

Procedura reklamacyjna produktów firmy Promethean

1. Rejestracja konta w Portalu

- Portal firmy Promethean uprawnia do skorzystania z dodatkowych usług gwarancyjnych takich jak programy:
 - a. ActiveCare - Darmowa opieka gwarancyjna premium dla produktów firmy Promethean.
 - b. ActiveCare+ - Płatna opieka gwarancyjna premium z bogatym pakietem usług oferowanych na wybrane produkty firmy Promethean.
- Korzyści z rejestracji produktów:
 - a. Zarejestrowani użytkownicy otrzymują unikalny nr Identyfikacyjny usprawniający proces reklamacyjny oraz nadający priorytet zgłoszeniom.
 - b. Firma Promethean, dzięki rejestracji produktów przez użytkownika, przechowuje jego pełną historię serwisową, co często usprawnia przyszłe reklamacje.
 - c. Rejestracja produktów uprawnia je do otrzymania płatnej gwarancji ActiveCare+.
 - d. Poszerzona gwarancja ActiveCare+ biegnie od momentu rejestracji towaru na stronie Promethean.
- Korzyści z rejestracji produktów ActiveCare+:
 - a. Program ActiveCare+ zapewnia szereg korzyści oraz poszerzone możliwości serwisowania uszkodzonych produktów w zależności od wykupionego pakietu poprzez naprawę bądź wymianę produktu do 5 lat zgodnie trybem postępowania zadeklarowanym przez producenta.
 - b. Firma Promethean zapewnia w przypadku uszkodzenia nowy produkt, bez oczekiwania na naprawę uszkodzonego sprzętu. Dostarczane są one bez żadnej dodatkowej opłaty kurierem UPS.
 - c. Realizacja następuje w przeciągu 7 dni roboczych od momentu zgłoszenia uszkodzonego produktu.
 - d. Ta wygodna forma reklamacji zapewnia szybką i sprawną obsługę klienta. Zapewniając jasne i stabilne zasady klienci mogą użytkować nasze produkty nieprzerwanie bez długiego oczekiwania na naprawę.

Rejestracji może dokonywać każdy kto zakupił produkt u swojego dostawcy bądź bezpośrednio u producenta. Sprzęt firmy Promethean od momentu zakupu objęty jest programem ActiveCare.

- Aby zarejestrować konto i wykonać zgłoszenie reklamacyjne należy przejść do strony <http://www.prometheanworld.com/us/english/education/support/registration/>

Country: US [Change](#) | [Business & Government](#) | [About Us](#) | [Product Finder](#) | [Why Promethean](#) | Search...

Promethean Administrators Educators Policymakers Products Research Support

Home » Support » Registration

Registration

Registering your Promethean product is quick and easy. You can upgrade your warranty to start from the installation date, which extends the length of your warranty. This also provides you with a certificate of asset(s) and access to toll free telephone numbers (country applicable). You may also activate your Promethean ActivCare+ warranty enhancements which can improve the level of service you receive from Promethean. You can do this by providing your activation code found on your Promethean ActivCare+ Warranty card.

By taking just a few minutes to register your product, you can enjoy:

- Quicker service and more efficient support.
- Extended warranty coverage.
- Free telephone and email support.
- Ability to purchase additional warranty extensions and enhancements, including Advanced Replacement and On-Site Support.

If you're interested in purchasing or learning more about Promethean ActivCare Plus, please visit the ActivCare Plus product page.

Please note: On selecting "Accept" you will be passed on to the Promethean Registration Portal (RP). If you have not already done so you will be asked to create an account and accept the Terms & Conditions. Selecting "Next" and accepting the Terms & Conditions will also confirm you have read, understood and accepted the following:

Registration of Products and Activation of Warranties Terms and Conditions

1. In order for Promethean to properly service its customers under the various warranty offerings, Promethean must obtain information about the customers and the products they have purchased and installed. To capture this information, Promethean enables registration of products and activation of Activcare Plus warranties via the Promethean "Registration Portal"
2. It is the responsibility of the registrant to ensure all information provided, including Activcare and Activcare Plus activations are correct and

- Po zapoznaniu z ogólnymi warunkami rejestracji należy zaznaczyć akceptację warunków umowy rejestracyjnej.

read, understood and accepted the following:

Registration of Products and Activation of Warranties Terms and Conditions

1. In order for Promethean to properly service its customers under the various warranty offerings, Promethean must obtain information about the customers and the products they have purchased and installed. To capture this information, Promethean enables registration of products and activation of Activcare Plus warranties via the Promethean "Registration Portal"
2. It is the responsibility of the registrant to ensure all information provided, including Activcare and Activcare Plus activations are correct and verified. Should the registered details provided be found to be incorrect, Promethean will view this as in contravention of its Terms & Conditions and may at its sole discretion deem a registration null & void and therefore any and all applicable warranty terms and conditions provided as a result of a registration will also be deemed null & void.
3. Registration of product via the Registration Portal in no way infers that the installation was completed by a certified installer. Registration of product on behalf of a customer via the Registration Portal in no way infers ownership of the product by the registering party.
4. Unless otherwise indicated, a registration via the Registration Portal will be presumed to have been done with approval of the registered customer.
5. Registration of products which carry Promethean's ActivCare Warranty must be completed within 90 days from installation or set up. Activation of Promethean's ActivCare Plus Warranty for the registered product, must be completed within 180 days of installation or set up. After this time Promethean may not recognize products as being validly registered. Promethean reserves the right to remove any registrations which are completed in contravention to any of its Terms and Conditions.

Click on the following links for more details:-

- <http://www.PrometheanWorld.com/warranty>
- <http://registration.PrometheanWorld.com>

I accept the Terms & Conditions

About Us	Administrators	Educators	Policymakers	Research	Products
Education Strategy Leadership Investors Newsroom Careers Opportunities Contact Us	Teacher Effectiveness Student Achievement Personalized Learning Collaborative Learning Assessment for Learning	Free Resources 21st Century Classroom Assessment for Learning	Productivity in Education 21st Century Learning Collaboration & Personalization Education Quality & Economic Growth	Research Papers Case Studies Promethean Research	Interactive Whiteboard Systems Interactive Table Assessment & Student Response Visual Presenter & Document Camera

- Aby przejść dalej należy zaznaczyć pole „I accept the Terms & Conditions”

- Następnie by dokonać rejestracji konta należy użyć przycisku Register.

Log In.

Enter your login details below

Email address

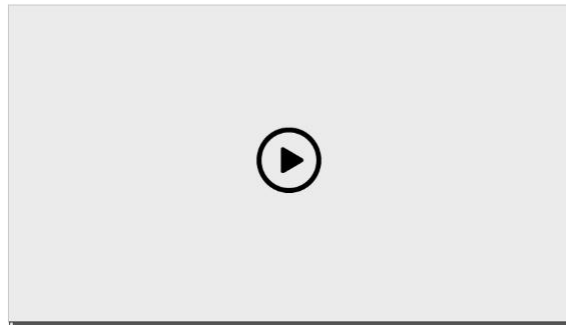
Password

Remember me?

Log In

[Register](#) if you don't have an account.

[I have forgotten my password.](#)



Register. Create a new account.

First name

Last name

Phone number

Email address

Confirm email address

Please check if you are an installer

I AGREE TO THE [Terms & Conditions](#)

Please check if you would like to receive marketing material from Promethean

Register

- Wypełniając wszystkie pola, proszę upewnić się czy adres e-mail jest prawidłowy. Jest on niezbędny do potwierdzenia wysłanego zgłoszenia. Należy zapoznać z się warunkami, które to są dostępne pod polem „Terms & Conditions”.

Register. Create a new account.

A temporary password will have been sent to your email address. You will need to use your email address and this temporary password to log in to the system, then you will be prompted to change your password.

- Po wypełnieniu wszystkich niezbędnych pól, należy użyć pola „Register”, następnie ukaże się okno z potwierdzeniem oraz nadaniu tymczasowego hasła dostępowego.

Change Password

Current password

New password

Confirm new password

- Należy pamiętać, iż hasło musi składać się z 6 do 15 znaków.
- Po zmianie hasła nastąpi wybór lokalizacji.

Set Your Location (By School or ActivCare Account Number)

Country: / Kraj

ActivCare Account Number

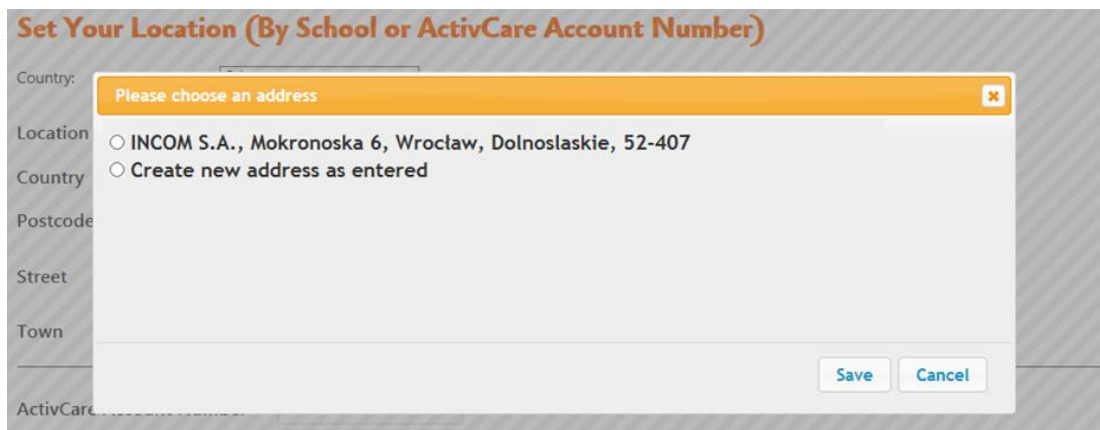
- Aby zrealizować rejestrację podając kraj Polskę, należy wybrać pole „Other”

Set Your Location (By School or ActivCare Account Number)

Country:	<input type="text" value="Other"/>		
Location Name	<input type="text"/>	/ Nazwa lokalizacji - Firmy/Klienta	
Country / Kraj	<input type="text" value="Poland"/>	Language	<input type="text" value="English"/>
Postcode	<input type="text"/>	Building	<input type="text"/>
	/ Kod pocztowy		/ Budynek
Street	<input type="text"/>	Locality	<input type="text"/>
	/ Ulica		/ Miejscowość
Town	<input type="text"/>	County	<input type="text"/>
	/ Miasto		/ Kraj

ActivCare Account Number / Nr konta ActivCare

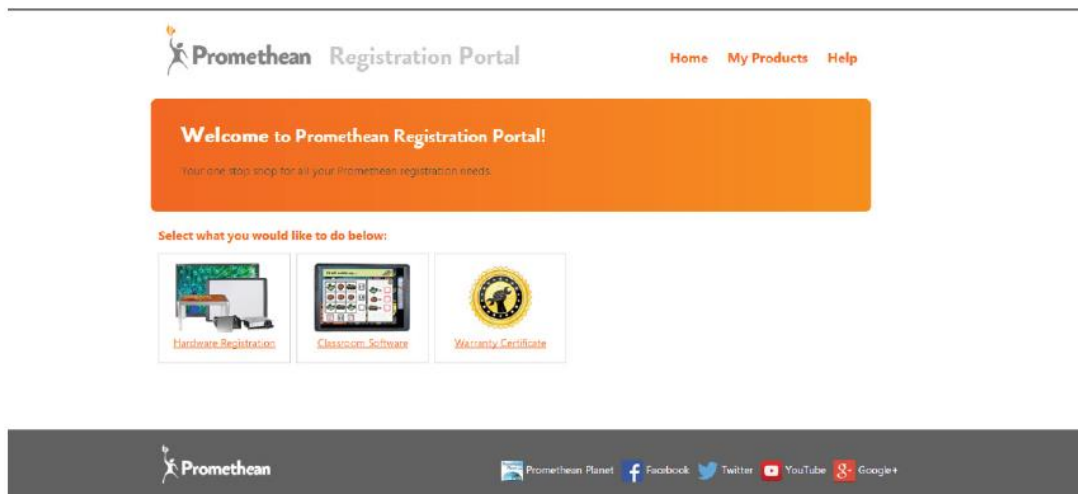
- Pola zaznaczone na czerwono należy obowiązkowo wypełnić.
- Pole „**ActivCare Account Number**” Uprawnia nas do rejestracji konta z rozszerzoną gwarancją. Szczegóły dostępne są na stronie: <http://www.prometheanworld.com/gb/english/education/products/professional-development-and-warranty/activcare/>



- System automatycznie dopasuje adres, który należy dopisać do konta. W przypadku gdy nie jest on wyświetlony, należy zaznaczyć pole „Create new address as entered”

Your account is now set up, and you will be automatically redirected to the Home page.

This will also be the screen you will see every time you log in.



- Po wykonaniu wszystkich czynności portal wykona przekierowanie do strony głównej z której można zarządzać artykułami.

2. Rejestracja produktu – sprzęt



- Cały proces rejestracji opiera się na numerach seryjnych artykułów. Należy wprowadzić nr SN w pole „Serial Number” następnie wypełnić datę montażu produktu.
- Po weryfikacji przez system ukaże się status danej rejestracji.
- W polu ActivCare Plus Activation Code wprowadzamy kod aktywacyjny usługi ActiveCare+ uzyskany od Twojego lokalnego sprzedawcy.

Single Account Upload

To speed up product registration you can upload a CSV containing a list of hardware products to register.

1. First, [download the CSV template](#)
2. Next, enter your product details into the file (note that dates are MM/DD/YYYY format)
3. Save the file to your computer
4. Select the file below by clicking 'Choose File' and then navigate to the saved CSV file
5. Click 'Upload' to upload the products and follow the instructions

Filename:

Choose File

UploadTemplate.csv

Upload

- W przypadku większej ilości towarów, producent przewidział rejestracje jednorazowo kilkunastu produktów.
- Aby wykonać rejestracje należy przygotować zestawienie towarów w pliku .CSV (Excel)
- Następnie wskazać lokalizację pliku (Choose File) i wysłać (Upload).

3. Rejestracja produktu – oprogramowanie

Register New Software

Product	License Key	Status
Leamer Response ▾	FKLI-HAIF-GMEF-KC	
Leamer Response ▾	KKPJ-PDIF-AGHP-KI	
-None- ▾		
-None- ▾		
-None- ▾		

[Add New Product](#)

Register Cancel

- W tym przypadku należy wskazać rodzaj produktu oraz wprowadzić numer licencji. Po weryfikacji ukaże się status towaru.

4. Reklamacje uszkodzonego sprzętu

Reklamacje można wykonywać w trybie

5. Wyłączenia:

- Następujące artykuły podlegają osobnej gwarancji (informacja w slajdzie poniżej – tabelce).
- Tablice interaktywne:
 - a. ActivTable
 - b. ActivPanel Touch
- Lampy do projektorów PRM-32 oraz innych modeli.
- Projektory PRM-32 Short Throw DLP

W związku ze zmianą regulaminu programu gwarancyjnego ActiveCare z dnia 01.09.2014 produkty ActivTable oraz ActivPanel Touch nadal należy zarejestrować na stronie producenta, aby otrzymać rozszerzoną gwarancję ActiveCare i ActiveCare+.

	Produkt	Okres trwania gwarancji bez rejestracji	ActiveCare	ActiveCare+ (Płatna gwarancja premium)
Tablice interaktywne	ActivTable	1 Rok + Naprawa gwarancyjna	3 lata + Naprawa gwarancyjna	5 lat + Naprawa gwarancyjna
	ActivPanel Touch			

6. Warunki reklamacji produktów

- Poniżej znajdują się warunki reklamacyjne dla poszczególnych produktów Promethean.

	Produkt	ActiveCare	ActiveCare+ (Płatna gwarancja premium)
Tablice Interaktywne	ActivBoard 100 Range	2 lata + naprawa gwar.	5 lat + wymiana sprzętu na nowy
	ActivBoard 500 Pro Range	5 lat + naprawa gwar.	
	ActivBoard 300 & 300 Pro Range		
	ActivBoard 2 Touch	3 lata + naprawa gwar.	
	ActivBoard 6 Touch	5 lat + naprawa gwar.	
Projektory	PRM-32 Short Throw DLP Projector	1 rok + naprawa gwar.	Brak
	Inne Modele Projektorów	3 lata + naprawa gwar.	5 Lat gwarancji

Projektory	Lampy do projektorów PRM-32	6 Miesiące / 500 roboczogodzin				
	Lampy do innych modeli projektorów	3 Lata/3000 roboczogodzin				
Standy	Regulowany	Brak	5 lat + wymiana sprzętu na nowy			
	Mobilny					
	Stacjonarny					
	Inne rodzaje					
Systemy do głosowania	ActivExpression2		1 rok + naprawa gwar.			
	ActiveVote					
Narzędzia interaktywne	ActivArena				3 lata + naprawa gwar.	
	ActivPanel					
	ActivPen					
	ActivRemote					
	ActivSlate					
	ActivWand					
	ActivView					
Urządzenia audio	ActivSound	1 rok + naprawa gwar.				
	ActivSoundBar					

7. Reklamacja towaru zarejestrowanego w trybie ActiveCare+

- Dzięki zarejestrowaniu danego towaru, klient ma możliwość bezpłatnego rozszerzenia swojej gwarancji w trybie płatnym ActiveCare+.
- Produkt zarejestrowany będzie miał swoją historię serwisową dzięki czemu czas reklamacji ulegnie skróceniu.

- Rejestracje oraz poszerzenie gwarancji ActiveCare+ obejmuje tylko produkty firmy Promethean takie jak:
 - a. Tablice Interaktywne
 - b. Projektory
 - c. Standy
- ActiveCare+ pozwala na poszerzenie okresu gwarancyjnego na poszczególne artykuły:

Produkt	ActiveCare		Wsparcie on-line	Wsparcie telefoniczne
	Naprawa gwarancyjna	Wymiana gwarancyjna		
Tablice Interaktywne	ActivBoard 100 Range	5 lat	Bezpłatne	
	ActivBoard 500 Pro Range			
	ActivBoard 300 & 300 Pro Range			
	ActivBoard 2 Touch			
	ActivBoard 6 Touch			
Projektory	PRM-32 Short Throw DLP Projector	Brak	Tak	Bezpłatne
	Inne Modele Projektorów	5 lat		
	Lampy do projektorów PRM-32	Brak		
	Lampy do innych modeli projektorów			
Standy	Regulowany	Brak	5 lat	
	Mobilny			
	Stacjonarny	Brak		
	Inne rodzaje			

- Cennik usługi ActiveCare+ na poszczególne modele:

Model	Opis	Cena
Naprawa gwarancyjna		
100	100 Series Board - Podlegający naprawie, gwarancja na 3 lata	€ 25
100	100 Series Board - Podlegający naprawie, gwarancja na 5 lat	€ 80
PRM32	PRM-32 DLP Projector - Podlegający naprawie, gwarancja na 3 lata	€ 120
178+PRM32	178 Series System - Podlegający naprawie na modele IWB & PRM-32 Projector, gwarancja na 3 lata	€ 180
Wymiana gwarancyjna		
Atable	ActivTable - Podlegający wymianie, gwarancja na 5 lat	€ 649
100	100 Series Board -Podlegający wymianie, gwarancja na 5 lat	€ 130
Touch	Touch Range Board - Podlegający wymianie, gwarancja na 3 lata	€ 60
300/300PRO	300/300PRO Series Board - Podlegający wymianie, gwarancja na 5 lat	€ 75
500PRO	500PRO Series Board - Podlegający wymianie, gwarancja na 5 lat	€ 130
DLP Projector	PRM-35, EST-P1 & UST-P1 DLP Projector - Podlegający wymianie, gwarancja na 5 lat	€ 60
PRM32 Projector	PRM-32 DLP Projector - Podlegający wymianie, gwarancja na 3 lata	€ 160
100 DLP	100 Series System - Podlegający wymianie na modele IWB & PRM-35, EST-P1 & UST-P1 DLP Projector, gwarancja na 5 lat	€ 190
178 + DLP	178E Series System - Podlegający wymianie, gwarancja na 3 lata	€ 280
300/300PRO + DLP	300/300PRO Series System - Podlegający wymianie na modele IWB & PRM-35, EST-P1 & UST-P1 DLP Projector, gwarancja na 5 lat	€ 135

500PRO + DLP	500PRO Series System - Podlegający wymianie na modele IWB & PRM-35, EST-P1 & UST-P1 DLP Projector, gwarancja na 5 lat	€ 190
---------------------	---	-------

Podane ceny są przykładowe, aby śledzić dokładne kwoty należy skontaktować się ze swoim sprzedawcą.

8. Wykonanie zgłoszenia reklamacyjnego

- Ostatnim krokiem do wykonania zgłoszenia reklamacyjnego jest przejście do specjalnego formularza kontaktowego, dostępnego na stronie: <http://www.prometheankb.com/> Region Europe → Zakładka „Contact us”

Contact Technical Support

* denotes required information.

Name: * / Imię

Email address: * / Adres email

Phone: * / Telefon kontaktowy

Company: * / Firma

Zip code: / Kod pocztowy

My Operating system is: / System operacyjny

I have an issue with: / Mam problem z:

This issue is related to: / Powiązanie problemu z:

I have this issue with more than one unit: / Problem z większą ilością jednostek

I am using this version of Promethean software: / Wersja oprogramowania TAK/NIE

Hardware serial # or Promethean ActivCare #: /Nr Seryjny artykułu bądź jego kod ActivCare

Brief Description / Krótki opis

Customer Type * / Rodzaj zgłaszającego

Existing Case Reference Number

Description: * / Opis

Attachments:

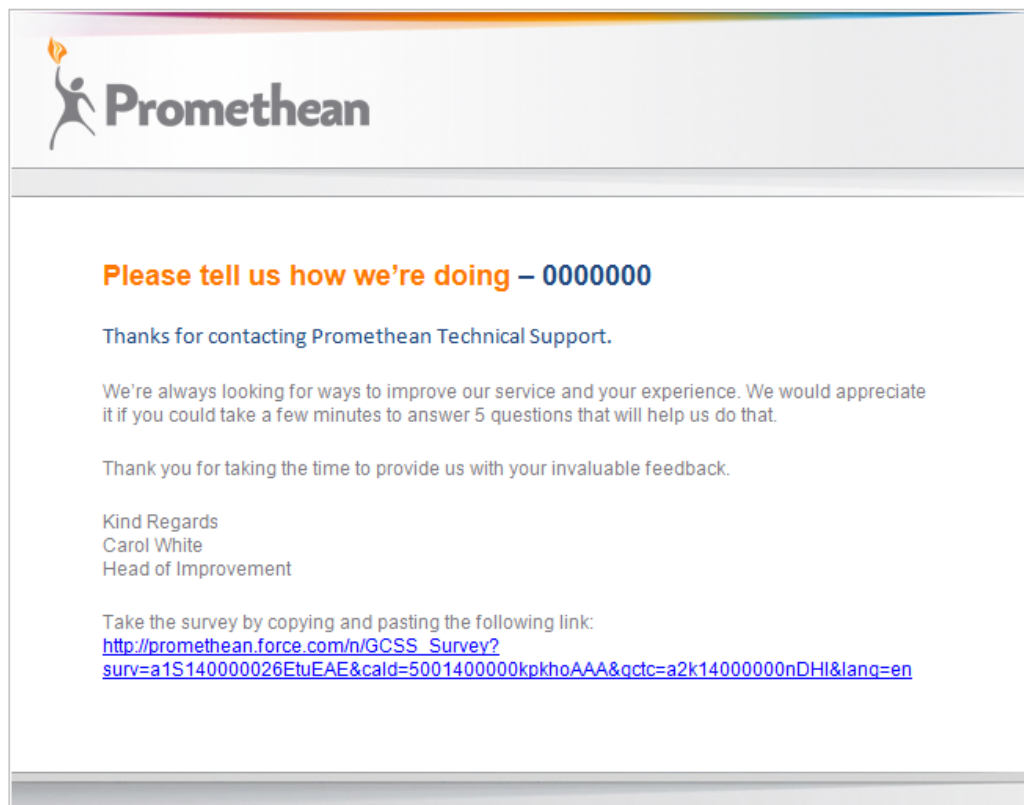
- Należy uważnie wypełnić wszystkie pola, ponieważ usprawni to czas realizacji reklamacji.
- Pola oznaczone gwiazdką należy wypełnić obowiązkowo.
- kontakt z producentem odbywa się w języku Angielskim, w przypadku problemów ze zgłoszeniem prosimy zwrócić się o pomoc do swojego sprzedawcy.

- Interactive Displays
- IWB Systems
- Learner Response Systems
- Interactive Tools
- Projectors
- Software
- Warranty and Support
- Media
- User Documentation
- Downloads

Thank You

Thank you for your email. We will contact you very soon.

- Po wykonaniu zgłoszenia, ukaże się ekran końcowy. Prosimy monitorować uważnie skrzynkę pocztową, ponieważ dział wsparcia technicznego będzie próbował ustalić wszystkie szczegóły reklamacji przez email. Zalecamy sprawdzić Sprawdzź zakładkę Spam!



The screenshot shows an email from Promethean. At the top is the Promethean logo. The main text reads: "Please tell us how we're doing – 000000". Below this, it says "Thanks for contacting Promethean Technical Support." and "We're always looking for ways to improve our service and your experience. We would appreciate it if you could take a few minutes to answer 5 questions that will help us do that." It then says "Thank you for taking the time to provide us with your invaluable feedback." and "Kind Regards Carol White Head of Improvement". At the bottom, it provides a survey link: http://promethean.force.com/n/GCSS_Survey?surv=a1S140000026EtuEAE&caid=5001400000kpkhoAAA&qctc=a2k14000000nDHI&lang=en

- Na skrzynkę pocztową otrzymają Państwo informację zwrotną wraz z przypisanym nr RMA (numer ten należy zachować w celu przyszłej weryfikacji sprawy).
- Państwa towar został zgłoszony na serwis producenta.

W razie problemu prosimy skontaktować się z działem serwisu INCOM
+71 35 88 158 lub e-mail: serwis@incom.pl