Stručné úvodní pokyny

SYSTÉM ZPRACOVÁNÍ REKLAMACÍ (CPS)
OVĚŘENÍ/REGISTRACE ZÁRUKY
A VYTVOŘENÍ REKLAMACE

MANITOWOC ICE, 2110 SOUTH 26TH STREET, MANITOWOC, WI 54220
+1-920-682-0161
800-545-5720
WWW.MANITOWOCICE.COM

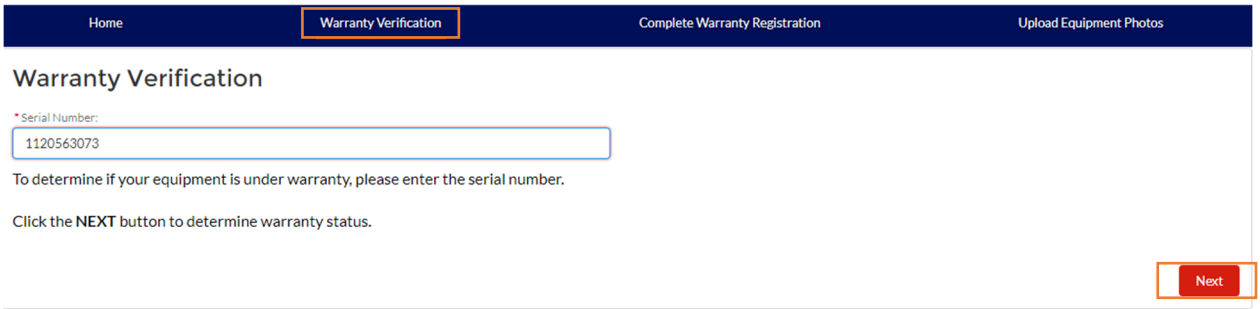
©2022 Manitowoc Ice, pokud není výslovně uvedeno jinak. Všechna práva vyhrazena.

Číslo dokumentu: MII_Q_9002_cs Rev. 04 08/25

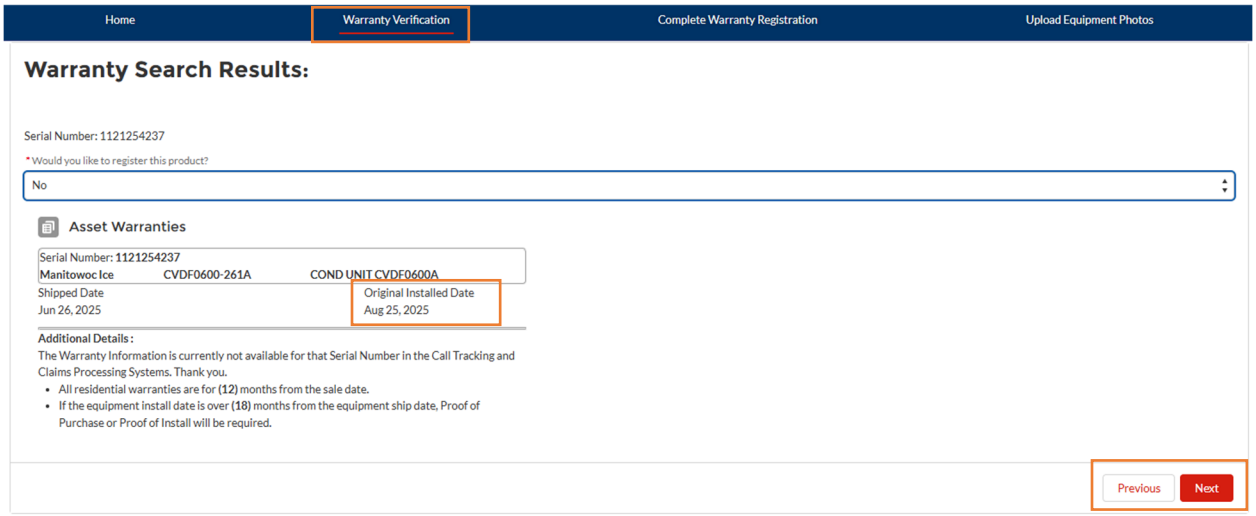
OVĚŘENÍ ZÁRUKY
(datum instalace zařízení)

Odkaz na ověření záruky: https://manitowocice.my.site.com/claims/s/warranty-verification

Zadejte sériové číslo pro získání data instalace a pokračujte kliknutím na tlačítko **„Next“** (Další).



Jak je vidět níže, zobrazí se informace o sériovém čísle.



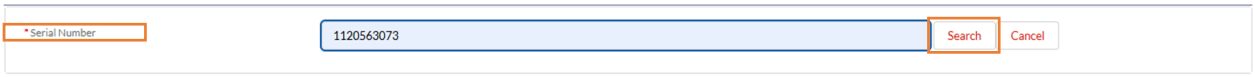
REGISTRACE K ZÁRUCE

Odkaz na registraci k záruce: https://manitowocice.my.site.com/claims/s/warranty-registration

Klikněte na kartu „**Complete Warranty Registration**“ (Vyplnit registraci k záruce).



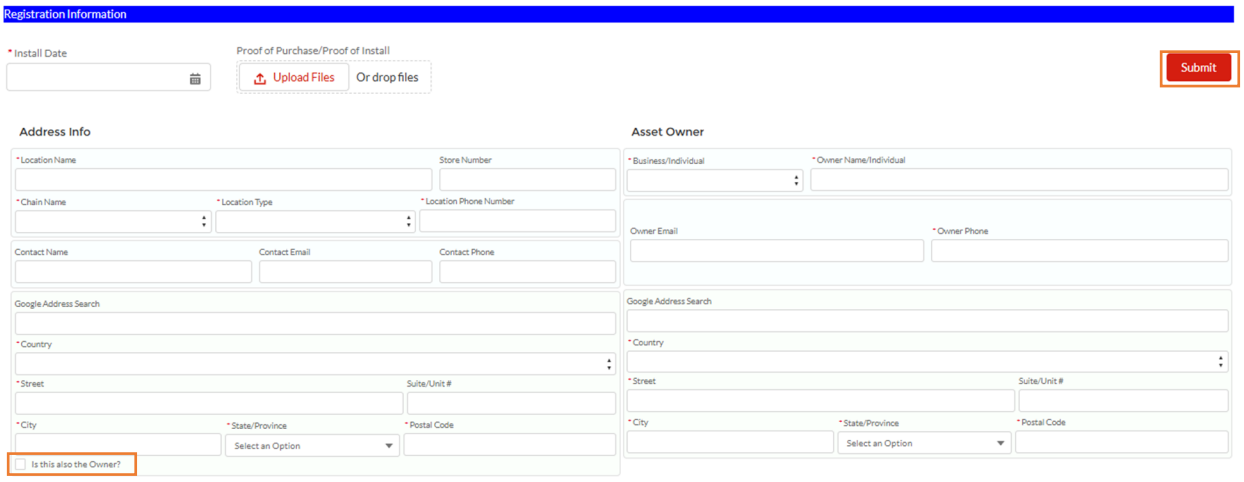
Zadejte sériové číslo a klikněte na tlačítko „**Next**“ (Další) v pravé části obrazovky. *Pokud sériové číslo není platné, přejděte na stránku „**Warranty Verification**“ (Ověření záruky).



V části „**Registration Information**“ (Informace o registraci) vyplňte všechna pole, pokud jsou informace známy. Pole označená hvězdičkou **[*]** jsou povinná.
Poznámka: Pokud není známo datum instalace, použijte zobrazené datum odeslání. Pokud jsou údaje „Address Info“ (Adresa) a „Asset Owner“ (Vlastník zařízení) stejné, zaškrtněte políčko „**Is this also the Owner?**“ (Platí stejné údaje i pro vlastníka?)

Pokud pole „**Chain Name**“ (Název řetězce) není stejné jako účet „Chain“ (Řetězec) vyberte v rozbalovacím seznamu možnost „**None**“ (Žádný).

Klikněte na tlačítko „**Submit**“ (Odeslat) v pravé části obrazovky.



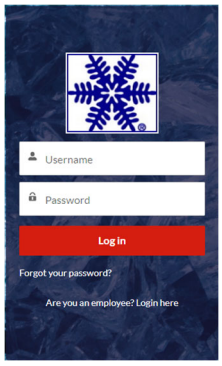
PŘIHLÁŠENÍ

Chcete-li se přihlásit do systému zpracování reklamací (CPS), zkopírujte níže uvedený odkaz a vložte jej do prohlížeče Google Chrome nebo Microsoft Edge.

https://manitowocice.my.site.com/claims/s/

Klikněte na tlačítko **„Login“** (Přihlásit se) v pravém horním rohu a zadejte své uživatelské jméno a heslo pro přístup do systému CPS.

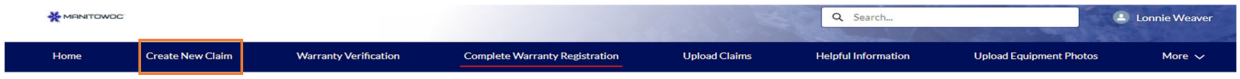




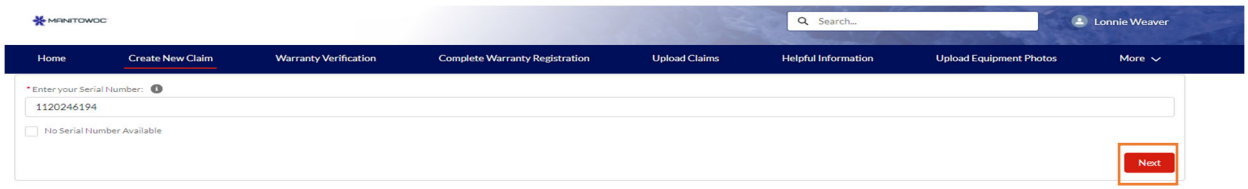
VYTVOŘENÍ REKLAMACE

Chcete-li vytvořit reklamaci, klikněte na tlačítko „**Create New Claim**“ (Vytvořit novou reklamaci) v záhlaví.

Poznámka: Na jednu reklamaci je povoleno jedno sériové číslo.

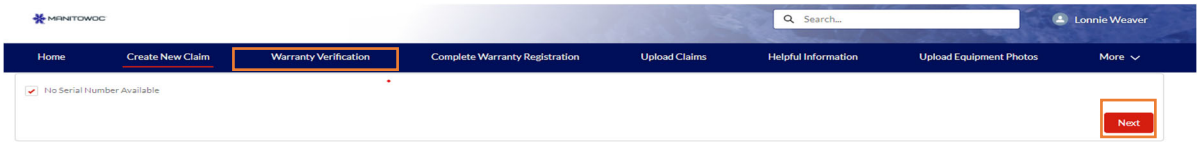


Zadejte sériové číslo a klikněte na tlačítko „**Next**“ (Další) v pravé části obrazovky. Pokud sériové číslo není platné, zobrazí se chybové hlášení.



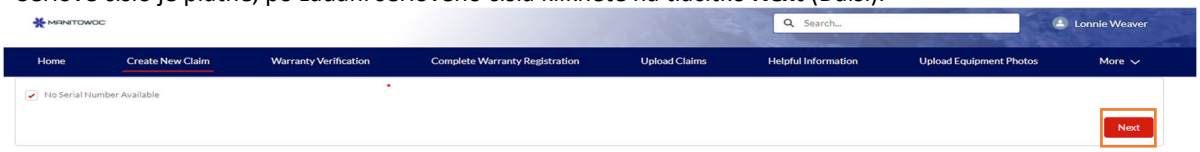
VYTVOŘENÍ REKLAMACE (pokračování)

*Pokud máte neplatné sériové číslo, přejděte na stránku „**Warranty Verification**“ (Ověření reklamace) a potvrďte jej. *Pokud sériové číslo není platné, kontaktujte iceclaims@pentair.com.



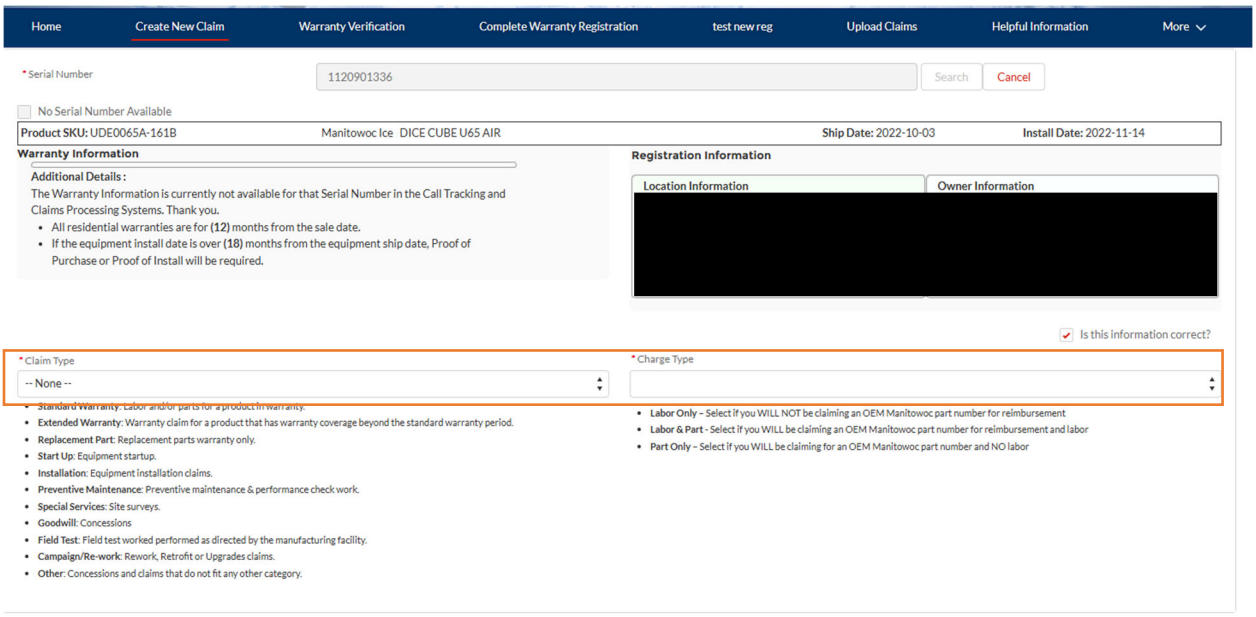
Poznámka: Sériové číslo nebylo před podáním reklamace zaregistrováno, v tomto okamžiku bude požadována registrace.
Sériové číslo již bylo zaregistrováno a je správné, stačí pokračovat pomocí dalších obrazovek.

*Sériové číslo je platné, po zadání sériového čísla klikněte na tlačítko **Next** (Další).



Z rozbalovacího seznamu vyberte „**Claim Type**“ (Typ reklamace).

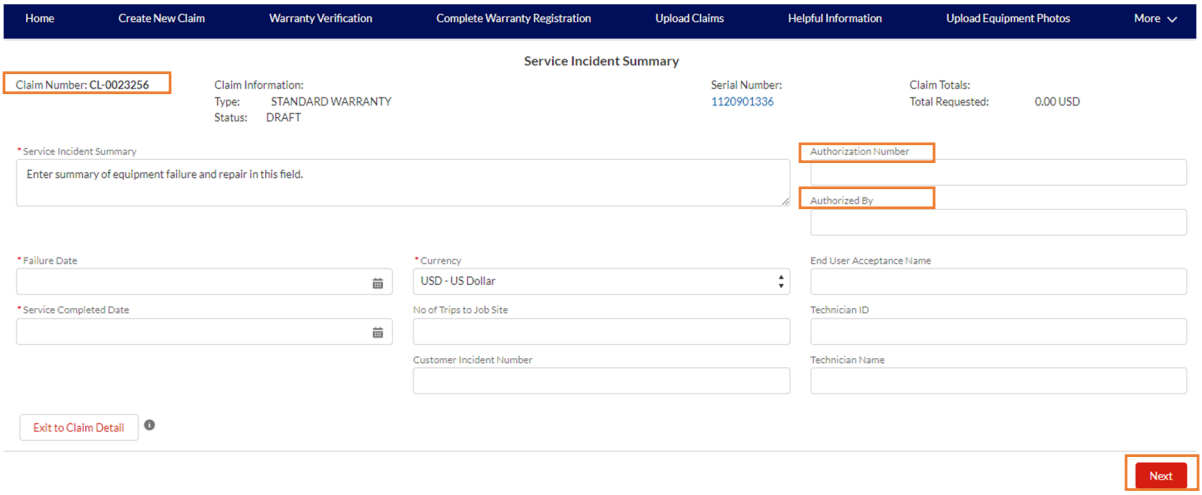
Vyberte typ „**Charge Type**“ (Typ úhrady) z možností „**Labor Only**“ (Pouze práce), „**Labor & Part**“ (Práce a díl) nebo „**Part Only**“ (Pouze díl) a klikněte na tlačítko **„Next“** (Další). *Typ reklamace „**Part Only**“ (Pouze díl) může vybrat pouze distributor.
* Pokud vyberete typ reklamace „**Replacement Part**“ (Náhradní díl), pod polem **„Charge Type“** (Typ úhrady) se zobrazí další pole **„Failed Part Install Date“** (Datum instalace dílu se závadou), které je třeba zadat.



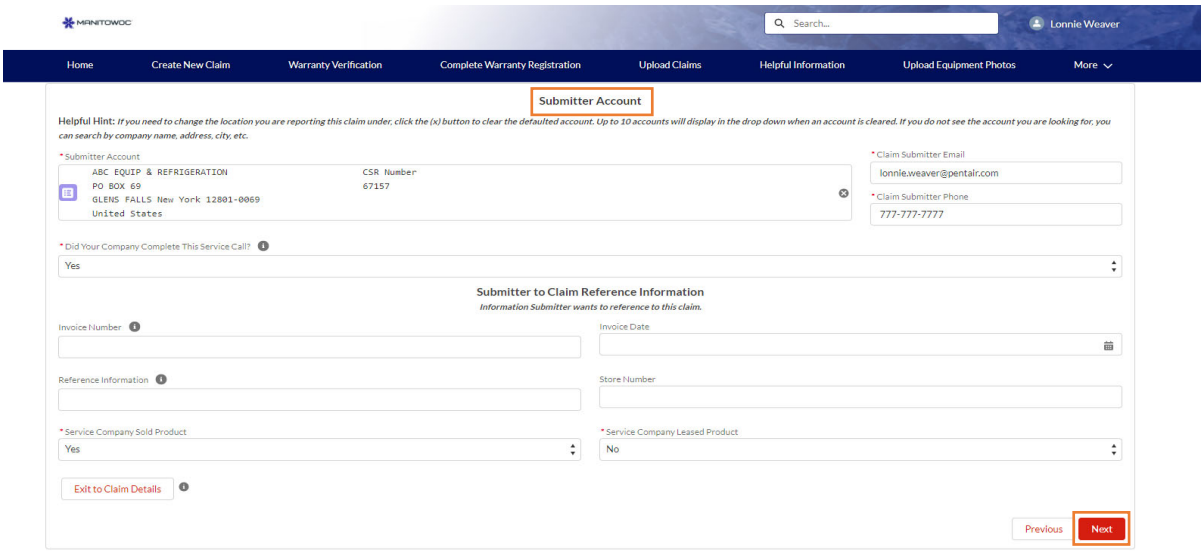
VYTVOŘENÍ REKLAMACE (pokračování)

V tomto okamžiku se automaticky vygeneruje číslo reklamace, které se zobrazí v levém horním rohu této obrazovky. Pokud reklamace vyžaduje „Authorization Number“ (Autorizační číslo), nyní ho zadejte spolu se zadáním pole „Authorized By“ (Autorizující osoba), což by měla být osoba ve společnosti Manitowoc, která poskytuje číslo autorizace a klikněte na tlačítko „**Next**“ (Další).

Pokud jsou informace známy, vyplňte všechna pole. Pole označená hvězdičkou **[*]** jsou povinná.



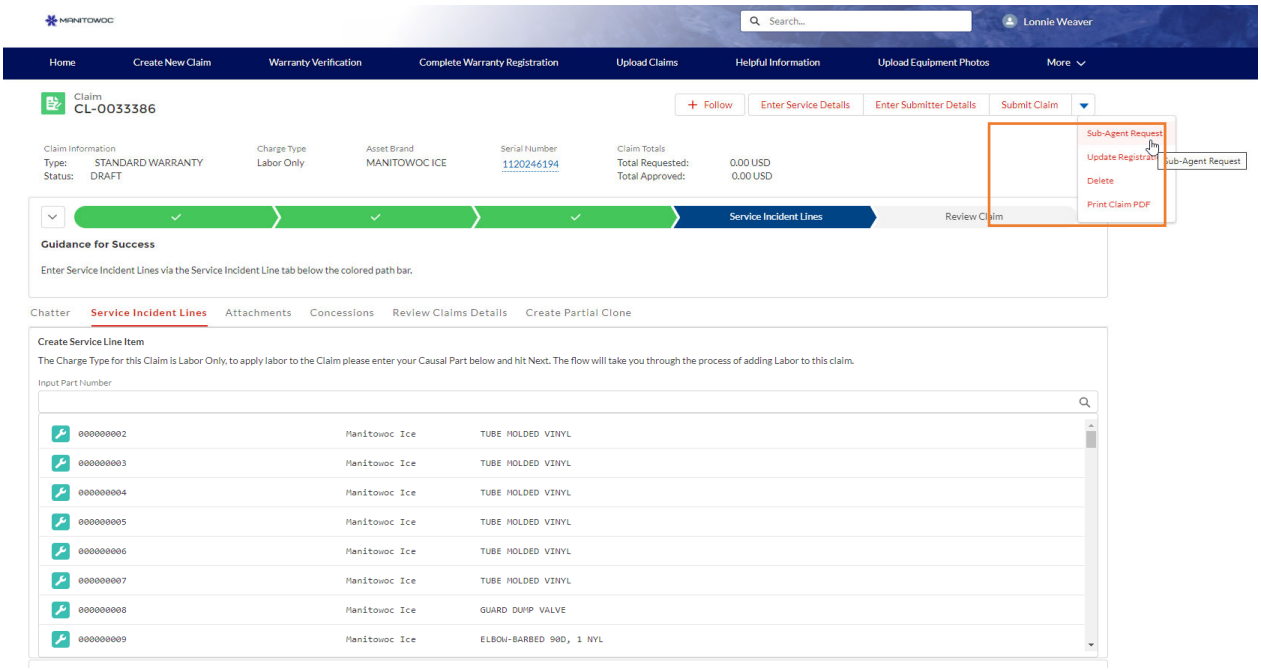
V části „**Submitter Account**“ (Účet podávajícího subjektu) níže vyplňte všechna příslušná pole, pokud jsou známa, a klikněte na tlačítko „**Next**“ (Další).
Pole označená hvězdičkou **[*]** jsou povinná.

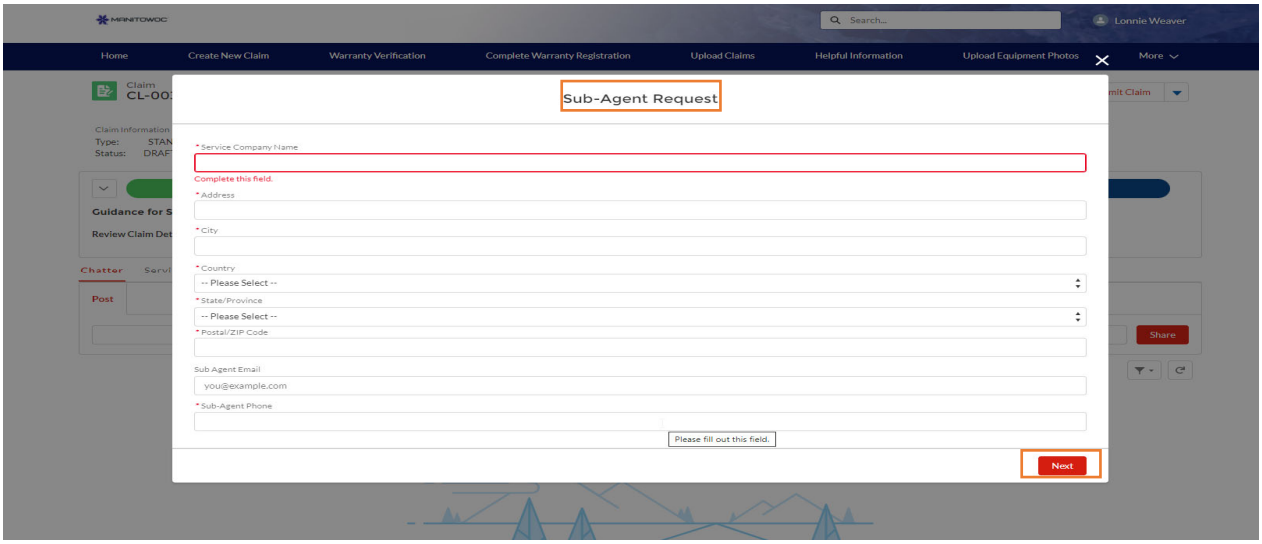


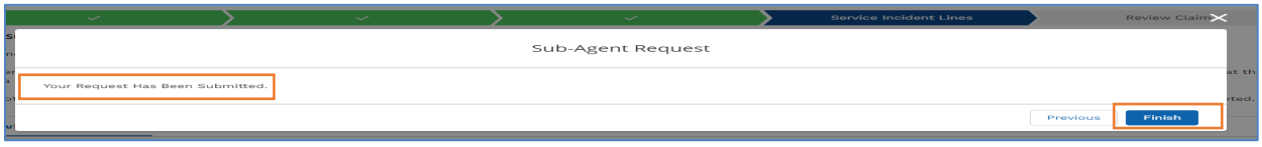
VYTVOŘENÍ REKLAMACE (pokračování)

*Tento krok je určen pouze pro distributory.

Chcete-li odeslat žádost o přidání účtu poskytovatele servisu, klikněte na šipku dolů vedle položky „**Submit Claim**“ (Odeslat reklamaci) v pravém horním rohu stránky a vyberte možnost „**Sub-Agent Request**“ (Žádost o partnerský subjekt). Zobrazí se vyskakovací okno. Zadejte informace o společnosti a klikněte na tlačítko „**Next**“ (Další), v potvrzovacím dialogu klikněte na tlačítko „**Finish**“ (Dokončit).

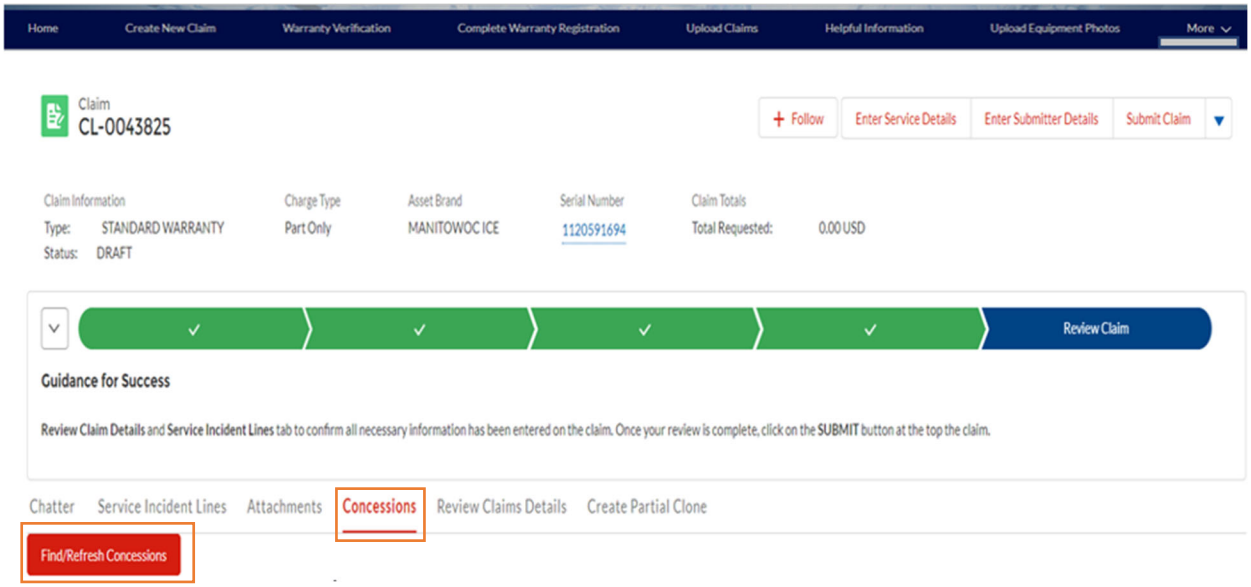




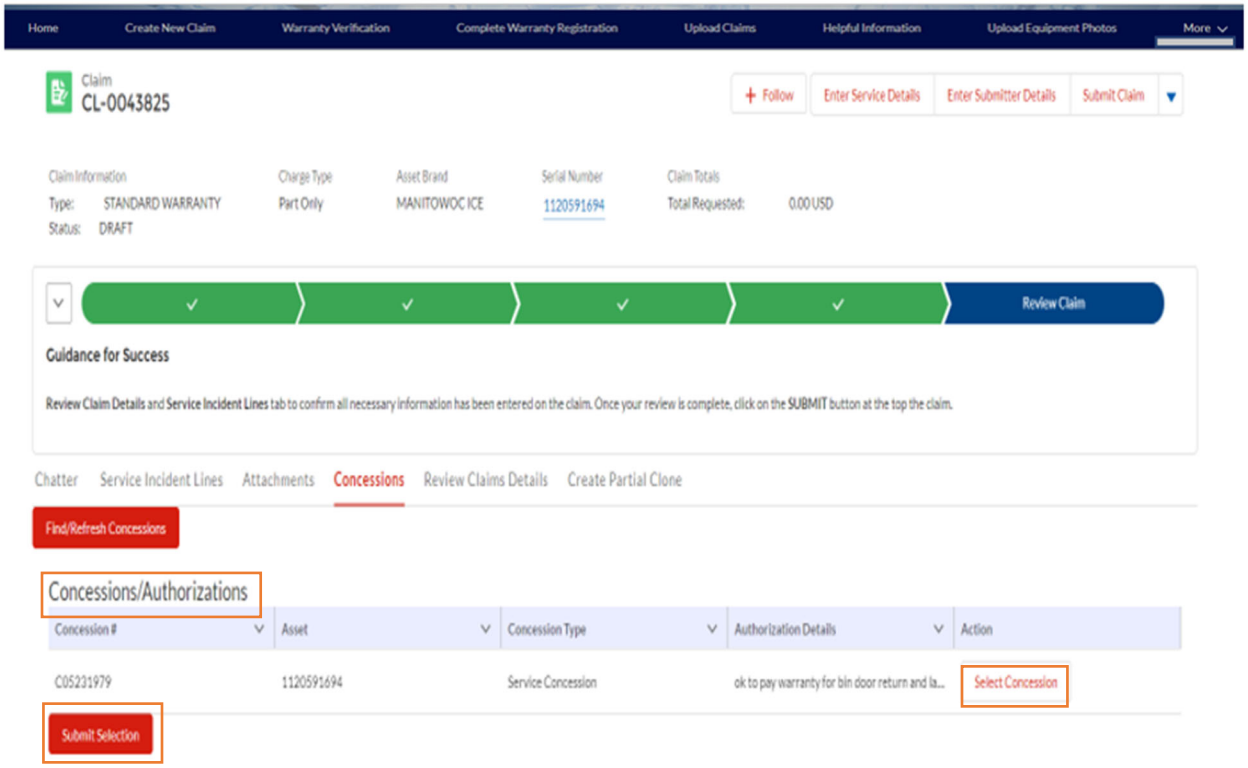


VYTVOŘENÍ REKLAMACE (pokračování)

Pokud bylo společnosti Manitowoc přiděleno číslo „Concession/Authorization“ (Koncesní/Autorizační číslo) pro tuto konkrétní opravu, klikněte na „**Concessions**“ (Koncese) a poté klikněte na červené tlačítko „**Find/Refresh Concessions**“ (Vyhledat/obnovit koncese).

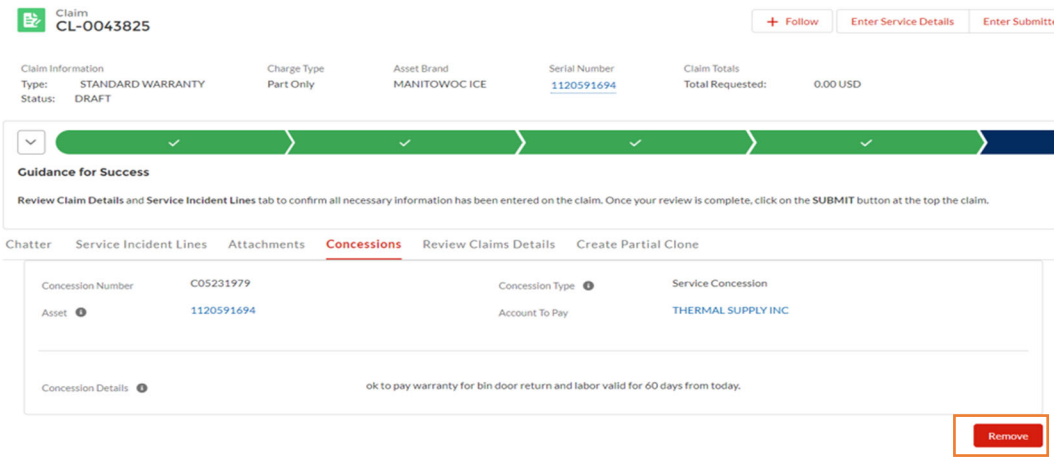


V dolní části obrazovky se zobrazí další okno s názvem „**Concessions/Authorizations**“ (Koncese/Autorizace), klikněte na tlačítko „**Select Concession**“ (Vybrat koncesi) níže a poté klikněte na červené tlačítko „**Submit Selection**“ (Odeslat výběr).



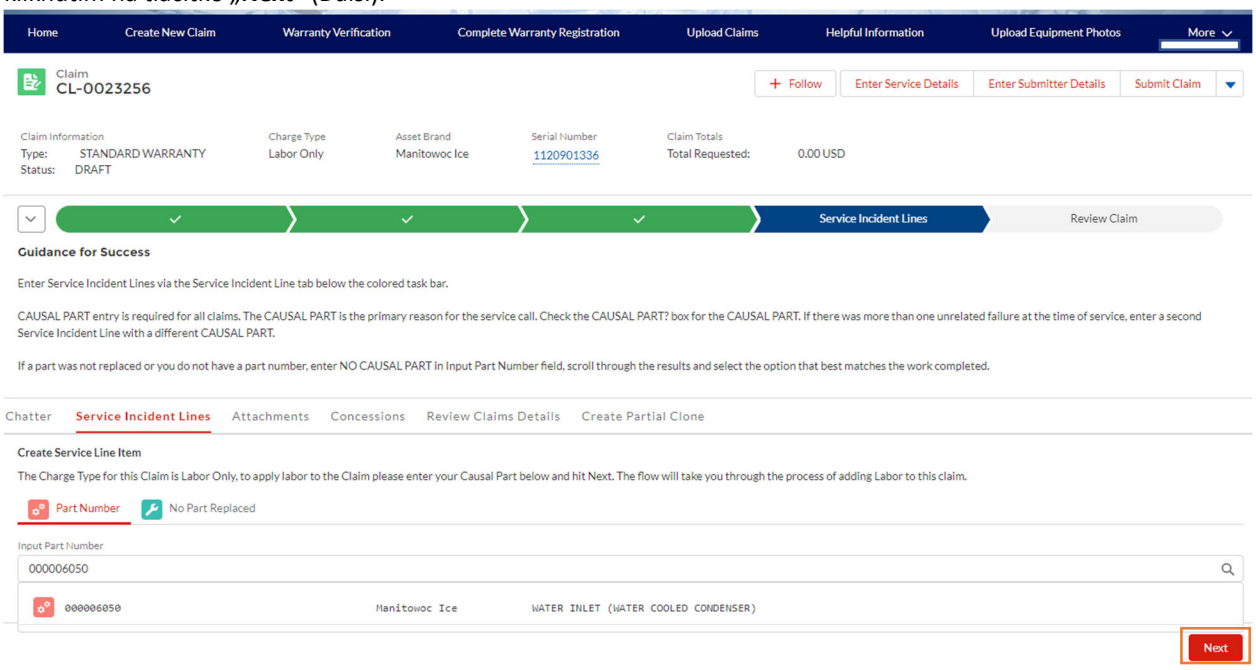
VYTVOŘENÍ REKLAMACE (pokračování)

Pokud bylo vybráno nesprávné číslo koncese, klikněte na červené tlačítko **„Remove“** (Odstranit) níže a vyberte znovu.

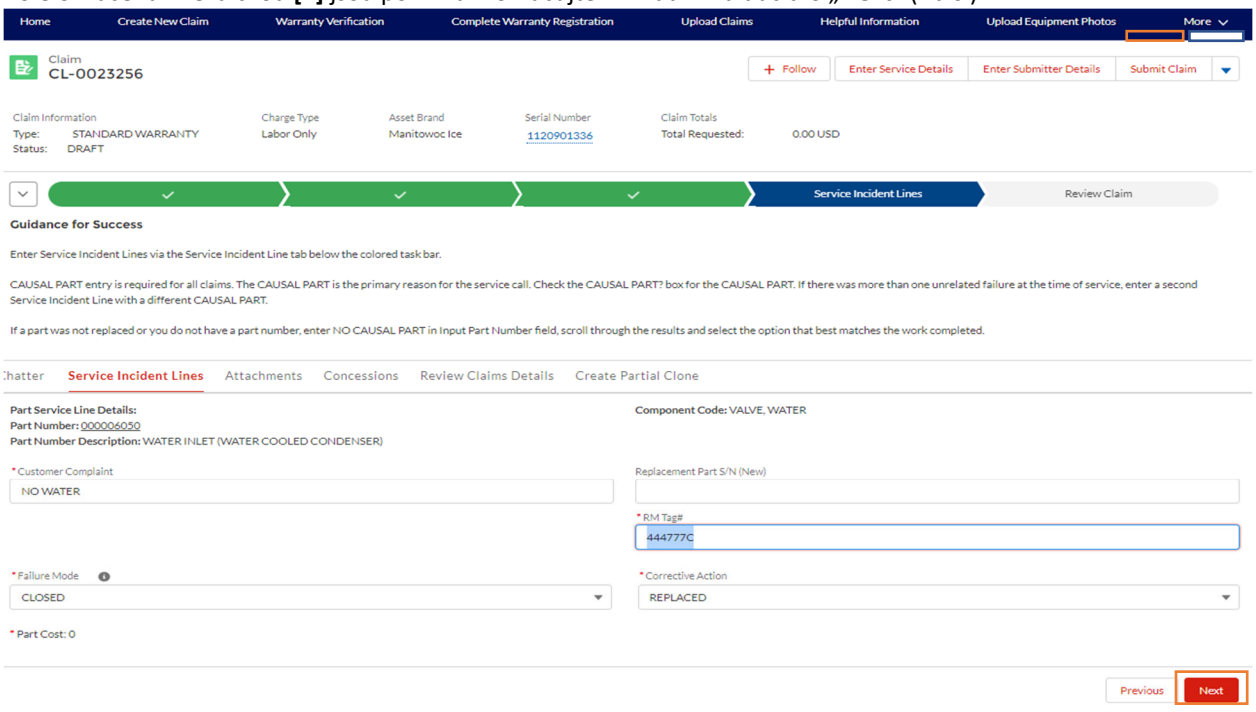


VYTVOŘENÍ REKLAMACE (pokračování)

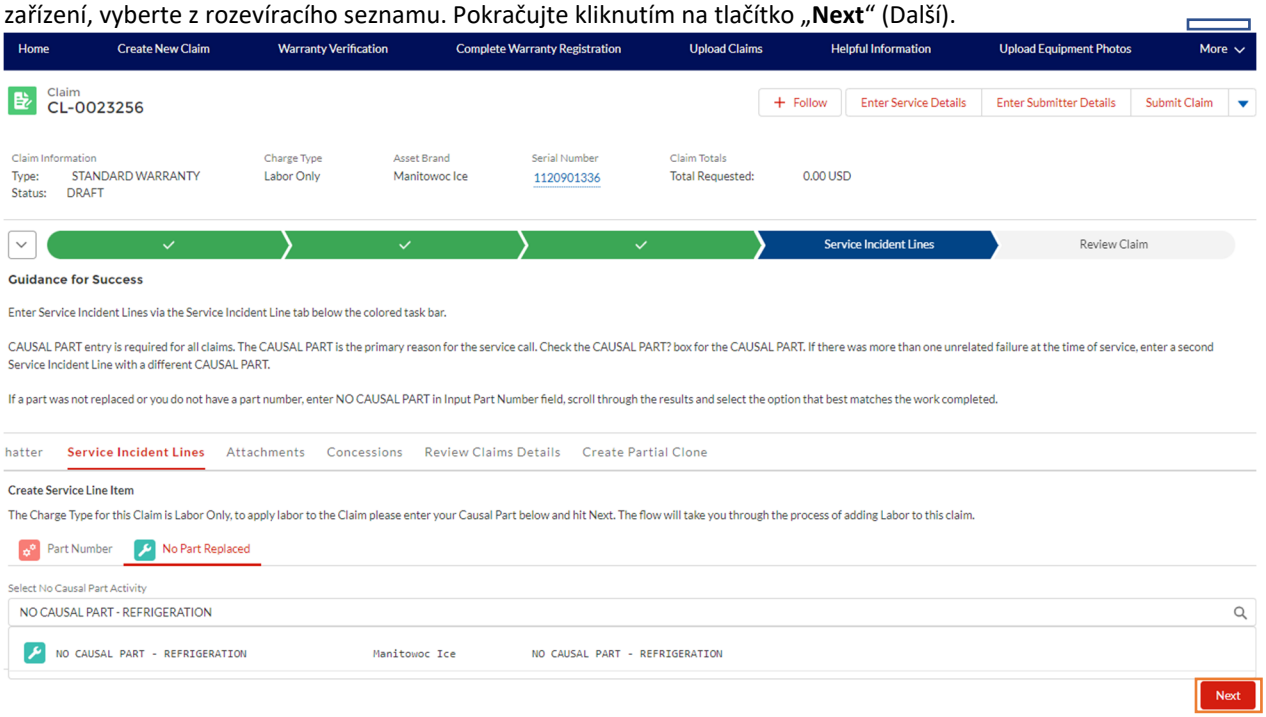
V části „**Service Incident Line**“ (Řádek servisního incidentu) vyberte číslo příčinného dílu, a pokud byl vyměněn konkrétní díl, vyberte číslo dílu z níže uvedených výsledků vyhledávání, aby se pole vyplnilo. Každá reklamace vyžaduje pro vyřízení záruky alespoň jeden „Příčinný díl“. Pole označená hvězdičkou **[*]** jsou povinná. Pokračujte kliknutím na tlačítko „**Next**“ (Další).



*Vyplňte všechna požadovaná pole. *Společnost Manitowoc Ice vyžaduje pro každý vyměňovaný díl číslo **RM Tag#**. Pole označená hvězdičkou **[*]** jsou povinná. Pokračujte kliknutím na tlačítko „**Next**“ (Další).

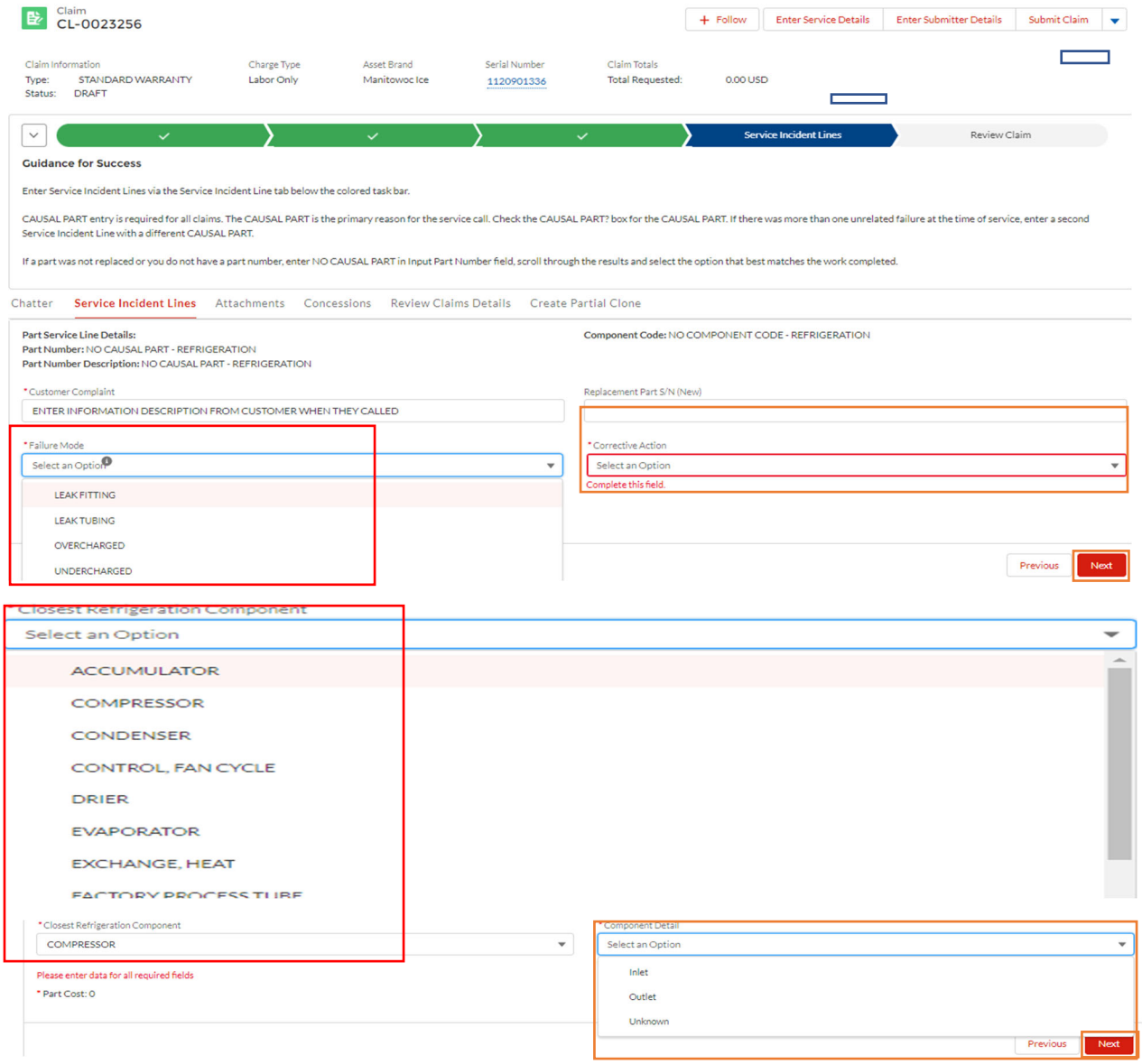


Pokud není vyměněn žádný fyzický díl, uživatel bude muset zadat „NO CAUSAL PART**“ (Žádný příčinný díl) jako opravu, jak je uvedeno níže. Výběr pro možnost **„No Causal Part“** (Žádný příčinný díl) se musí vztahovat k opravě zařízení, vyberte z rozevíracího seznamu. Pokračujte kliknutím na tlačítko „**Next**“ (Další).

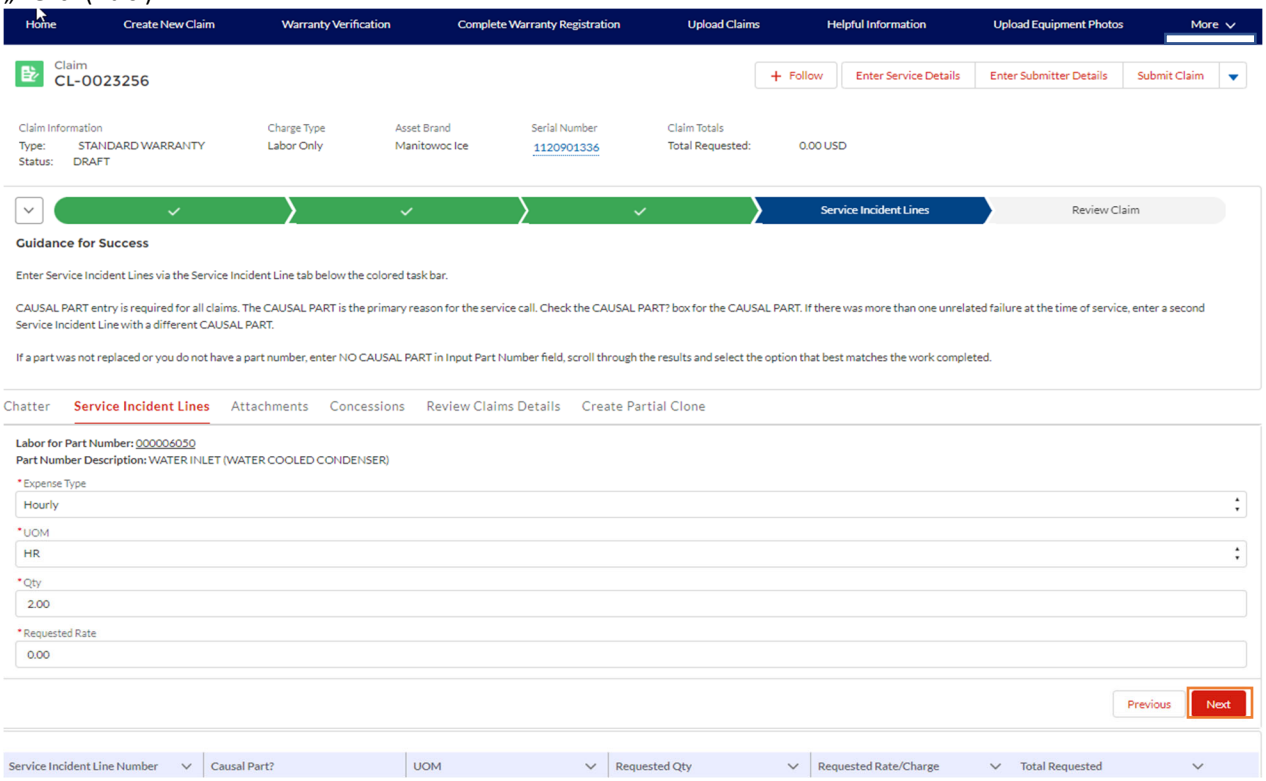


VYTVOŘENÍ REKLAMACE (pokračování)

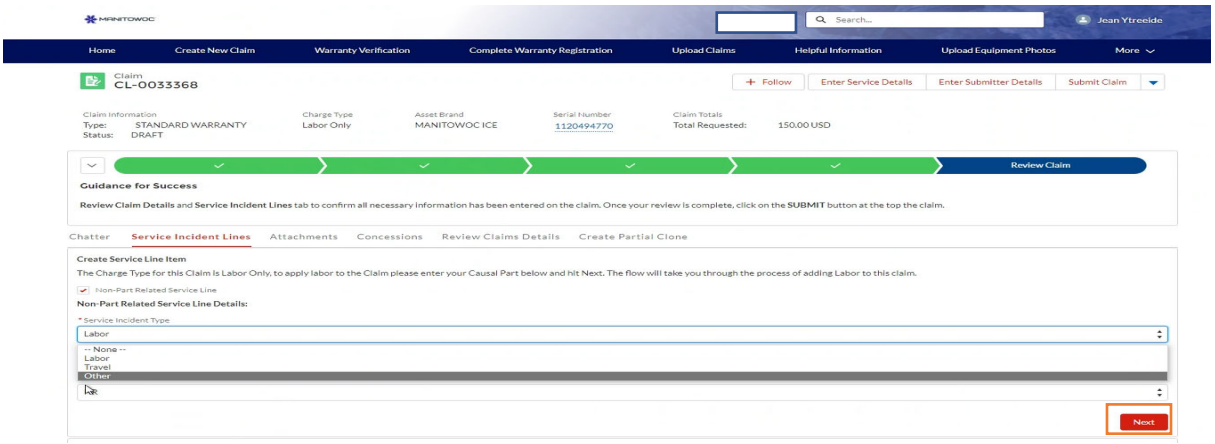
Pokud pro opravu použijete možnost „No Causal Part“ (Žádný příčinný), vyplňte požadovaná pole. Pole označená hvězdičkou **[*]** jsou povinná. Pokračujte kliknutím na tlačítko „**Next**“ (Další).
*Byly přidány nové položky výběru pro „LEAKS“ (Netěsnosti), viz níže. Pokračujte kliknutím na tlačítko „**Next**“ (Další).



Zadejte náklady na práci. Pole označená hvězdičkou **[*] jsou povinná. Pokračujte kliknutím na tlačítko „**Next**“ (Další).

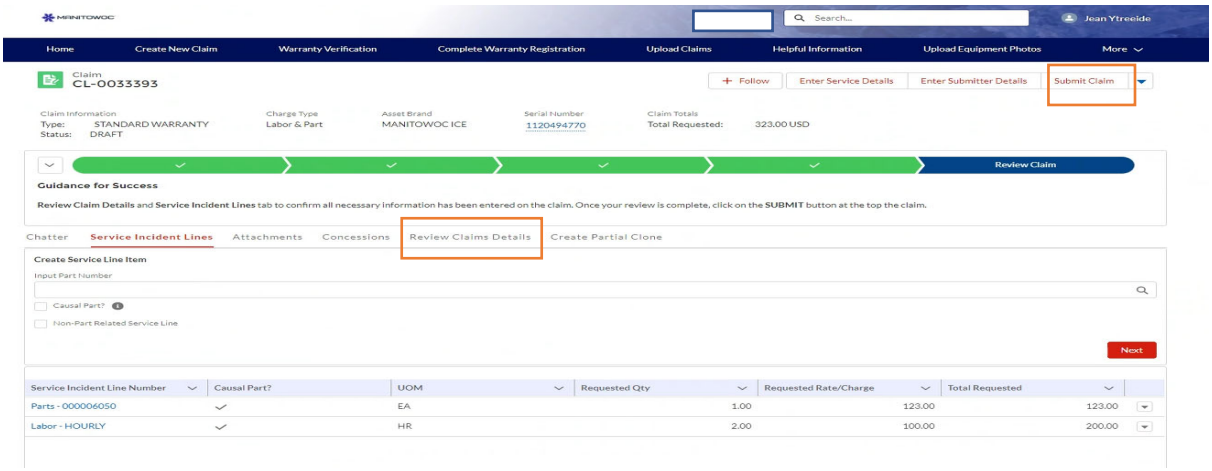


Pro zadání řádku(ů) „Non-Part Related Service Line“ (Servisní řádek nesouvisející s dílem) zvolte možnost **„Labor“** (Práce), **„Travel“** (Cestovné) nebo **„Other“** (Ostatní). Pole označená hvězdičkou **[*]** jsou povinná.
Možnosti:
„Labor“ (Práce) – Toto by mělo být použito pouze pro dodatečnou práci, pokud je to nutné.
„Travel“ (Cestovné) – Pokud je to schváleno, zadejte hodinovou sazbu na cestu podle smlouvy.
„Other“ (Ostatní) – Další poplatky, například za chladivo, otevření chladicího systému, daň z prodeje, palivový příplatek atd.

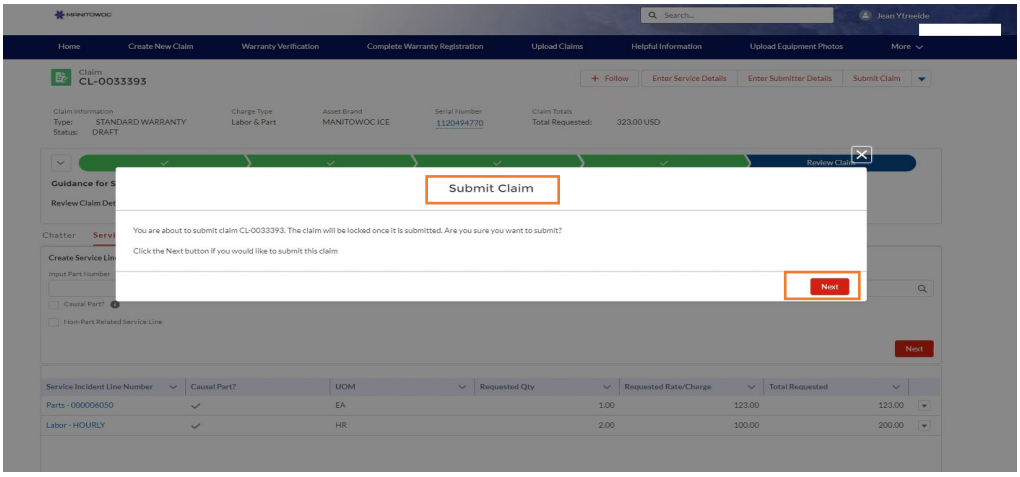


ODESLÁNÍ REKLAMACE

Reklamace lze odeslat, jakmile jsou všechny kroky na panelu průběhu zelené a položka „**Review Claim**“ (Kontrola reklamace) zůstává modrá. Chcete-li zkontrolovat zadané údaje, klikněte na možnost „**Review Claim Details**“ (Zkontrolovat podrobnosti reklamace). Až budete připraveni reklamaci odeslat, klikněte na tlačítko „**Submit Claim**“ (Odeslat reklamaci) v pravém horním rohu obrazovky.

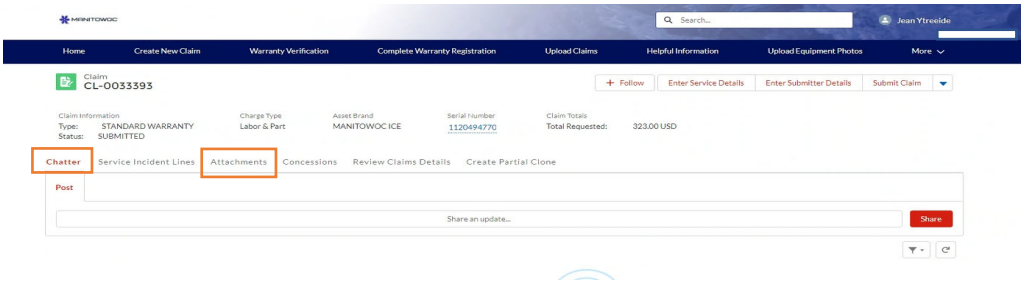


Zobrazí se vyskakovací okno s žádostí o potvrzení, že chcete reklamaci odeslat, klikněte na tlačítko „**Next**“ (Další).

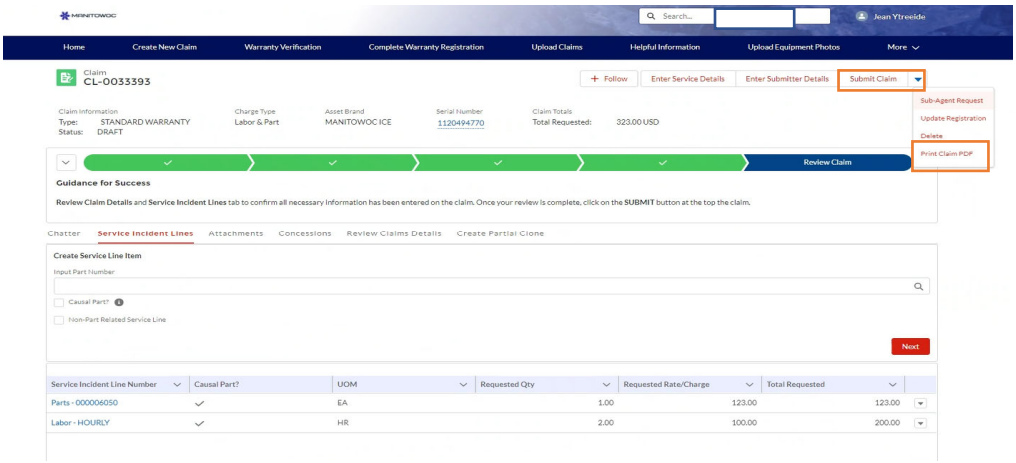


ODESLÁNÍ REKLAMACE (pokračování)

Kliknutím na **„Attachments“** (Přílohy) přidáte dokumenty a kliknutím na **„Chatter“** (Diskuse) přidáte komentář.

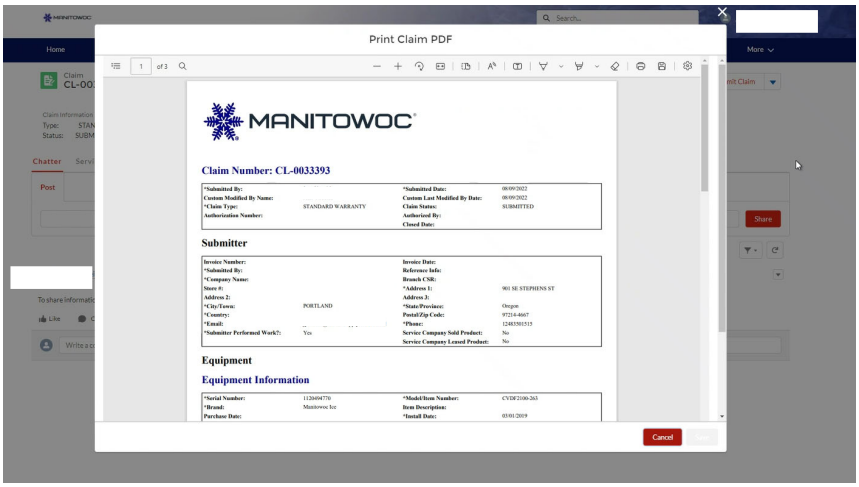


Chcete-li reklamaci vytisknout, klikněte na rozbalovací nabídku „**Submit Claim**“ (Odeslat reklamaci) a vyberte možnost „**Print Claim PDF**“ (Vytisknout reklamaci ve formátu PDF).

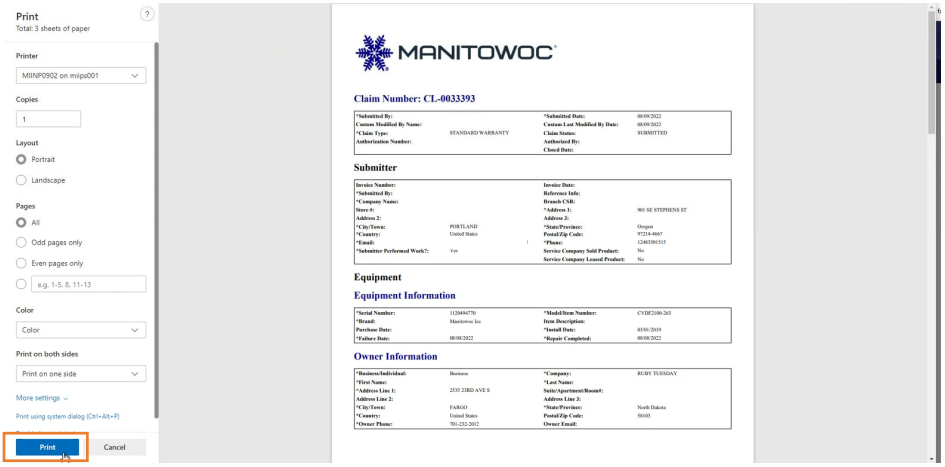


ODESLÁNÍ REKLAMACE (pokračování)

Snímek PDF č. 1

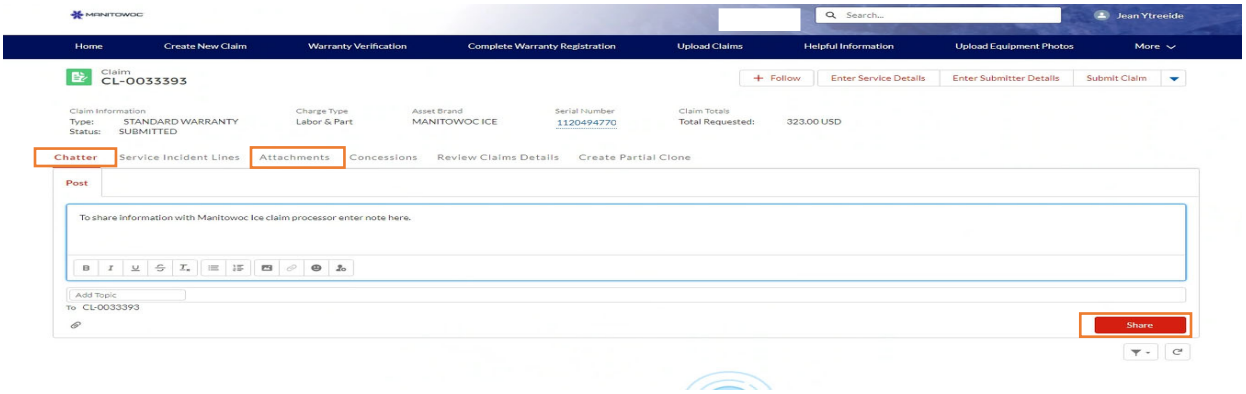


Snímek PDF č. 2

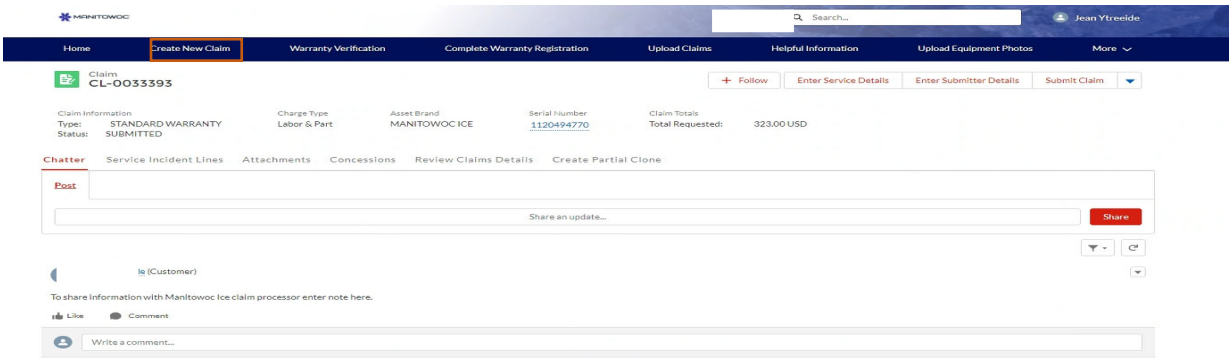


ODESLÁNÍ REKLAMACE (pokračování)

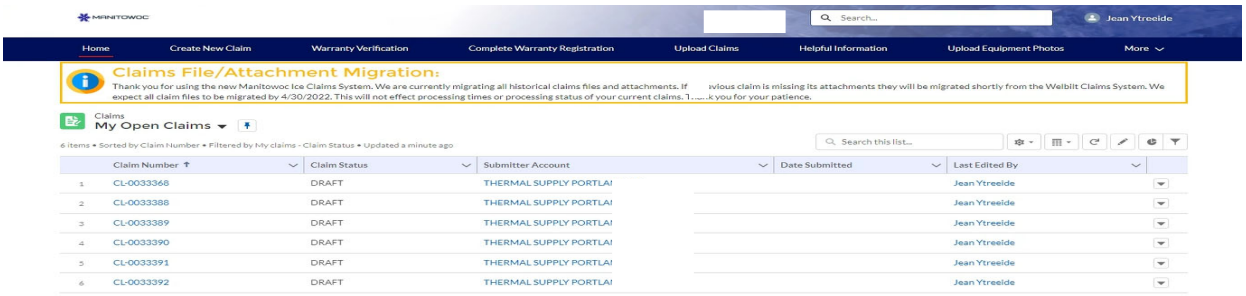
Vaše reklamace byla odeslána a stav je aktualizován. Po odeslání reklamace můžete stále přidávat komentáře na kartě „**Chatter**“ (Diskuse) a nahrávat soubory na kartě „**Attachments**“ (Přílohy).



Chcete-li vytvořit další reklamaci, klikněte na tlačítko „**Create New Claim**“ (Vytvořit novou reklamaci).



Snímek výsledku



Slovníček pojmů

„Claim Type“ (Typ reklamace):

„Campaign/Re-work“ (Kampaň/přepracování): Reklamace typu „Rework“ (Přepracování), „Retrofit“ (Dodatečná montáž) nebo „Upgrades“ (Modernizace).
Extended Warranty (Prodloužená záruka): Reklamace produktu, na který se vztahuje záruka po uplynutí standardní záruční doby.
„Field Test“ (Provozní zkouška): Provozní zkouška provedená podle pokynů výrobního závodu.
„Installation“ (Instalace): Reklamace instalace zařízení.
„Preventive Maintenance“ (Preventivní údržba): Preventivní údržba a kontrola výkonnosti.
„Replacement Part“ (Náhradní díl): Pouze záruka na náhradní díly.
„Special Services“ (Speciální služby): Průzkum na místě.
„Standard Warranty“ (Standardní záruka): Práce a/nebo díly pro produkt v záruce.
„Start Up“ (Zahájení provozu): Zahájení provozu zařízení.
„Goodwill“ (Vstřícné plnění výrobce): Koncese
„Other“ (Ostatní): Koncese a reklamace, které se nehodí do žádné jiné kategorie.

„Claim Status“ (Stav reklamace):

„**Draft**“ (Koncept) – Reklamace byla vytvořena a uložena.
„**Submitted**“ (Odesláno) – Reklamace byla odeslána do střediska pro zpracování reklamací.
„**Received**“ (Přijato) – Reklamace byla přijata střediskem pro zpracování reklamací.
„**Approved**“ (Schváleno) – Reklamace byla přezkoumána a schválena k proplacení.
„**Approved**-**Adjusted“** (Schváleno–Upraveno) – Reklamace byla přezkoumána, schválena k proplacení s provedenými úpravami reklamace.
„**Approved By Hub**“ (Schváleno hubem) – (v současné době se ve Spojených státech nepoužívá)
„**Approved Adjusted By Hub**“ (Schváleno jako upravené hubem) – (v současné době se ve Spojených státech nepoužívá)
„**Awaiting Parts Return**“ (Čekání na vrácení dílů) – Platba reklamace je pozastavena do doby, než budou požadované díly vráceny do výrobního závodu.
„**Awaiting Invoice**“ (Čekání na fakturu) – Od subjektu podávajícího reklamaci je vyžadována faktura.
„**Awaiting Payment Processing**“ (Čekání na zpracování platby) – Přezkoumání reklamace bylo dokončeno a probíhá její úhrada. Po provedení platby se stav reklamace změní na „Processed for Payment“ (Zpracováno k platbě).
„**Invoice Attached**“ (Faktura přiložena) – Stav po opětovném předložení reklamace ve stavu „Čekání na fakturu“ subjektem podávajícím reklamaci.
„**Pending for Information – External**“ (Čekání na informace – externí) – Reklamace je pozastavena, dokud podavatel reklamace neposkytne další informace (reklamace je otevřena, aby podavatel mohl provést změny a znovu ji podat).
„**Pending for Information – Internal**“ (Čekání na informace – interní) – Reklamace je pozastavena, dokud technická podpora nebo jiný interní zdroj neposkytne další informace.
„**Resubmitted**“ (Opětovně odesláno) – Stav po opětovném odeslání reklamace výrobci po stavu „Pending for Information – External”(Čekání na informaci – externí).
„**Processed for Payment**“ (Zpracováno k platbě) – Reklamace byla zpracovatelem reklamací zadána do programu Service Maintenance (Správa servisu).
„**Denied**“ (Zamítnuto) – Reklamace byla přezkoumána a proplacení bylo zamítnuto.
„**Denied by Manufacturer**“ (Zamitnuto výrobcem) – (v současné době se ve Spojených státech nepoužívá)