



Portal del Cliente – Reclamaciones y Devoluciones*

Guía del usuario

Tabla de contenidos

[Inicio de sesión](#)

[Cuenta](#)

[Resumen](#)

[Cómo abrir nueva incidencia](#)

[Piezas](#)

[Registrar reclamaciones de múltiples artículos](#)

[Resumen de incidencias](#)

[Cómo encontrar una incidencia](#)

[Cómo descargar documentos](#)

[Cómo enviar mensaje en el ticket de incidencia](#)

[Contacto y resolución de incidencia](#)

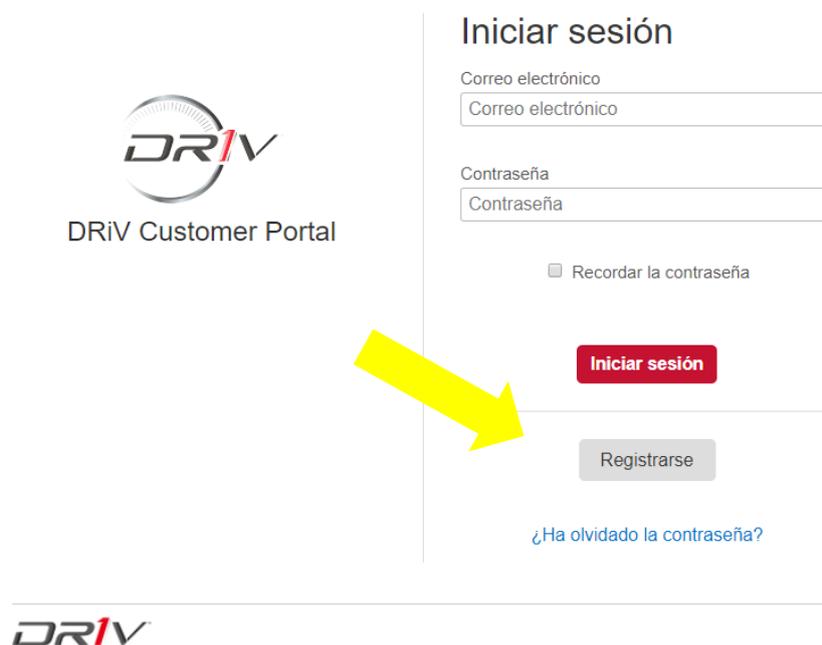
[Anexo](#)

[Tipo de incidencias](#)

- [Incidencia de envío](#)
- [Incidencia en factura](#)
- [Incidencia de producto](#)
- [Devoluciones](#)

Inicio de sesión

Al acceder al portal verás la página de inicio de sesión. Si no tienes una cuenta, puedes crearla accediendo al botón <Registrarse> como se indica a continuación:



DRiV
DRiV Customer Portal

Iniciar sesión

Correo electrónico
Correo electrónico

Contraseña
Contraseña

Recordar la contraseña

Iniciar sesión

Registrarse

[¿Ha olvidado la contraseña?](#)

DRiV

Se te pedirá que rellenes algunos datos sobre ti y sobre tu empresa y que aceptes nuestra Política de Privacidad.

Si necesitas tu código de cliente, por favor ten en cuenta que puedes encontrarlo en cualquier factura o en la confirmación de pedido. Si necesitas ayuda para encontrar tu código de cliente, puedes dirigirte a nosotros escribiendo al siguiente correo electrónico: coslada.postventa@driv.com.

Registro

Datos personales

Nombre

Apellidos *

Correo electrónico *

Establecer contraseña

Contraseña *

Vuelva a introducir la contraseña *

Datos de su empresa

Empresa Código de cliente *

You can find your customer number on your invoice or order confirmation.

Términos y condiciones

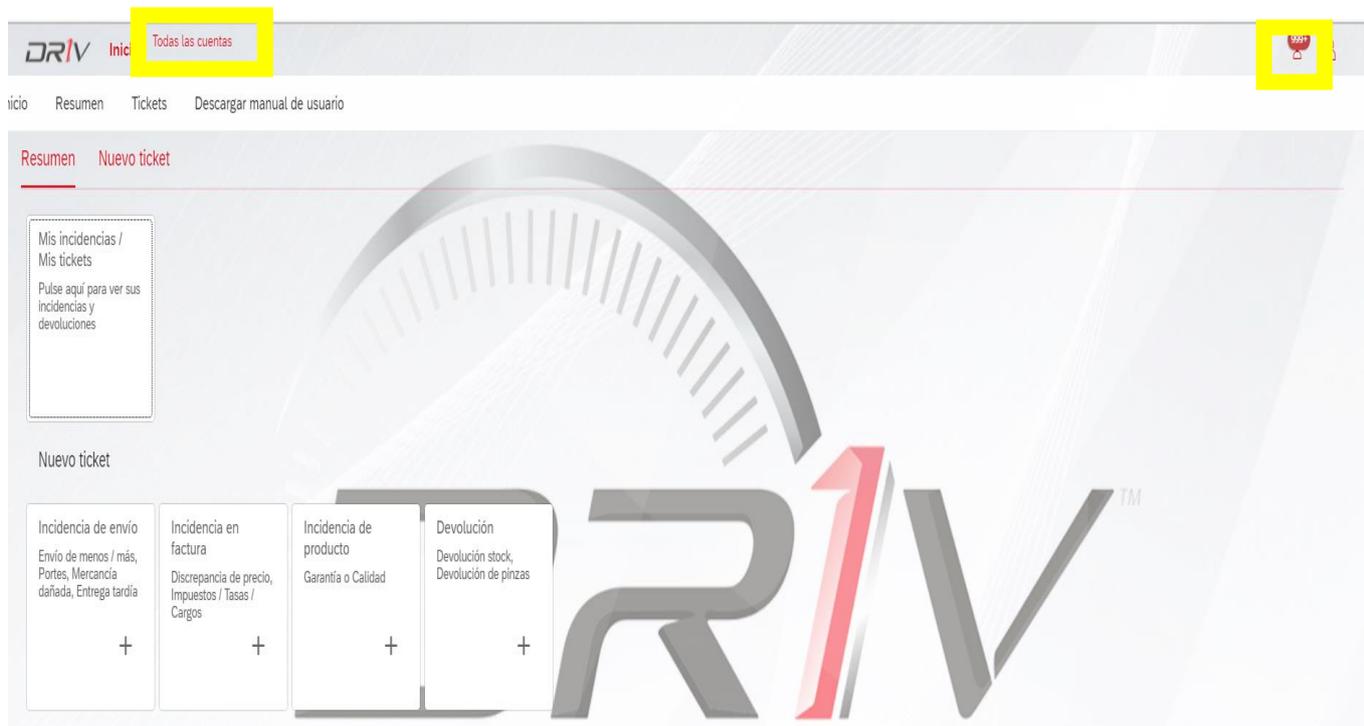
He leído la [Declaración de protección de datos](#) y estoy de acuerdo con ella. *

*Obligatorio

Registrarse

Cuenta

Si tienes varias cuentas, puedes utilizar el botón **Todas las cuentas**, al iniciar tu sesión. Puedes escoger la cuenta que necesitas, al cambiar el código del cliente del botón que aparece en la derecha de la página.



Para buscar un ticket de incidencia no es necesario cambiar al código de su reclamación, ya que el sistema verifica de forma automática en todas las cuentas a las que tiene acceso.

Si acaba de pedir acceso a su cuenta, la revisión se hace en un plazo de 48 horas.

Resumen

Puedes crear una nueva solicitud si vas a la pestaña <Resumen>. Además, también podrás ver todas tus incidencias clasificadas en: abiertas, facilitar más información, incidencia en revisión, material en tránsito, aprobación financiera, devolución en trámite, finalizado o anulado.



Cómo abrir nueva incidencia

Al hacer clic en la pestaña <Nuevo ticket>, en la pantalla te va a aparecer todos los tipos de incidencia disponibles.



Nuevo ticket

Incidencia de envío
Envío de menos / más,
Portes, Mercancía
dañada, Entrega tardía

+

**Incidencia en
factura**
Discrepancia de precio,
Impuestos / Tasas /
Cargos

+

**Incidencia de
producto**
Garantía o Calidad

+

Devolución
Devolución stock,
Devolución de pinzas

+



Fecha: 21 de enero de 2022

* Asunto:

* Tipo de incidencia:

Su referencia (No. pedido):

Devolver / guardar material:

No. de factura: [Ayuda](#)

No. de albarán:

Portes de transporte

Mercancía dañada

Entrega tardía - Devolución

Otro (especificar a continuación)

Para facilitar la revisión de stock en nuestro almacén, agradecemos remitirnos las incidencias en un pl...

Material

#	* Referencia	* No. de albarán	* Cantidad facturada	* Cantidad recibida	Diferencia	Comentarios
Ningún material						

[Agregar Referencia](#)

[Descargar archivo](#)



Fecha: 21 de enero de 2022

* Asunto:

* Tipo de incidencia:

Su referencia (No. pedido):

Descripción del problema:

* No. de factura: [Ayuda](#)

Material

#	* Referencia	* Cantidad	No. de factura	Comentarios	Bor...
Ningún material					

[Agregar Referencia](#)

[Descargar archivo](#)

Piezas

Puedes agregar de forma manual varias piezas, al pulsar en <Agregar referencia>.

Fecha: 21 de enero de 2022

* Asunto: * Tipo de incidencia:

Su referencia (No. pedido):

* No. de factura: [Ayuda](#)

Material

#	* Referencia	* Cantidad	No. de factura	* Precio facturado	* Precio reclamado	Comentarios	Bor...
Ningún material							

[Agregar Referencia](#)

[Descargar archivo](#)

Completar todos los campos obligatorios. Después de rellenar, pulsar en <Enviar>.

Material

#	* Referencia	* Cantidad	No. de factura	* Precio facturado	* Precio reclamado	Comentarios	Bor...
1	<input type="text" value="20390"/>	<input type="text" value="1"/> EA	<input type="text" value="Introduzca un número..."/>	<input type="text" value="14"/> EUR	<input type="text" value="12"/> EUR	<input type="text"/>	

[Agregar Referencia](#)

[Descargar archivo](#)

[Enviar](#) [Anular](#)

Registrar reclamaciones de múltiples artículos

Si es necesario agregar un listado con varias referencias, puedes descargar un fichero Excel (directamente desde el portal) , rellenarlo con los datos requeridos y cargar todos los artículos de tu reclamación en un solo archivo.

Nueva devolución

Fecha: 11 de diciembre de 2020

* Asunto:

* Motivo de devolución:

Su referencia (No. pedido):

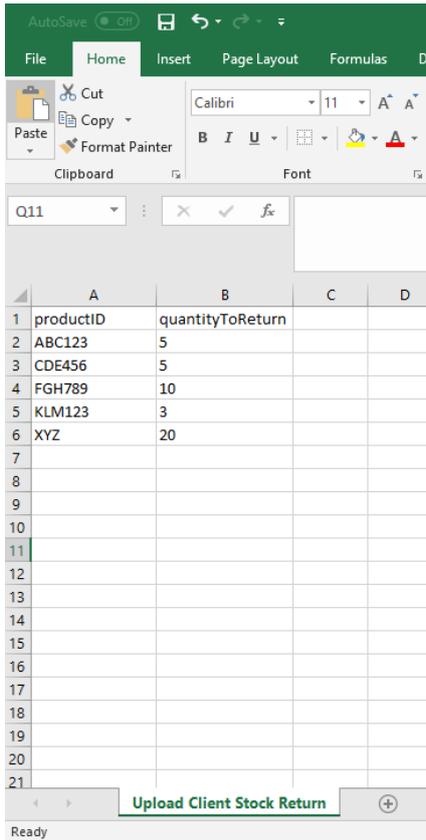
i Todas las devoluciones necesitan previa confirmación / revisión por parte del departamento de devoluciones. El número de ticket no constituye una autorización de devolución.

Material

#	* Referencia	* Cantidad	Motivo de devolución	Borrar
Ningún material				

[Descargar archivo](#)

Cuando hagas clic en <Descargar archivo>, se abrirá la plantilla de Excel:



Una vez completada la plantilla en Excel, guárdala en tu ordenador, cárgala en tu reclamación (todos los artículos se añadirán automáticamente) por último haz clic en el botón <Enviar>.

Nueva devolución

Fecha: 11 de diciembre de 2020

* Asunto: * Motivo de devolución:

Su referencia (No. pedido):

Todas las devoluciones necesitan previa confirmación / revisión por parte del departamento de devoluciones. El número de ticket no constituye una autorización de devolución.

Material

#	* Referencia	* Cantidad	Motivo de devolución	Borrar
1	<input type="text" value="V91759"/>	<input type="text" value="4"/> EA	<input type="text" value="Introduzca el motivo de devolución"/>	
2	<input type="text" value="V91759"/>	<input type="text" value="4"/> EA	<input type="text" value="Introduzca el motivo de devolución"/>	
3	<input type="text" value="V05678"/>	<input type="text" value="5"/> EA	<input type="text" value="Introduzca el motivo de devolución"/>	
4	<input type="text" value="08-785000-00"/>	<input type="text" value="100"/> EA	<input type="text" value="Introduzca el motivo de devolución"/>	

Resumen de incidencias*

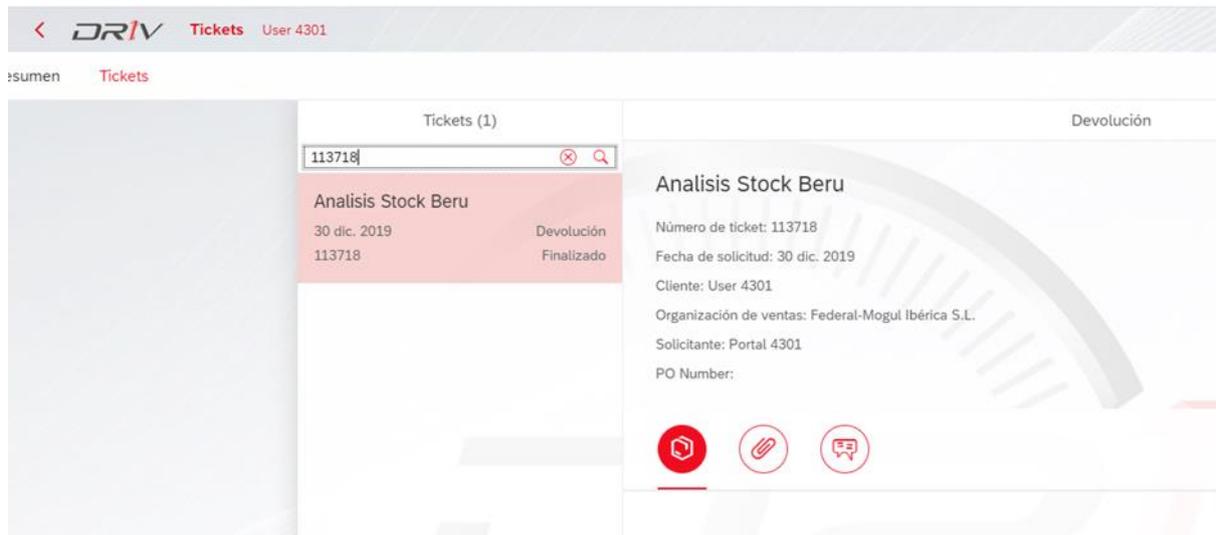
The screenshot displays a user interface for incident management. At the top, a navigation bar includes 'Inicio', 'Resumen', 'Tickets' (highlighted in yellow), and 'Descargar manual de usuario'. Below this, a dashboard shows a 'Vista general Tickets de los últimos 12 meses' widget with a count of 1. A search bar is located below the dashboard. The main content area features a list of incidents, with one entry 'Recalvi Madrid 1' expanded to show details: '11 may. 2021', 'Devolución stock', 'Anulado', 'Número de ticket: 154276', 'Fecha de solicitud: 11 may. 2021', 'Su referencia (No. pedido):', 'Cliente: User 4301 (100000222)', 'Organización de ventas: Federal-Mogul Ibérica S.L.', 'Destinatario: User 4301', and 'Solicitante: Portal 4301'. A sidebar on the right shows 'Devolución stock' and 'Anulado'. At the bottom, a row of status icons is visible: 'Abierto' (198), 'Proveer más informaciones' (0), 'Incidencia en revisión' (0), 'Material en tránsito' (0), 'Devolucion en trámite' (0), 'Aprobación financiera' (0), 'Finalizado' (0), and 'Anulado' (1).

Al abrir un ticket de incidencia, en la pestaña <Tickets> le va a aparecer una vista general con todos los tickets (de los últimos 12 meses) como también información adicional (estatus de la incidencia, tipo de incidencia, etc.) .

No obstante, vas a recibir una notificación (a la dirección de correo utilizada al crear el ticket de incidencia). Esta notificación confirma que la incidencia se ha abierto y la estamos procesando, y en caso de necesitar más informaciones, lo vamos a contactar.

Cómo encontrar una incidencia

Para encontrar un ticket, por favor ir la pestaña <Tickets> y busca por número de ticket o por el asunto.



Cómo descargar documentos

En cuanto se realiza el abono /cargo, el documento se adjunta automáticamente al ticket. Para descargarlo, tiene que entrar en el ticket de incidencia y a hacer clic en la pestaña <Adjuntos>



Cómo enviar un mensaje en el ticket de incidencia

Para enviar un mensaje en el ticket de incidencia tienes que ir a la pestaña “Tickets”, buscar por el número de ticket , pulsar en el botón marcado por la flecha en naranja y escribir el mensaje en la pestaña marcada por la flecha en azul. Pinchar en enviar en cuanto termina de escribir el mensaje.

The screenshot displays the DRIV Tickets interface for BENEPARTS BVBA (10034884). The top navigation bar includes "Home", "Dashboard", "Tickets", and "Download User Manual". A summary card shows "1 Tickets in last 12 months". A status bar at the top right includes icons for "Open", "Your Action Required", "Claim Validation", "Parts in Transit", "Return Processing", "Financial Processing", "Completed", and "Cancelled". The search bar contains "RE: BENEPARTS BVBA/ 10034884". The ticket details include "Sales Org: al-Mogul Global Aftermarket EMEA, BVBA", "Ship To: B", "Requester: Eveline Vermeel", "Invoice Number:", and "Delivery Note No.: 2375020". A yellow arrow points to a red speech bubble icon in the ticket details. A blue arrow points to the bottom navigation bar.

Para más informaciones, no dudes en contactarnos a:
coslada.postventa@driv.com

Anexo

Tipo de incidencias

Ir a "Nuevo Ticket" y escoger que tipo de incidencia desea abrir.

The screenshot shows the DRIV web application interface. At the top, there is a navigation bar with the DRIV logo and links for 'Inicio', 'Resumen', 'Tickets', and 'Descargar manual de usuario'. Below this, there is a sub-navigation bar with 'Resumen' and 'Nuevo ticket'. The main content area is titled 'Nuevo ticket' and contains a grid of incident types. A yellow box highlights the top row of the grid, which includes the following categories: 'Incidencia de envío', 'Incidencia en', 'Incidencia de', and 'Devolución'. Below these categories, there are four columns of incident types, each with a plus sign (+) indicating it can be selected:

Incidencia de envío	Incidencia en	Incidencia de	Devolución
Portes, Mercancía dañada, Entrega tardía	Discrepancia de precio, Impuestos / Tasas / Cargos	Garantía o Calidad	Devolución de piezas
+	+	+	+

Si tienes varias cuentas, el sistema va a poner seleccionar al que deseas usar (normalmente la cuenta identificada en la factura/albarán utilizada/o al crear el ticket)

The screenshot shows the DRIV web application interface. At the top, there is a navigation bar with the DRIV logo and links for 'Resumen', 'Tickets', and 'Descargar manual de usuario'. Below this, there is a sub-navigation bar with 'Resumen' and 'Nuevo ticket'. The main content area is titled 'Elegir código de cliente' and contains a search bar with the text 'Buscar' and a magnifying glass icon. To the right of the search bar, there is a checkbox labeled 'Todas las cuentas' which is checked. Below the search bar, there is a table header with the following columns: 'Código de cliente', 'Cliente', and 'Dirección'.

1. Incidencia de envío

Las incidencias de envío se refieren a los errores de envío:

- a) Envíos de menos
- b) Envíos de mas
- c) Portes
- d) Mercancia dañada
- e) Entrega tardía

Tener en cuenta que para las incidencias de envío es obligatorio * completar los siguientes campos :

- Asunto
- Tipo de incidencia
- Número válido de albarán
- Referencia
- Cantidad facturada
- Cantidad recibida

*Tener en cuenta que para las incidencias de envío de más es necesario seleccionar si desea guardar o devolver las referencias (Hacer clic en el botón marcado por la flecha en amarillo).

Fecha: 21 de enero de 2022

* Asunto: Envío de mas

Su referencia (No. pedido): Pedido

No. de factura: Introduzca un número de factura [Ayuda](#)

No. de albarán: 2234567

* Tipo de incidencia: Envío de menos / más

Devolver / guardar material: Devolver

Para facilitar la revisión de stock en nuestro almacén, agradecemos remitirnos las incidencias en un plazo de 7 días desde la recepción de la mercancía.

Material

#	* Referencia	* No. de albarán	* Cantidad facturada	* Cantidad recibida	Diferencia	Comentarios	Borrar
1	20345	2234567	0 EA	1 EA	+1	Introduzca sus come...	

[Agregar Referencia](#)

[Descargar archivo](#)

2. Incidencia en factura

Las incidencias en factura se refieren a las discrepancias de precio:

- Discrepancia de precio
- Impuestos/Tasas/Cargos

Tener en cuenta que para las incidencias en factura es obligatorio * completar los siguientes campos:

- Asunto
- Tipo de incidencia
- Número válido de factura
- Referencia
- Cantidad
- Precio facturado y reclamado (para las incidencias discrepancia de precio)

Fecha: 21 de enero de 2022

* Asunto: * Tipo de incidencia:

Su referencia (No. pedido):

* No. de factura: [Ayuda](#)

Material

#	* Referencia	* Cantidad	No. de factura	* Precio facturado	* Precio reclamado	Comentarios	Bor...
Ningún material							

[Agregar Referencia](#)

[Descargar archivo](#)

[Enviar](#) [Anular](#)

3. Incidencia de producto

Las incidencias de product se refieren a diferentes errores que una referencia puede tener:

- a) Garantías (Pieza montada)
- b) Calidad (Pieza no montada)

Tener en cuenta que para las incidencias de producto es obligatorio * completar los siguientes campos:

- Asunto
- Tipo de incidencia
- Número válido de albarán
- Referencia
- Cantidad
- Fotos con el material dañado

Fecha: 21 de enero de 2022

* Asunto:

* Tipo de incidencia:

Su referencia (No. pedido):

Descripción del problema:

No. de factura: [Ayuda](#)

No. de albarán:

Documentación (fotos, facturas evidenciando la mano de obra)

Anexos (0) +



Sin adjuntos

Arrastre y suelte archivos o use el botón "+" para subir

4. Devoluciones

Devoluciones:

- a) Devolución stock acordada
- b) Devolución acordada
- c) Devolución de pinzas

Tener en cuenta que para las devoluciones es obligatorio * completar los siguientes campos:

- Asunto
- Motivo de devolución
- Referencia
- Cantidad

Fecha: 21 de enero de 2022

* Asunto:

* Motivo de devolución:

Su referencia (No. pedido):

Material

#	* Referencia	* Cantidad	Borrar
Ningún material			

[Agregar Referencia](#)

[Descargar archivo](#)

[Enviar](#) [Anular](#)

Para las referencias con mínima cantidad aceptada, el sistema va a redondar la cantidad a lo aceptado.



Items (2)

Product ID	Quantity	Reason for Return	Remarks
CCH3013	4 EA		Quantity rounded down due to pack size
CCH3013	4 EA		Quantity rounded down due to pack size