

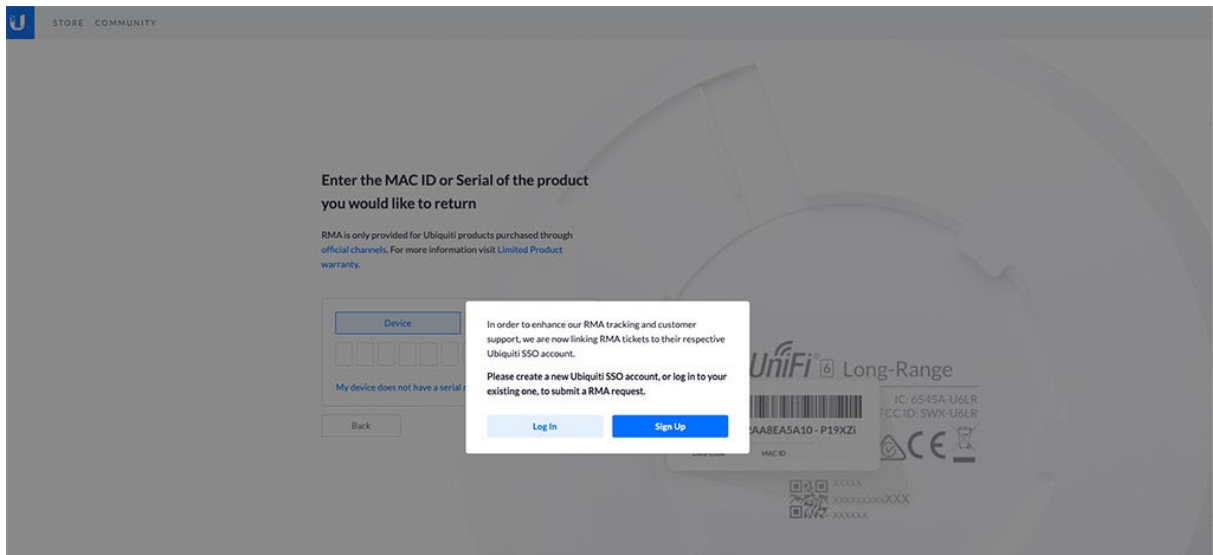
A Ubiquiti garanciális ügyintézési folyamata

A **Ubiquiti Networks** teljes mértékben átalakította garanciális ügyintézésének módszerét 2022. februárjában. Ennek hozadékeként a jövőben **minden esetben szükséges a termék felhasználójának közreműködése** az RMA procedúra elindításában és annak teljes lebonyolításában.

A változás lényege az, hogy innentől a termék felhasználójának kell a garanciális igényt lejelenteni a <https://rma.ui.com/> web portálon, ezzel elindítva az ügyintézési folyamatot. Lejelentés nélkül nem tudjuk befogadni a hibás terméket. E folyamat lépésről-lépésre történő bemutatásával igyekszünk segíteni minden partnerünket abban, hogy a változás minél zökkenőmentesebb legyen.

A **hibás termék/termékek lejelentését a gyártó által dedikált <https://rma.ui.com/> oldalon kell elindítani**. A weboldalra történő navigálás után rögtön egy előugró ablak fogadja a felhasználót, ahol két lehetőség közül választhat:

Bejelentkezés (Login) vagy Regisztráció (Sign Up).



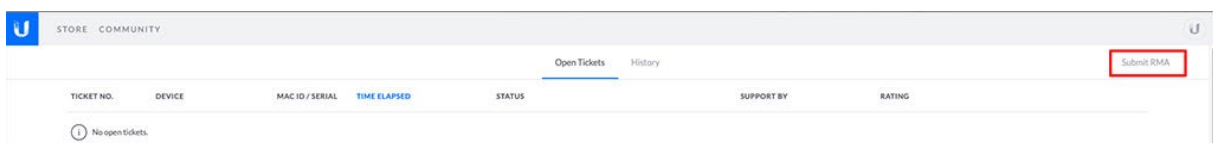
Amennyiben még **nem rendelkezik fiókkal, úgy a regisztráció során elsőként az alábbi adatokat szükséges megadnia:**

- Keresztnév
- Vezetéknév
- Felhasználónév
- E-mail cím
- Jelszó



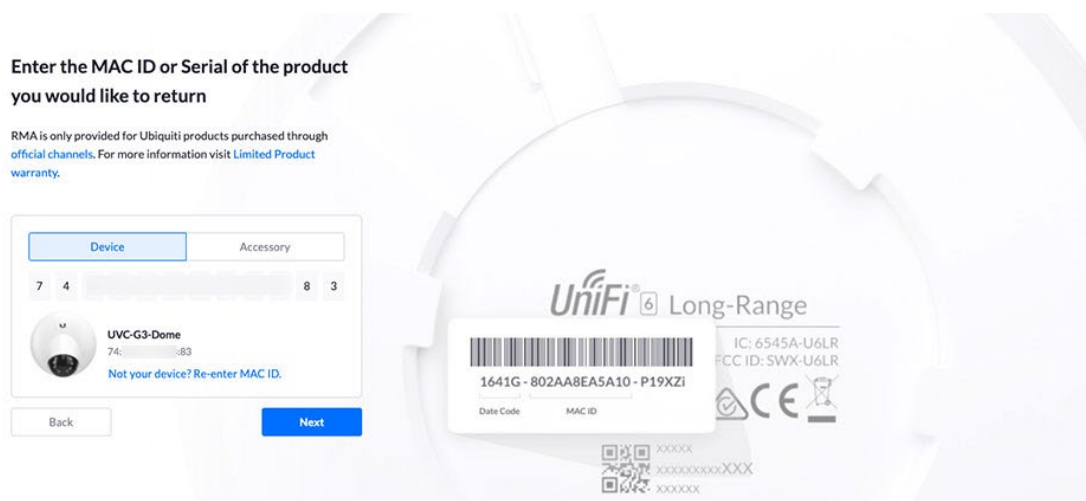
A szükséges mezők kitöltése után a lenti **ÁSZF checkbox** kiválasztásával elindul a **regisztrációs folyamat** (a második checkbox bejelölésével lehetőség van feliratkozni az UBNT hírlevél szolgáltatásra).

A sikeres regisztráció után a weboldalra belépve a jobb felső sarokban található **Submit RMA-ra** kattintva kezdhető meg a hibás termék/termékek lejelentése.



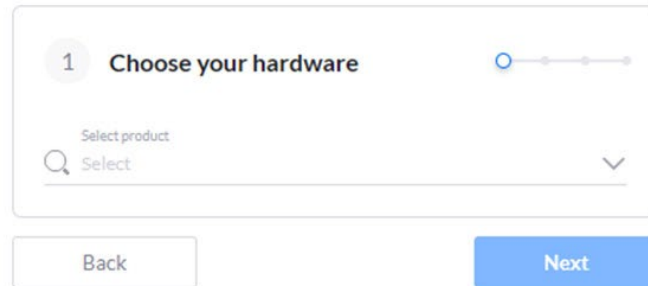
Fontos, hogy **több eszköz lejelentésekor** ezt a folyamatot minden eszköz esetében meg kell ismételni. **Több termék egyidejű garanciális lejelentésére nincs lehetőség!**

A **Submit RMA-ra** kattintva a következő ablakban szükséges megadni a termék **MAC ID-ját**.



Ezt követően három eshetőséggel kell számolni:

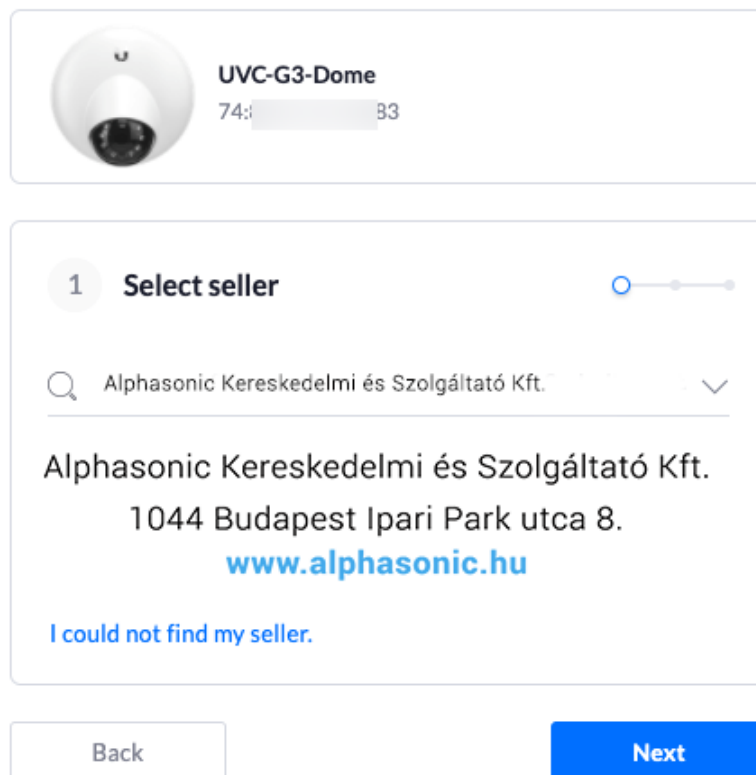
- 1.) A **MAC ID sikeres megadása után az UBNT rendszere felismeri az adott terméket** és a Next gombra kattintva folytatható a garancia bejelentése.
- 2.) Amennyiben a **MAC ID megadása után a rendszer nem ismeri fel az adott terméket, úgy azt Önnek kell manuálisan kiválasztania a legördülő listából**, vagy a gyártói cikkszámot beírva megkeresheti a szóban forgó eszközt.



The screenshot shows a step titled "1 Choose your hardware". At the top right is a progress indicator with a blue circle at the first of four positions. Below the title is a search bar with the placeholder text "Select product" and a magnifying glass icon on the left, and a dropdown arrow on the right. The search bar contains the word "Select". Below the search bar are two buttons: "Back" on the left and "Next" on the right.

- 3.) Abban az esetben, **ha olyan eszközt szeretne lejelenteni, ami nem rendelkezik MAC ID-val akkor a „My device does not have a serial number” szövegre kattintás után** kell kiválasztania a termék típusát a 2-es pontban említett legördülő lista vagy kereső segítségével.

Sikeres azonosítás után a következő lépésben válassza ki a legördülő listából vagy a keresőmezőt használva azt az értékesítő céget, amelytől az eszközt vásárolta, majd kattintson a Next gombra!



The screenshot shows a step titled "1 Select seller". At the top right is a progress indicator with a blue circle at the first of four positions. Below the title is a search bar with the placeholder text "Select product" and a magnifying glass icon on the left, and a dropdown arrow on the right. The search bar contains the text "Alphasonic Kereskedelmi és Szolgáltató Kft.". Below the search bar, the following information is displayed: "Alphasonic Kereskedelmi és Szolgáltató Kft.", "1044 Budapest Ipari Park utca 8.", and the website "www.alphasonic.hu" in blue. At the bottom left of the search results area, there is a link that says "I could not find my seller." Below the search results are two buttons: "Back" on the left and "Next" on the right.

Tovább lépve adja meg a hiba kategóriáját (Hardveres, szoftveres, egyéb stb.) (Problem Category), egy rövid hibaleírást (Problem Description) a problémáról, illetve töltsön fel a termék megvásárlását igazoló számláról egy másolatot (.pdf formátumban)! (Proof of Purchase)

A szükséges leírások megadása után a cseretermék szállítási címét kell megadnia. Fontos, hogy olyan címet adjon meg, ahol a futár sikeresen kézbesíteni tudja Önnek a csomagot. Az első alkalommal ezen szállítási adatok felvitele kötelező, de a későbbiekben már csak kiválasztani szükséges a korábban lementett címet.

Add New Shipping Address

First Name

Last Name

Company Name (optional)

Phone Number

Email Address

Hungary

Shipping Address

Shipping Address Line 2 (optional)


City State Zip Code

Cancel Add & Choose

Végző lépésként egy összegző oldalra jut, ahol minden korábban megadott és kiválasztott információt láthat. A **Confirm-ra kattintva ezután véglegesítheti a lejelentést.**

3 Confirm information

RMA Information

 **UVC-G3-Dome**
74: :83

Failure Category
Other

Problem Description
The device is not accessible on the network. The ethernet port is linking, but the Web UI is not reachable, and cannot adopt it to the system.

Proof of Purchase
74f :83.pdf

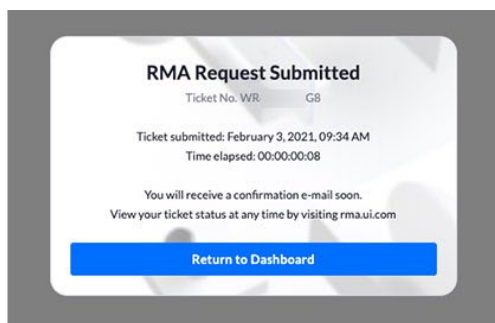
Seller Information
Alphasonic Kereskedelmi és Szolgáltató Kft.
1044 Budapest Ipari Park utca 8.
www.alphasonic.hu

Shipping Information [Edit](#)


[Back](#) [Confirm](#)



A lejelentést követően egy előugró ablakban értesül a folyamat sikerességéről.



A következőkben az **Open Ticket-s** alatt már látható is a lejelentett eszköz, továbbá nyomon követhető annak pillanatnyi állapota.

TICKET NO.	DEVICE	MAC ID / SERIAL	TIME ELAPSED	STATUS	SUPPORT BY	RATING
WR :G8	 UVC-G3-Dome	74: :83	1 minute		Warranty Confirmation	Alphasonic Kereskedelmi és Szolgáltató Kft. ... Rate your experience View details

Fontos, hogy Ön a vásárlástól számított 1 évig tudja kezdeményezni a garanciális ügyintézését!

Miután sikeresen lejelentette a hibás terméket, azt mielőbb el kell juttatnia az Alphasonic Kft. szervizébe.

Amennyiben bármilyen további kérdése adódik az RMA folyamattal kapcsolatban, kérjük keresse szerviztechnikus kollégánkat központi telefonszámunkon, vagy email-ben a szerviz@alphasonic.hu címen!

Elérhetőségeink:

1044 Budapest, Ipari park utca 8.

Hétfőtől csütörtökig 8:30 és 17:00 óra között, pénteken 08:30-tól 16:30-ig

+36 1 88 33 144

info@alphasonic.hu