

Instrukcja rejestracji reklamacji

Od dnia 1 maja 2020 roku zmieniamy sposób składania reklamacji.

Zgłoszenia reklamacji online można dokonać na 2 sposoby:

- wykorzystując platformę on-line w zakładce Reklamacje.
 - Wybierając na stronie www.martextruck.pl zakładkę Obsługa klienta i następnie Zgłoszenie reklamacji
1. Niezależnie od wybranego sposobu rejestracji zostaniemy przeniesieni do portalu obsługującego reklamacje, do którego należy się zalogować loginem i hasłem jaki posiadacie do naszej platformy sprzedażowej on-line.
 2. Po zakończeniu procesu rejestracji reklamacji otrzymacie maila z numerem reklamacji.
 3. Reklamowaną część prosimy przesłać z naklejoną na opakowaniu etykietą z numerem reklamacji.

Adres wysyłki:

Dział Reklamacji

Martex sp. zo.o.

Ul.Sosnowa 7

44-203 Rybnik

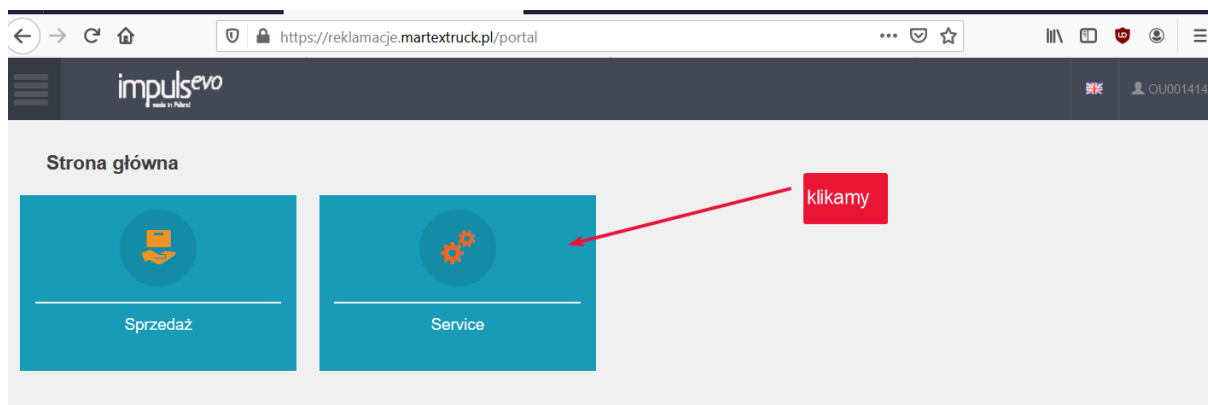
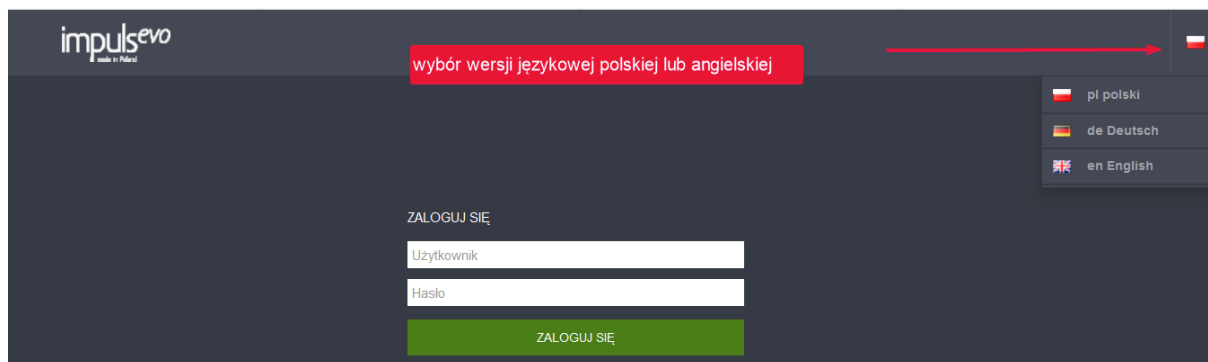
Nr reklamacji:

1. Po zalogowaniu się do platformy on-line (1) klikamy na zakładkę Reklamacje (2).

The screenshot displays the Martex online platform interface. On the left, there is a sidebar menu with a 'Logowanie' (Login) section marked with a red circle '1'. Below it, there are fields for 'Login:' and 'Hasło:' (Password), a 'Przypomnij hasło' (Remember password) link, and a 'Zaloguj się' (Log in) button. Further down, there is a 'Promocje' (Promotions) section with a banner for 'Prowadzisz warsztat?' (Do you run a workshop?). Below the banner are icons and labels for 'Promocje', 'Nowości' (New), 'Asortyment' (Assortment), and 'Reklamacje' (Complaints), with the 'Reklamacje' item marked with a red circle '2'. On the right side, there is a 'Wyszukaj' (Search) section. It features a search bar with the text 'Wyszukiwanie po wszystkich kodach' (Search by all codes) and a red warning message: 'Z W TYM CELU PI PO ZALOGOWA!' (For this purpose, please log in!). Below the search bar, there is a field for 'Wpisz kod OE I (w jednym ciągu, bez kropki)' (Enter OE I code (in one line, without dots)). To the right of the search bar are input fields for 'Kod t' (Country code), 'Nazw' (Name), and 'Grup' (Group). Below the search bar, there is a section for 'Wyszukiwanie wg pojazdów' (Search by vehicles) with fields for 'Marka:' (Brand) and 'Model:'. At the bottom, there is a section for 'Wyszukiwanie wg najpopularniejszych marek' (Search by most popular brands) with a list of brands: 'man', 'mercedes-benz', 'renault', and 'irisbus'.

2. Ze strony www.martextruck.pl

3. Zostaniemy przeniesieni programu zgłoszeniowego gdzie będzie możliwe zarejestrowanie reklamacji po powtórny zalogowaniu się tym samym loginem i hasłem jak do sklepu on-line.



4. Otworzy się okno, w którym będziemy mogli wybrać z konkretnej faktury część, którą chcemy zareklamować.

Strona główna / Service / Zgłoszenia serwisowe

Dodaj zgłoszenie

Z faktur sprzedaży

Service requests

No complaints fulfilling the defined criteria

Strona główna / **Pozycje faktury**

Pozycje faktury : 9/FA/H/2019/37750

wyberamy pozycję z faktury i klikamy reklamuj

Numer pozycji	Indeks	Nazwa indeksu/usługi	Ilość	JM	Stawka VAT	Cena jedn. netto	Cena jedn. brutto	Cena sprzedaży	Wart. netto	Wart. VAT	Wart. brutto	
1	TIR2018-01	SZCZOTKA DO MYCIA TIR 160CM TELESKOPOWA	1,000	szt	23	26,10	32,10	26,10	26,10	6,00	32,10	REKLAMUJ
2	G167	PREPARAT DO CZYSZCZENIA FELG K2 ROTON 70	1,000	szt	23	8,55	10,52	8,55	8,55	1,97	10,52	REKLAMUJ
3	00011120	PLYN DO SPRYSKIWACZY LETNI 5L	4,000	szt	23	2,90	3,57	2,90	11,60	2,67	14,27	REKLAMUJ

5. Uzupełniamy poniższy formularz i klikamy generuj zgłoszenie

Home / .. / **Generuj zgłoszenie**

Generuj zgłoszenie

1/FA/2019/26334 - 1

Indeks REFKOSZT8

Nazwa indeksu REFAKTURA KOSZTÓW

Ilość sprzedana 1 szt

Ilość reklamowana

Rodzaj zgłoszenia

Oczekiwany sposób rozpatrzenia Faktura korygująca /credit note

Temat

Przyczyna reklamacji

W przypadku reklamacji wymagane jest uzupełnienie poniższego formularza w celu przyspieszenia procesu rozpatrzenia reklamacji. W przypadku wybrania rodzaju zgłoszenia „zwrot” poniższy formularz nie musi być uzupełniany.

Ważne aby wypełnić wszystkie poniższe pola
 Nr VIN znacznie przyspieszy proces
 rozpatrzenia reklamacji

Data zamontowania
 Kiedy wystąpił defekt
 Przebieg w momencie montażu
 Przebieg w momencie wystąpienia usterki
 Marka pojazdu:
 Typ pojazdu:
 Uzupełnij jeśli inna marka
 Rok produkcji
 Numer nadwozia

6. Możemy dodać zdjęcia lub inne pliki klikając „Dodaj”. Przeglądamy zgłoszenie i jeśli jest poprawne klikamy zatwierdź

Strona główna / Serwis / Zgłoszenie serwisowe

Dane podstawowe
 Numer zgłoszenia: B2B/K/2020/000035
 Data wystawienia: 2020-04-22 00:00:00
 Status zgłoszenia: Zmien status na nowa
 Oczekiwany sposób rozpatrzenia: Faktura korygująca / credit note
 Rodzaj zgłoszenia: Wada fabryczna / technical defect

Opis zgłoszenia

Dane o towarze
 Towar zgłoszony: G167 - PREPARAT DO CZYSZCZENIA FELG K2 ROTON 70
 Ilość: 1 szt

Szczegóły realizacji

Informacje dodatkowe
 Data zamontowania: 2020-04-22 00:00:00

Wyświetli się lista z zarejestrowanymi reklamacjami. Otrzymamy maila z nr reklamacji

Strona główna / ... / Zgłoszenia serwisowe

Lista zgłoszeń serwisowych

Data od: do:

Numer zgłoszenia	Data wystawienia	Status zgłoszenia	Typ zgłoszenia Rodzaj zgłoszenia	Nazwa indeksu/usługi	Data sprzedaży	Dokument sprzedaży	Ilość	Jednostka miary	Opis
B2B/K/2020/000035	2020-04-22	Zmien status na nowa	Wysoko-cenne Wada fabryczna / technical defect	G167 PREPARAT DO CZYSZCZENIA FELG K2 ROTON 70	2019-07-31	9/FA/H /2019/37750 - 2	1,000	szt	<input type="button" value="POKAŹ"/>

Przypominamy aby, **reklamowaną część przesłać z naklejoną na opakowaniu etykietą z numerem reklamacji.**

Adres wysyłki:

Dział Reklamacji

Martex sp. zo.o.

Ul. Sosnowa 7

44-203 Rybnik

Nr reklamacji: