tyresoft

TYRESOFT RMA

Reklamacja opony bez maili, telefonów i zgubionych zdjęć.

System reklamacji dla hurtowni, sklepów internetowych i serwisów opon. Klient wypełnia formularz, a Ty prowadzisz sprawę od weryfikacji, przez odbiór kurierem, po decyzję i rozliczenie.

7 kroków
formularza dla klienta

14 dni
termin przy każdej reklamacji

12
statusów z gotową wiadomością



JEŚLI PRZECZYTASZ TYLKO JEDEN SLAJD, NIECH TO BĘDZIE TEN

TyreSoft RMA zbiera każdą reklamację opony w jednym miejscu: klient sam podaje fakturę, DOT, zdjęcia i adres odbioru, Ty zmieniasz status, a klient od razu dostaje wiadomość. Termin 14 dni liczy się sam.

Formularz dla klienta w 7 krokach

Termin 14 dni przy każdej sprawie

E-mail lub SMS przy każdym statusie

Znasz to?

Poniedziałek, 9:10. Mail: „opona pękła, co robimy?”

Bez numeru faktury, bez rozmiaru i DOT, za to z dwoma nieostrymi zdjęciami. Zaczyna się korespondencja: prosimy o fakturę, o zdjęcie ściany bocznej, o adres do odbioru.

Po tygodniu nikt nie pamięta, kto ostatnio odpisał klientowi, a producent prosi o komplet zdjęć w jednym miejscu.

Sama reklamacja nie jest trudna. Trudne jest zebranie wszystkiego w jednym miejscu.



9:10 → 9:40

Termin

14 dni na odpowiedź. Potem reklamację uważa się za uznaną.

Konsument, który składa reklamację, musi dostać odpowiedź w ciągu 14 dni. Jeśli jej nie dostanie, przepisy traktują reklamację tak, jakby sprzedawca ją uznał.

Przy kilkudziesięciu sprawach w sezonie termin zapisany w kalendarzu jednej osoby to za mało. Musi być widoczny przy każdej reklamacji, dla całego zespołu.

TERMIN W KALENDARZU

?

nie widać, które sprawy się kończą

TERMIN W TYRESOFT RMA

14 dni

liczony od zgłoszenia, „po terminie” widać od razu

Listę reklamacji sortujesz po terminie, a sprawy pilne przypinasz na górze.

Skrzynka kontra system

Skrzynka mailowa pamięta tylko to, co ktoś zdążył przeczytać.

	MAIL I TELEFON	TYRESOFT RMA
1 **Zgłoszenie**	mail, telefon, wiadomość z platformy	**formularz w 7 krokach z polami obowiązkowymi**
2 **Dane opony**	„ta zimowa, 17 cali”	**marka, model, rozmiar, indeksy, DOT, pozycja, bieżnik, przebieg**
3 **Zdjęcia**	w skrzynkach różnych osób	**przy reklamacji i na Google Drive, gotowe dla producenta**
4 **Termin**	pilnuje go pamięć	**14 dni liczone automatycznie, sprawy po terminie oznaczone**
5 **Kontakt z klientem**	każdy pisze po swojemu	**szablon wiadomości dla każdego statusu**

Jak to działa

Pięć kroków od zgłoszenia do zamknięcia sprawy.

1

Zgłoszenie

klient wypełnia formularz

Formularz

2

Weryfikacja

dane, zdjęcia i notatki

Status

3

Odbiór

kurier pod adres z formularza

Status

4

Decyzja

uznanie % lub kwotowe

Wiadomość

5

Rozliczenie

wymiana, zwrot, odesłanie lub utylizacja

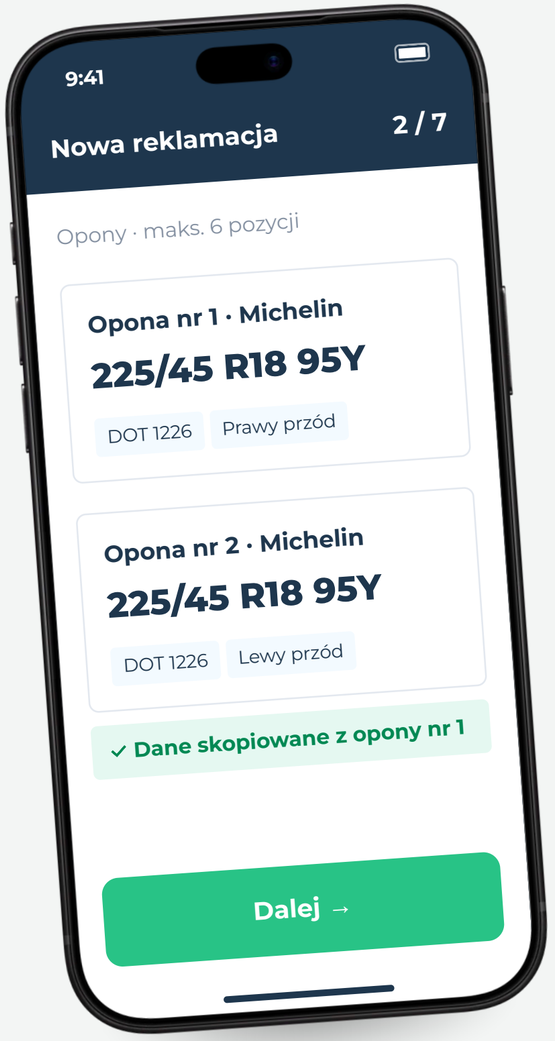
Historia

Przy każdej zmianie statusu możesz od razu wysłać klientowi wiadomość z szablonu. Wszystko zapisuje się w historii reklamacji.

Formularz dla klienta

Klient wypełnia formularz sam. Ważnych pól nie da się pominąć.

- Siedem krótkich kroków: zakup, opony, produkt i pojazd, opis, załączniki, rozliczenie, dane i odbiór.
- Numer faktury, marka, model, rozmiar i powód reklamacji są obowiązkowe — bez nich formularz nie przejdzie dalej.
- Do 6 opon w jednym zgłoszeniu. Dane kolejnej opony kopiujesz jednym kliknięciem.
- Podpowiedzi przy polach: gdzie znaleźć DOT i jak spakować opony do odbioru.



Wizualizacja TyreSoft RMA · przykładowe dane

Dane, o które zapyta producent

Każda opona z DOT, pozycją, bieżnikiem i przebiegiem.

- 12 powodów reklamacji: od pęknięcia ściany bocznej po ściąganie pojazdu.
- Pozycja montażu: lewy lub prawy, przód lub tył.
- Pytania o naprawę i montaż oraz dane pojazdu: marka i model, rocznik, silnik, przebieg.
- Pytania pomocnicze do opisu: czy problem uniemożliwia jazdę, czy widać uszkodzenia, kiedy wystąpił.

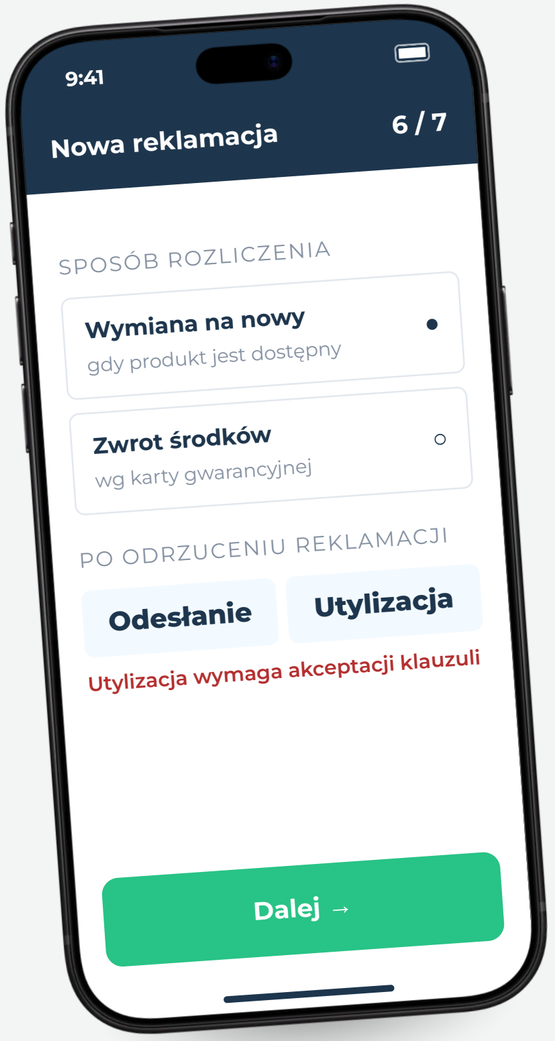


Wizualizacja TyreSoft RMA · przykładowe dane

Rozliczenie od początku

Klient od razu wybiera rozliczenie i los opony po odrzuceniu.

- Wymiana na nowy albo zwrot środków. Przy zwrocie formularz prosi o numer konta, który obsługa widzi potem w reklamacji.
- Po odrzuceniu reklamacji: odesłanie opon albo utylizacja.
- Utylizacja wymaga akceptacji klauzuli, której treść ustalasz Ty.
- Załączniki do 15 MB: zdjęcia JPG i PNG oraz dokumenty PDF.

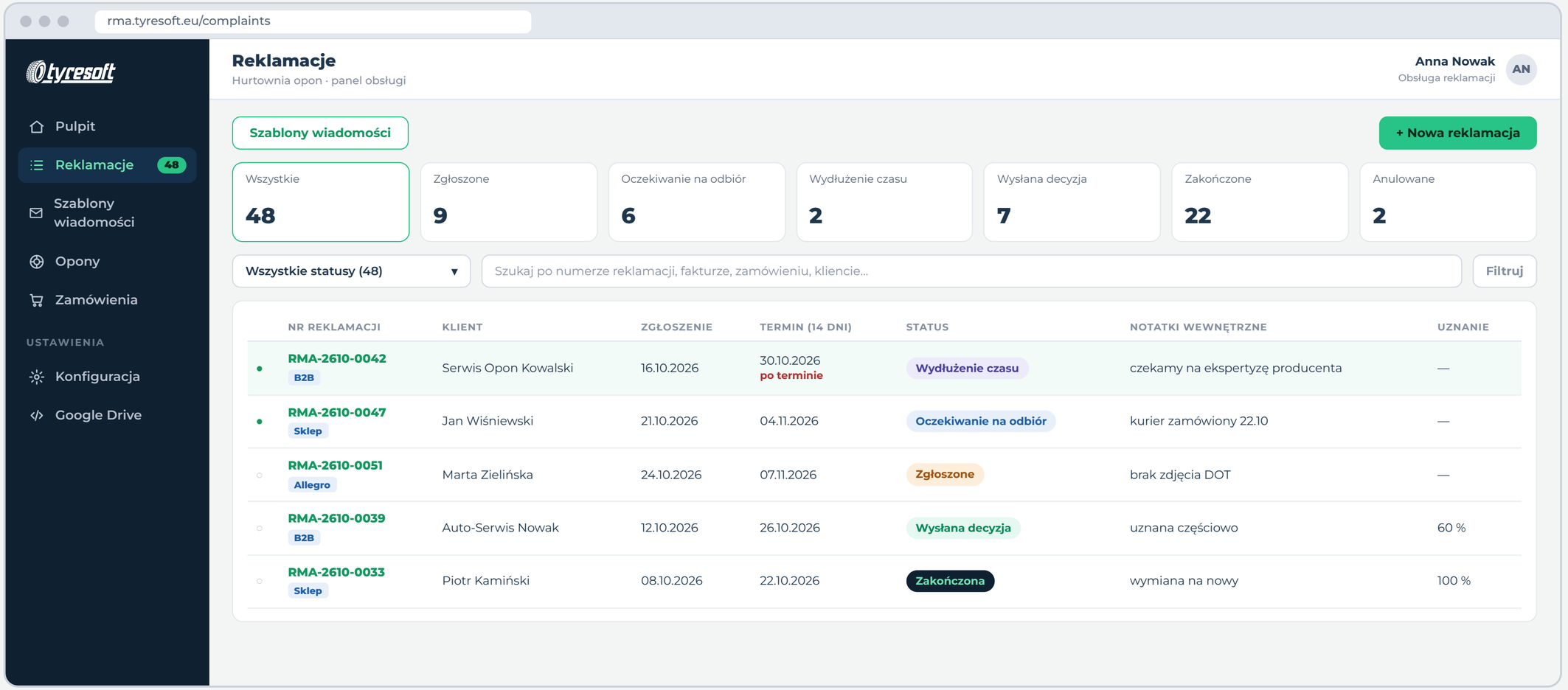


Wizualizacja TyreSoft RMA · przykładowe dane

Lista reklamacji

Wszystkie reklamacje i terminy na jednym ekranie.

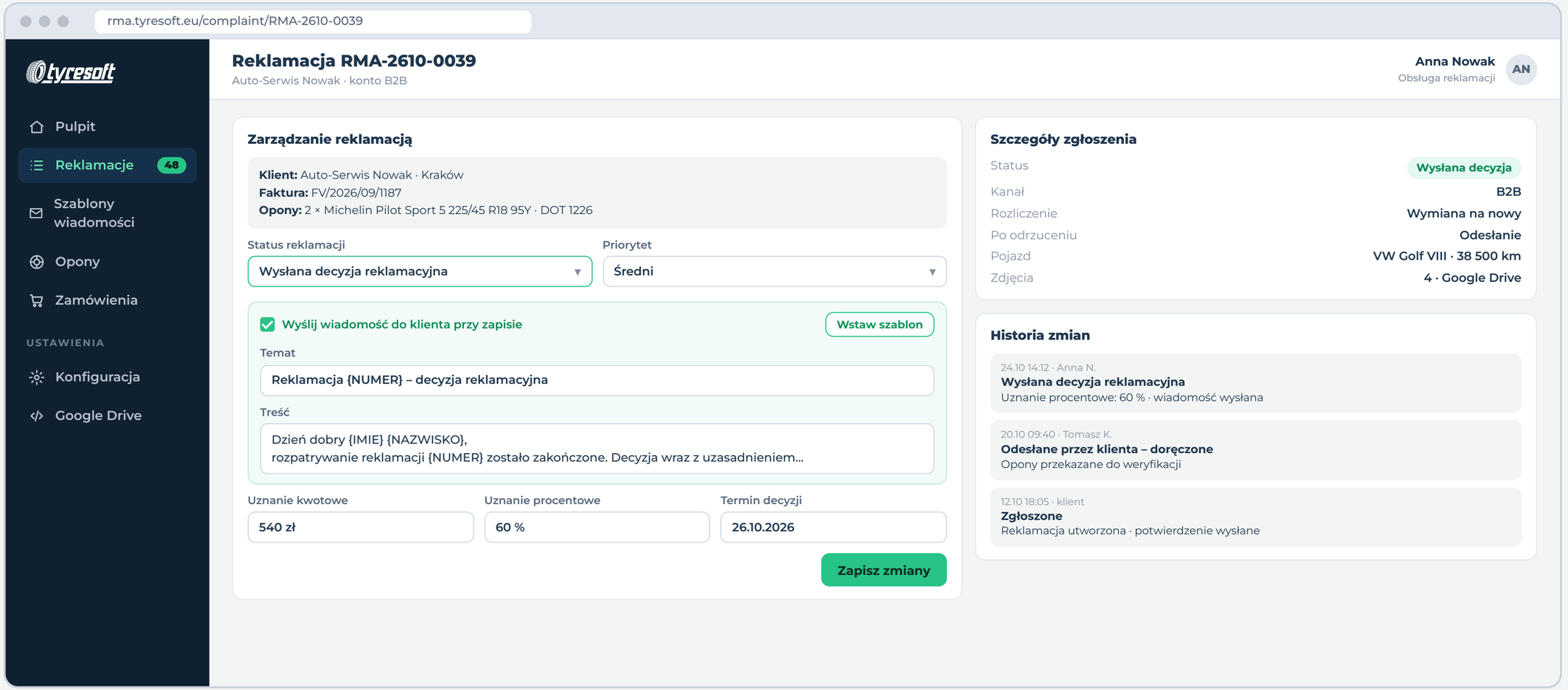
Kafelki ze statusami, wyszukiwarka, przypięte sprawy pilne i notatki wewnętrzne od razu na liście.



Karta reklamacji

Dane, decyzja i wiadomość do klienta w jednej karcie.

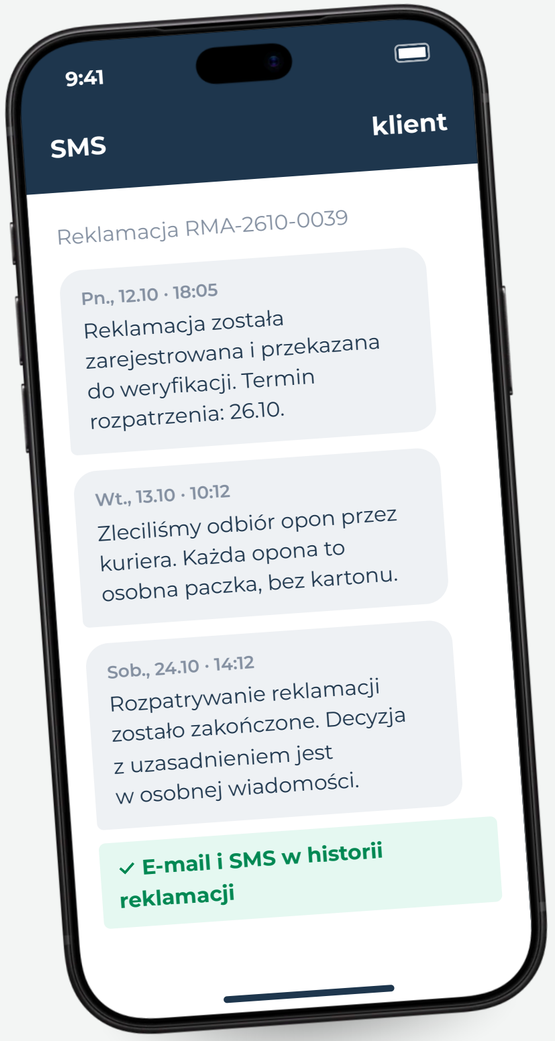
Zmieniasz status, wstawiasz szablon wiadomości i wpisujesz uznanie. Obok szczegóły zgłoszenia i historia zmian.



Wiadomości e-mail i SMS

Każdy status ma gotową wiadomość. E-mail lub SMS wysyłasz jednym kliknięciem.

- 12 szablonów: od przyjęcia zgłoszenia, przez odbiór kurierem, po decyzję i zakończenie sprawy.
- Powiadomienie SMS trafia do klienta od razu, także gdy nie zagląda do skrzynki. W Katowicach system wysłał już 336 SMS-ów.
- Znaczniki {NUMER}, {IMIE}, {NAZWISKO}, {STATUS} i {TERMIN} wypełniają się same, a zaraz po zgłoszeniu klient dostaje e-mail z numerem reklamacji.
- Każda wysłana wiadomość zapisuje się przy reklamacji: widać, kto i kiedy napisał do klienta.



Wizualizacja TyreSoft RMA · przykładowe dane

Statusy

12 statusów, które opisują prawdziwy proces reklamacji opon.

Zgłoszone – czekamy na weryfikację
nowa reklamacja z formularza

Oczekiwanie na wypełnienie formularza
brakuje danych od klienta

Oczekiwanie na odbiór
kurier odbiera opony od klienta

Odesłane przez klienta – doręczone
opony są u Ciebie, trwa weryfikacja

Wydłużenie czasu rozpatrzenia
potrzebna dodatkowa ekspertyza

Dyskusja Allegro
rozmowa w dyskusji przy zamówieniu

Dyskusja mail
pytania do klienta e-mailem

Wysłana decyzja reklamacyjna
decyzja z uzasadnieniem u klienta

Oczekiwanie na płatność
nieuznana reklamacja, koszt odesłania opon

Odebrane opony przez klienta
opony wróciły do klienta

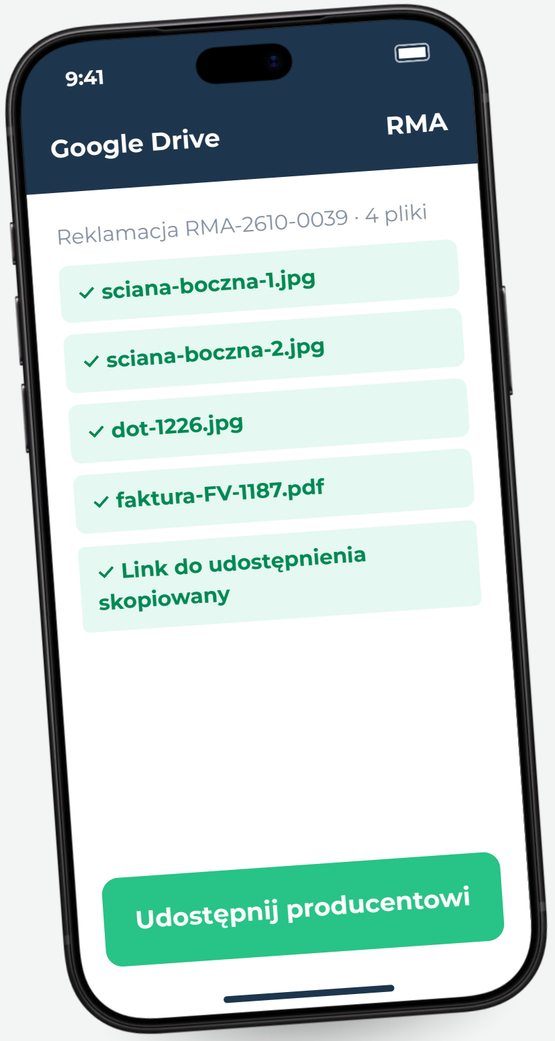
Reklamacja zakończona
sprawa zamknięta

Reklamacja anulowana
zgłoszenie wycofane

Zdjęcia na Google Drive

Zdjęcia z każdej reklamacji trafiają na Google Drive.

- Załączniki z formularza zapisują się automatycznie na Twoim Google Drive.
- Producentowi lub rzeczoznawcy wysyłasz link, bez pakowania zdjęć do maila.
- Wszystkie zdjęcia reklamacji są w jednym miejscu, a nie w skrzynkach różnych osób.
- Zdjęcia są też dostępne przy reklamacji w panelu.



Wizualizacja TyreSoft RMA · przykładowe dane

DZIAŁA W PRAKTYCE

949 reklamacji opon w 12 miesięcy, w jednym panelu.

Firma oponiarska z Katowic prowadzi w TyreSoft RMA reklamacje od swoich klientów od października 2025.

949
reklamacji opon w 12 miesięcy

155
kont klientów zgłaszających reklamacje

6 082
zdjęć, średnio 6,6 na reklamację

5 761
plików w 858 folderach na Google Drive

2 772
zmian statusu zapisanych w historii

232
reklamacje w szczytowym miesiącu (IX 2026)

Dane zagregowane zanonimizowane.

Platforma

Trzy elementy, jeden system.

Panel obsługi

rma.tyresoft.eu: lista reklamacji, karta sprawy, statusy, decyzje, szablony wiadomości i historia zmian.

Formularz dla klientów

Link, który wysyłasz klientom, albo konto B2B. Klient sam zgłasza reklamację w 7 krokach.

Integracje

Google Drive na zdjęcia, e-mail lub SMS do klienta przy zmianie statusu i platforma TyreSoft z kontami klientów B2B.

Dla kogo

Dla każdego, kto sprzedaje opony i przyjmuje reklamacje.

Hurtownie opon

Reklamacje od warsztatów i sklepów w jednym panelu, z kompletem danych dla producenta.

Sklepy internetowe i Allegro

Termin 14 dni dla konsumenta, wiadomości z szablonów i dyskusje na Allegro pod kontrolą.

Serwisy i sieci wulkanizacyjne

Reklamacje opon zamontowanych w serwisie, z danymi pojazdu, pozycją i przebiegiem.

Jak zacząć

Konfigurujesz raz. Potem wysyłasz klientom link.

1. **Bezpłatna konsultacja**
   pokażemy TyreSoft RMA na przykładzie Twoich zgłoszeń
2. **Konfiguracja**
   statusy, szablony wiadomości, klauzula utylizacji, operatorzy i Google Drive
3. **Link do formularza**
   wysyłasz go klientom, dodajesz na stronę i do konta B2B
4. **Pierwsze reklamacje**
   cała obsługa w jednym panelu, z terminem i historią

DOSTĘP NA ZAPROSZENIE

Porozmawiajmy o Twoich reklamacjach.

Bezpłatna konsultacja: pokażemy TyreSoft RMA na przykładzie Twoich zgłoszeń, bez zobowiązań. Napisz, ile reklamacji opon obsługujesz w sezonie i którymi kanałami przychodzą.

Bezpłatna konsultacja

E-MAIL
biuro@tyresoft.pl

TELEFON
+48 12 357 68 78

KONTAKT
www.tyresoft.pl/contact.html

PANEL
rma.tyresoft.eu

PS Mail „opona pękła” i tak przyjdzie. Odpowiesz linkiem do formularza zamiast pięcioma pytaniami.