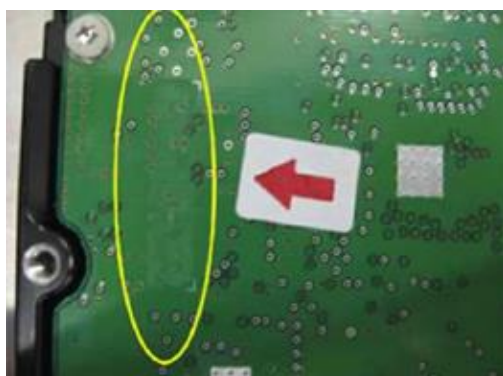
Niezgodność numerów seryjnych z etykietą i naklejką na boku obudowy

Brak głównej etykiety dysku



Brak etykiety (naklejki) na płytce PCB

Brak etykiety na boku obudowy zawierającej numery seryjne

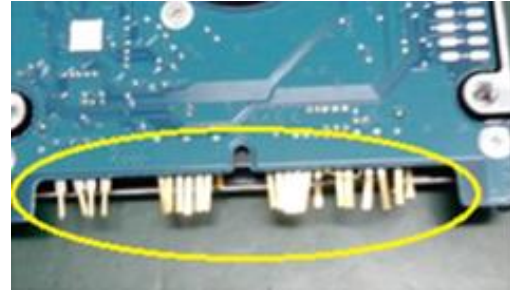


Wypalone piny

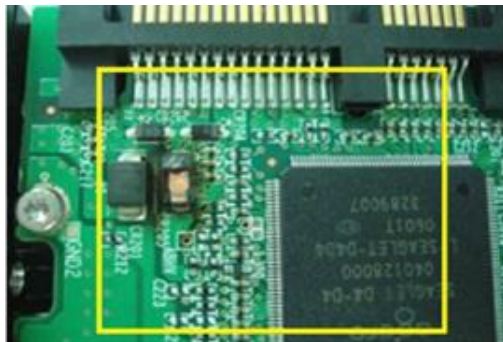
Brak pinów na złączu przesyłu danych bądź zasilającym



**Wypalony element elektroniczny przy złączu zasilającym**



**Urwany element elektroniczny**



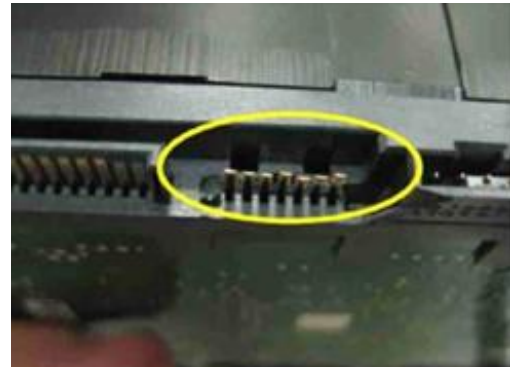
**Widoczne ślady spalenia płyty PCB**



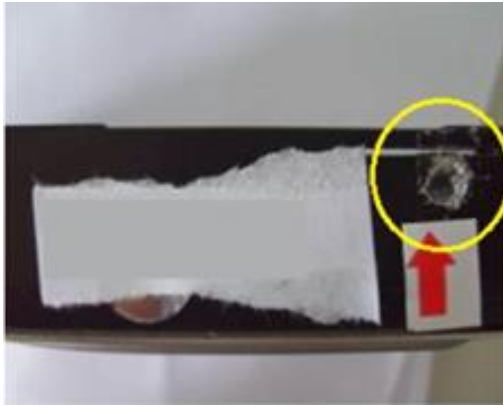
**Płyta PCB z uszkodzonym złączem przesyłu danych**



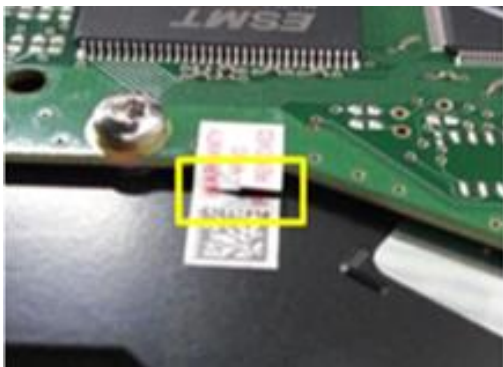
**Mocno zużyte gwinty**



**Brak śrub montażowych**



**Uszkodzona plomba gwarancyjna  
dysków SAMSUNG**



**Uszkodzony mechanicznie port USB**



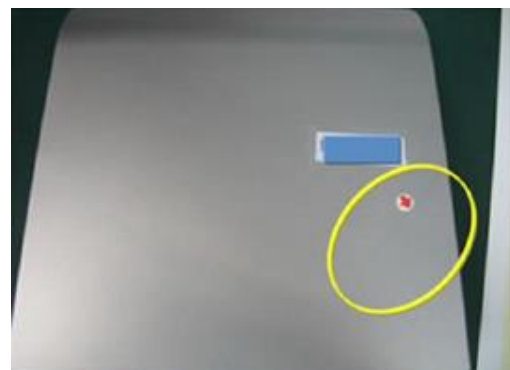
**Zewnętrzne dyski z wgniecionymi  
rogami obudowy**



**Recertyfikowany produkt z przeklejoną  
główną etykietą (oryginalną)**

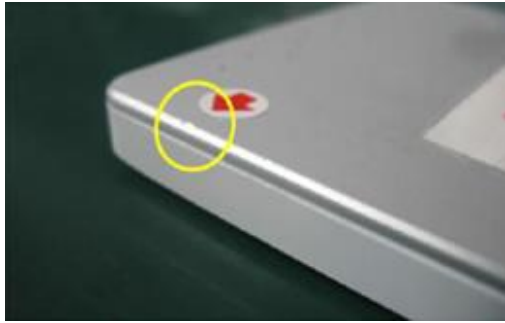


**Lekkie powierzchniowe zadrapania**

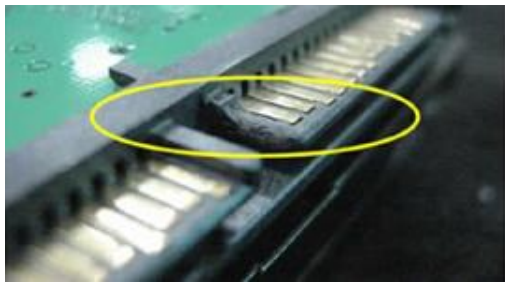


**Widoczne ślady otwierania obudowy**





**Wyłamana bądź uszkodzona część złącza zasilania**



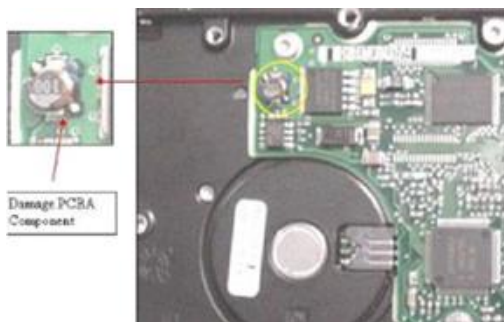
**Wyłamana bądź uszkodzona część złącza SATA**



**Uszkodzone piny SATA**



**Uszkodzenia komponentów elektronicznych**



**Wyraźne zadrapania bądź ślady po kleju**

**Wyraźne zadrapania obudowy**



**Wielokrotnie występujące zadrapania**



**Obicia wgniecenia obudowy dysku**

**Niewielkie wgniecenia i odbicia**



**Wszelkie oznaczenia markerem, który nie jest ścieralny**

