

Upute


**Prva registracija distributera
Grohe u servisni sustav**

www.groheservis.eu



Pure Freude an Wasser

1. Kako biste se registrirali za servis i račun distributera, idite na <https://www.groheservis.eu/>.
2. Pri registraciji prve prijave, sustav će automatski registrirati račun za nas na portalu, pa vas molimo da provjerite jesu li navedeni podaci točni i jesu li stvarni.
- 3.

 Nalog za uslugu

Za tehničku podršku popunjavanja reklamacije obratiti se na kontakt broj: +38512911470 ili putem e-mail adrese: fs-support-cro@grohe.com

Klijenti
 Distributeri / trgovine

Naziv*

OIB*

Ulica distributera*

Poštanski broj distributera*

Mjesto distributera*

E-mail distributera*

Davanje pogrešne e-mail adrese može značajno produžiti razmatranje slučaja.

Telefon distributera*

Broj poslovnice (odnosi se na trgovačke lance)

Vlastiti broj prijave

Ime klijenta*

Prezime klijenta*

Ulica klijenta*

Poštanski broj klijenta*

1. Naziv društva Distributera
2. OIB (samo brojevi)
3. Ulica Distributera
4. Poštanski broj Distributera
5. Grad Distributera
6. E-pošta Distributera (na temelju te adrese sustav će kreirati korisnički nalog)
7. Broj telefona Distributera
8. Br. podružnice Distributera (ako postoji)
9. Vlastiti broj prijave reklamacije
10. Ime klijenta koji prijavljuje reklamaciju
11. Prezime Klijenta koji prijavljuje reklamaciju
12. Ulica – mjesto nastanka kvara
13. Poštanski broj klijenta

Mjesto klijenta*

E-Mail klijenta

Telefon klijenta*

Proizvod

Opis*

Račun*

 Datoteka nije odabrana.

Dodatne fotografije (max 3)

 Datoteke nisu odabrane.

Izjavljujem*

da sam pročitao pravila za obradu osobnih podataka u vezi s uslugom koju je GROHE zaprimio s žalbom.

Pošalji

14. Grad u kojem je došlo do kvara
15. E-pošta klijenta koji prijavljuje kvar
16. Broj telefona klijenta koji prijavljuje kvar
17. Broj proizvoda – sustav sam predlaže naziv (broj proizvoda na računu pokraj naziva artikla)
18. Opis kvara / nedostatka (opisati detaljno, nastanak uzrok, poteškoće i slično)
19. Čitak dokaz o kupnji u bilo kojem formatu (račun mora sadržavati datum, vrijeme, mjesto, naziv trgovine i reklamirani artikl)
20. Dodatne fotografije i materijali koji prikazuju kvar / nedostatak

Nakon popunjavanja obaveznih polja, trebate prihvatiti pravila obrade osobnih podataka, a zatim pritisnite tipku za slanje. Temeljem dostavljenih podataka, sustav će za vas kreirati nalog i poslati obavijest na e-poštu navedenu u polju br. 6. U tekstu poruke pronaći ćete lozinku koja je automatski generirana i dodijeljena vašem nalogu.

Tvrtka GROHE ADRIA d.o.o. dodala je novi račun na svom portalu. Ukoliko želite provjeriti status svojih naloga i još više, prijavite se u sustav.
Korisničko ime: tvrtka@grohe.com
Lozinka: 9g567x25a
Prijavite se

NAPOMENA: u slučaju da Odjel za reklamacije ima više zaposlenika, svi oni mogu koristiti istu prijavu i lozinku koje je generirao prvi zaposlenik prilikom prve prijave.

Sljedeće se prijave trebaju dodati nakon prijave klijenta na portal. Kako biste to učinili, idite na adresu www.groheservis.eu/ ili <https://app.groheservis.eu/>

Možete se prijaviti na desnoj strani portala za registraciju (na slici ispod mjesta za prijavu je označena crvenom strelicom). Prilikom prijavljivanja unosimo e-poštu navedenu u polju i lozinku primljenu u poruci. Nakon prijave na korisnički panel, imamo pristup svim prijavama koje prosljeđujemo odjelu za reklamacije.

← → ↻ <https://www.groheservis.eu>

Nalog za uslugu

Za tehničku podršku popunjavanja reklamacije obratiti se na kontakt broj: +38512911470 ili putem e-mail adrese: fs-support-cro@grohe.com

Klijenti
 Distributeri / trgovine

Naziv* EU

OIB* EU

Ulica distributera* EU

Poštanski broj distributera* EU

Mjesto distributera* EU

E-mail distributera* EU

Davanje pogrešne e-mail adrese može značajno produžiti razmatranje slučaja.

Telefon distributera* EU

Broj poslovnice (odnosi se na trgovačke lance) EU

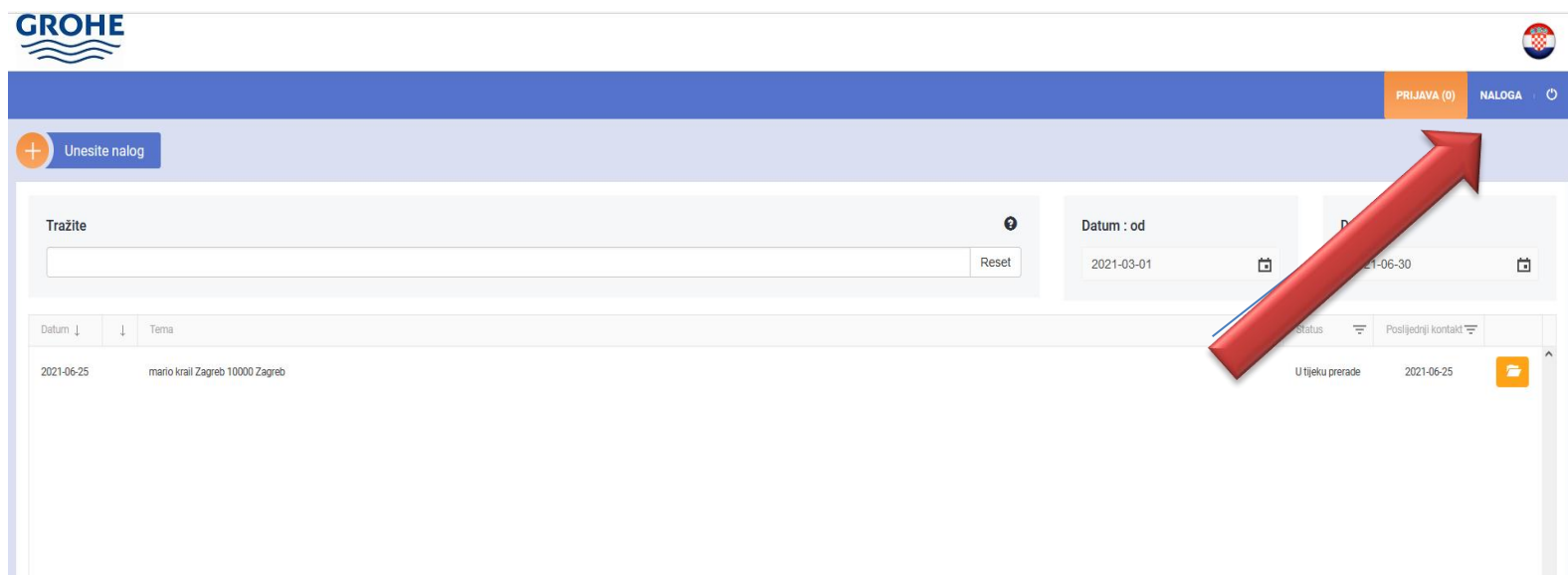
Prijavi se

E-mail

Lozinka

[Ne možete se sjetiti lozinke!](#)

U tabu „NALOZI” imamo pristup odobrenim i verificiranim prijavama. Tabela sadrži informacije o klijentima koji prijavljuju kvar, zaposleniku koji se bavi slučajem i statusu naloga.



The screenshot shows the GROHE portal interface. At the top left is the GROHE logo. On the right, there are navigation tabs for "PRIJAVA (0)" and "NALOGA". Below the navigation bar is a blue button with a plus sign and the text "Unesite nalog". The main area contains a search bar labeled "Tražite" with a "Reset" button. To the right of the search bar are date filters: "Datum : od" with a date range from "2021-03-01" to "2021-06-30". Below these filters is a table with columns for "Datum", "Tema", "Status", and "Posljednji kontakt". A red arrow points from the "Unesite nalog" button to the "NALOGA" tab.

Datum ↓	Tema ↓	Status	Posljednji kontakt
2021-06-25	mario krail Zagreb 10000 Zagreb	U tijeku prerade	2021-06-25

Za dodavanje nove prijave, koristite tipku



U sljedećem prikazanom prozoru popunite polja kao u obrascu iz prvog koraka. Imajte na umu da u polje „**Čitak dokaz o kupnji i ostalo**” imamo mogućnost priložiti više dokumenata. Nakon memoriranja informacija u sustavu na tablici novosti možemo vidjeti status prijave. Imajte na umu da zaposlenici moraju potvrditi novu prijavu prije nego što je pretvore u nalog za uslugu Grohe Adria (podnesena prijava treba sadržavati račun za kupovinu proizvoda na koji se daje reklamacija, predračuni se ne prihvaćaju).

Nova prijava

Klijent

Novi klijent

Ime*

Prezime*

Telefon*

E-Mail

Ulica*

Mjesto*

Poštanski broj*

Vanjski broj

Vrsta

Dom/mieszkanie prywatne

Product number

Očistite potvrdu o kupnji i drugi*

Pregledaj ... Datoteke nisu odabrane.

Opis *

* Obvezna polja

Spremite

U polju „novosti” možete pročitati sve poruke koje je servisno osoblje poslalo o konkretnim reklamacijama.



PRIJAVA (0)

NALOGA

Unesite nalog

Tražite

?

Reset

Datum : od

2021-04-01

📅

Datum : do

2021-07-31

📅

Datum ↓

↓

Tema

2021-06-25 mario kralj Zagreb 10000 Zagreb

U tijeku prerađe

2021-06-25

📧

Unesene reklamacije mogu se pretraživati pomoću glavnog pretraživača te promjenom raspona datuma



PRIJAVA (0)

NALOGA



+ Unesite nalog

Tražite



Reset

Datum : od

2021-04-01



Datum : do

2021-07-31



Datum ↓ ↓ Tema

2021-06-25 mario kraili Zagreb 10000 Zagreb

U tijeku prerade

2021-06-25



1 20 items per page

Wyświetlanie elementów 1 - 1 z 1

Otvoranje poruke

Tražite



Reset

Datum : od

2021-04-01



Datum : do

2021-07-31



Datum ↓ ↓ Tema

2021-06-25 2 mario kraili Zagreb 10000 Zagreb

U tijeku prerade

2021-07-05



Nakon otvaranja poruke, ona prikazuje čitavu povijest prijave i omogućuje slanje poruke servisu s opcijom dodavanja priloga - sve u vezi s predmetom o kojem je riječ.

The screenshot displays a user interface for a customer service portal. It is divided into two main sections: 'PRIMLJENO' (Received) on the left and 'POSLANO' (Sent) on the right. In the 'PRIMLJENO' section, there are two messages from 'Stojić Antonio' dated 2021-07-25. The first message is a simple 'Poruka' (Message). The second message says 'Molimo pogledajte poruku, u vezi vaše reklamacije.' (Please check the message, regarding your complaint). In the 'POSLANO' section, there is one message from 'Grohe d.o.o.' dated 2021-06-25 with the subject 'kvar' (malfunction). A central vertical timeline with icons indicates the sequence of events. Below the message history, there is an 'Obavijest' (Notification) section with a 'Sadržaj' (Content) field. At the bottom, there is a file upload area with the text 'Podnositelj prijave max 2MB' and a 'Pregledaj' (View) button. A 'Zapisi' (Records) button is also visible.

Svaka poruka poslana iz servisa Grohe signalizira se slanjem poruke na e-adresu koju je registrirao Distributer i zahtjevom da se ona pročita:

GROHE ADRIA d. o. o. poslalo Vam je novu poruku u vezi s reklamacijom

PROČITAJ

NAPOMENA: u slučaju da imate bilo kakav problem prilikom prijavljivanja u sustav prijava za servis, molimo vas da nas kontaktirate:

GROHE ADRIA d. o. o.

Antonio Stojić

Štefanovečka 18

10 000 Zagreb

mob. 099/3933-017

E-mail: fs-support-cro@grohe.com