

## Reklamační systém Elyseo

Pro značky TCL a Thomson je nutné na prodejnách používat reklamační systém Elyseo.

Systém Elyseo slouží pro tyto výrobky:

- TV
- Soundbary
- MDA
- Robotické vysavače
- Čističky vzduchu

**Systém Elyseo nelze použít pro reklamace mobilních telefonů, tabletů a chytrých hodinek**

**Výhody využívání systému Elyseo:**

- Rychlé zadání reklamace do systému
- **Servisní partner výrobek vyzvedne u Vás v prodejně, opraví a vrátí zpět, případně vyřídíme formou dobropisu**
- **Sledování zakázky od prvního dne, abychom urychlili celý proces opravy**
- **U některých výrobců ihned vystavujeme dobropis**
- **Kontrola zadaných zakázek a jejich stavu v systému po přihlášení**

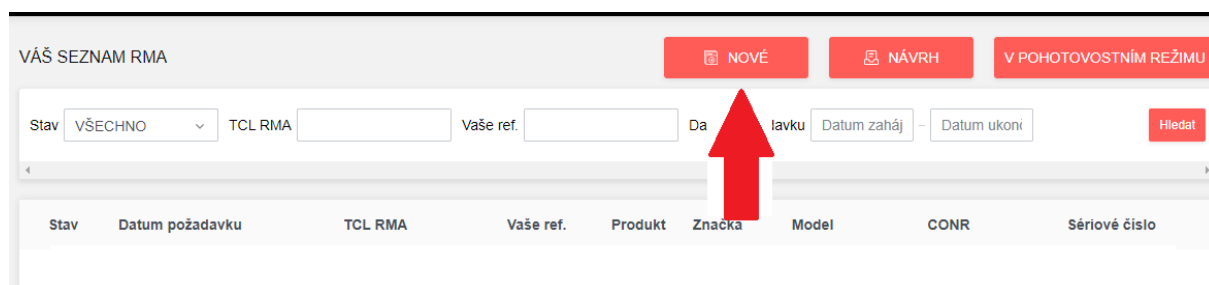
### Registrace

Registrace se provádí na stránce

[www.elyseo.eu](http://www.elyseo.eu)

Po registraci Vám dorazí e-mail s potvrzením a následně s heslem pro přístup. Kdyby do 48h heslo nedorazilo, můžete si heslo vygenerovat pomocí funkce „zapomněli jste heslo?“

### Zadání reklamace



VÁŠ SEZNAM RMA

NOVÉ NÁVRH V POHOTOVOSTNÍM REŽIMU

Stav: VŠECHNO TCL RMA: [ ] Vaše ref.: [ ] Datum zaháj: [ ] Datum ukoní: [ ] Hledat

Stav	Datum požadavku	TCL RMA	Vaše ref.	Produkt	Značka	Model	CONR	Sériové číslo
------	-----------------	---------	-----------	---------	--------	-------	------	---------------

Po zadání reklamace vyberete druh výrobku a požadovanou akci:

- Oprava výrobku v záruce
- Odeslání příslušenství, jako například vadný, nebo chybějící dálkový ovladač

### Správné vyplnění reklamace

#### Každá reklamace musí obsahovat:

- Vložení prodejního dokladu v kategorii Faktura
- Vložení reklamačního protokolu v kategorii Dokument
- Pokud je možné vyfotit chybu, vložení fotografie do kategorie Defekt

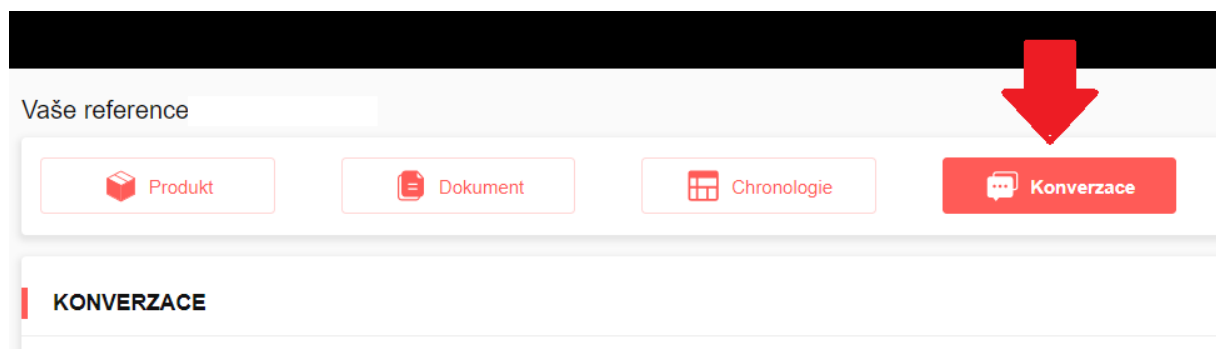
### Zadání předzáruční reklamace

Postup je stejný jako u klasické reklamace, jen:

- Datum prodeje zvolíte 1.1.1900
- Do příloh v kategorii Faktura vložíte fotku, nebo word, kde napíšete: Předzáruční reklamace / Pre-sale
- Pokud je možné vyfotit chybu, vložení fotografie do kategorie Defekt

### Komunikace v systému Elyseo

Když Vám dorazí dotaz z TCL Callcentra, otevřete si zakázku v systému Elyseo a pro komunikaci využijte „chat“, viz obrázek níže. Na e-maily odeslané z Callcentra neodpovídejte!



## Reklamacie soundbarů TCL

Soundbary TCL se dělí na dvě kategorie. Produkty nízké hodnoty a ostatní produkty. Níže uvádím rozdělení výrobků a správný způsob zadání reklamacie.

 <b>Nízká hodnota</b> Vyžadujete souhlas s produktem nízké hodnoty.	 <b>Opravit produkt v záruce</b> Váš produkt je vadný a odpovídá záručním podmínkám. Chcete mít opravu v záruce.
P732G, TDS6100, TDS6110, TS3100, TS5000, TS5010, TS6000, TS6110, TS7000, TS7010	C935, P733W, S522W, TDS8111, TS8111, TS8132, TS8211, TS8212, TS9030, TS9230, X937U

**Při zadání reklamacie soundbaru nízké hodnoty musí být vyfocený štítek z produktu s výrobním číslem a označením modelu**

Poté bude dořešeno dokladem o neopravitelnosti zboží a dobropisem. Soundbary nízké hodnoty se neodesílají do servisu, po schválení reklamacie se ekologicky likvidují

V případě jakýchkoli dotazů, nebo dotazů ohledně reklamačního procesu TCL, kontaktujte manažera reklamací TCL Jiřího Rychtera, [jiri.rychter@tcl.com](mailto:jiri.rychter@tcl.com)