

Kundenportal Reklamationen und Rücksendungen*

Bedienungsanleitung

Inhaltsverzeichnis

Login Seite

Konto

Überblick

Neues ticket erstellen

Artikel

Hochladen von Tickets mit mehreren Artikeln

Tickets Übersicht

So finden Sie ein Ticket

So laden Sie Gutschriften herunter

So übermitteln Sie eine Nachricht zu Ihrem Ticket

Kontakt und Fehlerbehebung

<u>Annex</u>

Reklamationstypen

- Lieferungsreklamation
- Rechnungsreklamation
- Produktreklamation
- Rückgabe

Login Seite

Beim Zugriff auf das Portal wird Ihnen als erstes ein Anmeldebildschirm gezeigt. Sollten Sie noch kein Konto haben, können Sie eines erstellen, indem Sie auf die Schaltfläche < Registrieren> klicken:

	Anmelden
	E-Mail
	Kennwort Kennwort
DRiV Customer Portal	☐ Angemeldet bleiben
	Anmelden
	Registrieren
	Kennwort vergessen?
DR 1 √	

Sie werden gebeten, einige Angaben zu Ihrer Person und Ihrem Unternehmen zu machen und unseren Datenschutzbestimmungen zuzustimmen.

Falls Sie Ihre Kundennummer nicht kennen, können sie diese auf jeder Rechnung oder in jeder Auftragsbestätigung finden. Falls Sie Hilfe benötigen, wenden Sie sich bitte an ServiceDach@driv.com.

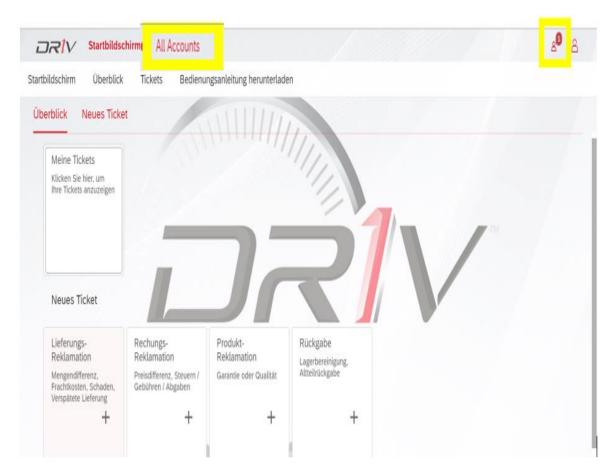
Registrierung

Erzählen Sie uns von sich Vorname Nachname * E-Mail 1 Kennwort festlegen Kennwort 1 Kennwort erneut eingeben * Erzählen Sie uns von Ihrem Unternehmen Unternehmen Kunden-Nummer ^{*} Ihre Kundennummer finden Sie zum Beispiel auf Ihrer Rechnung oder Auftragsbestätigung. Allgemeine Geschäftsbedingungen ☐ Ich habe die <u>Datenschutzerklärung</u> gelesen und erkläre mich mit dieser einverstanden. * *Eingabe erforderlich Registrieren



Konto

Wenn Sie mehrere Konten haben, sehen Sie <Alle Konten> auf Ihrem Startbildschirm. Sie können bei Bedarf mit der Schaltfläche auf der rechten Seite zwischen ihnen wechseln.

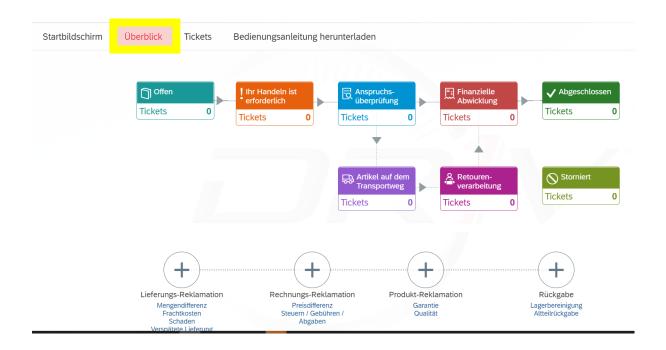


Sie müssen nicht zwischen Ihren Konten wechseln, um Ihre Tickets zu finden.

Wenn Sie Ihren Zugang gerade erst angefordert haben, kann es bis zu 48 Stunden dauern, bis der Zugang freigegeben wird.

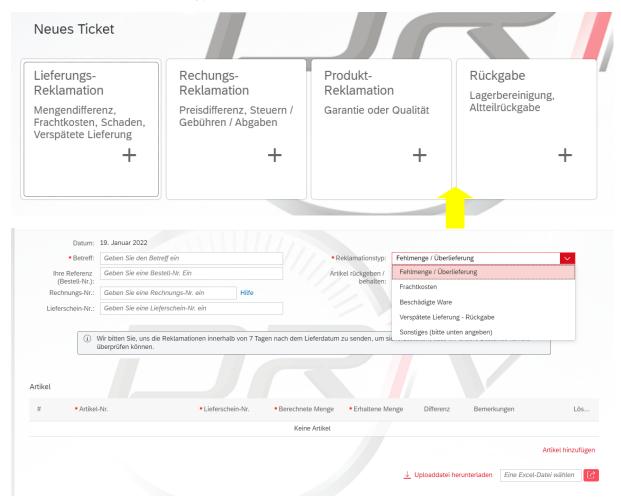
Überblick

Unter der Registerkarte < Überblick > können Sie ein neues Ticket erstellen. Darüber hinaus sehen Sie all Ihre Tickets eingeteilt in folgende Kategorien: Offen, Ihr Handeln ist erforderlich, Anspruchsüberprüfung, Artikel auf dem Transportweg, Finanzielle Abwicklung, Retourenverarbeitung, Abgeschlossen oder Storniert.



Neues Ticket erstellen

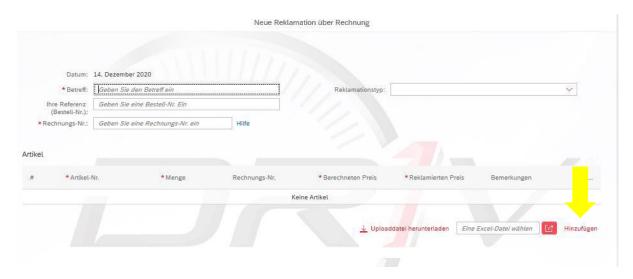
Wenn Sie auf den Ticket-Typ klicken, den Sie erstellen möchten, wird ein Menü geöffnet, in dem mehrere Reklamationstypen zur Auswahl stehen.



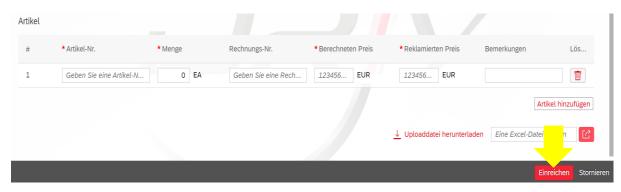
Wenn Ihre Reklamation unter keinem anderen Tickettyp registriert werden kann, verwenden Sie bitte <Rechnungsreklamation>, wählen Sie Reklamationstyp <Sonstiges> und geben Sie eine genaue Beschreibung des Sachverhalts an.

Artikel

Sie können Artikel manuell hinzufügen, indem Sie auf die Schaltfläche < Hinzufügen > klicken.

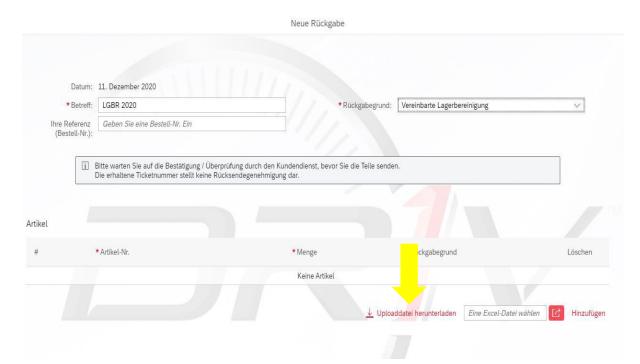


Bitte füllen Sie mindestens alle Pflichtfelder aus. Nach Eingabe aller Artikel klicken sie bitte auf die Schaltfläche <Einreichen>.

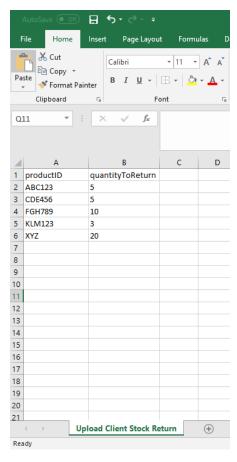


Hochladen von Tickets mit mehreren Artikeln

Falls Sie mehrere Artikel einreichen möchten, haben Sie die Möglichkeit, eine Excel-Vorlage direkt aus dem Portal herunterzuladen, anschließend entsprechend auszufüllen und dann alle Artikel auf einmal hochzuladen.

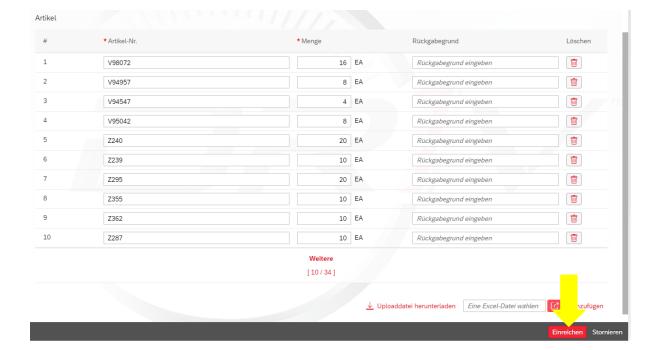


Sobald Sie auf die Schaltfläche < Uploaddatei herunterladen > klicken, wird die Excel-Vorlage geöffnet

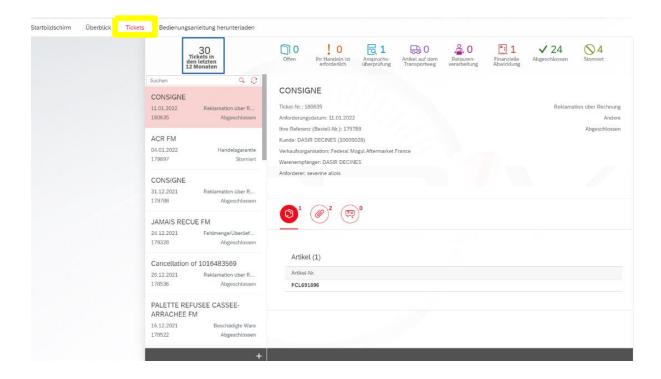


Speichern Sie die Excel-Datei nach dem Ausfüllen auf Ihrem Computer, laden Sie sie in das Ticket hoch (alle Artikel werden nun automatisch eingefügt) und drücken Sie auf <Einreichen>.





Tickets Übersicht

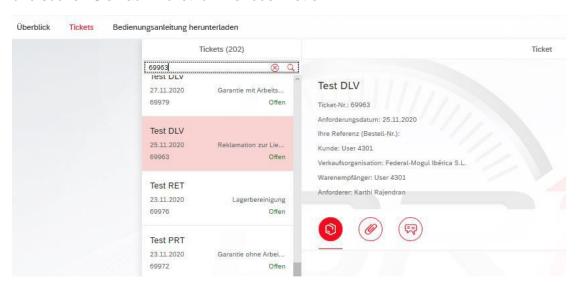


Sobald Ihr Ticket erstellt wurde, können Sie die Nummer des Tickets sowie andere relevante Informationen (Ticketstatus, Ticketart usw.) unter der Registerkarte < Tickets>, einsehen.

Darüber hinaus erhalten Sie eine Bestätigungs-E-Mail (an die E-Mail-Adresse, die beim Erstellen des Tickets verwendet wurde). Diese bestätigt, dass wir Ihre Anfrage erhalten und mit der Bearbeitung begonnen haben. Sollten wir zusätzliche Informationen benötigen, melden uns bei Ihnen.

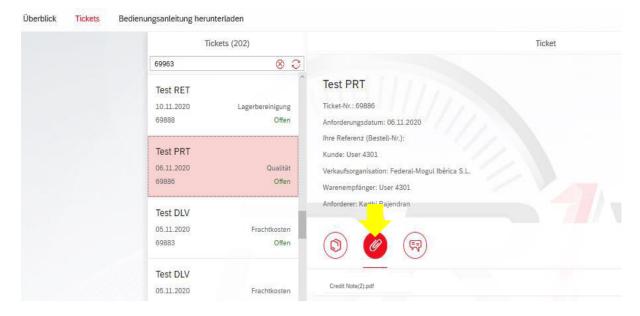
So finden Sie ein Ticket

Um ein erstelltes Ticket wiederzufinden, klicken Sie bitte auf die Registerkarte < Tickets> und suchen Sie nach Ticketnummer oder Betreff.



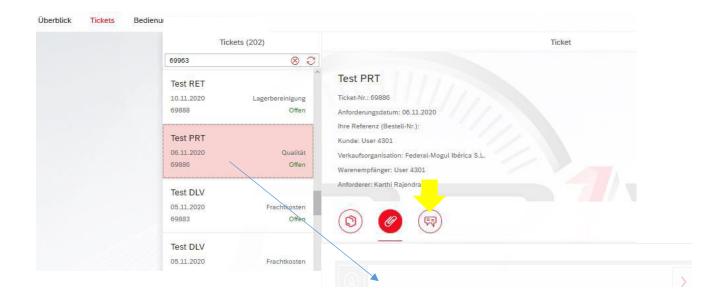
So laden Sie Gutschriften herunter

Sobald eine Gutschrift oder eine Lastschrift erstellt wurde, wird diese automatisch zu dem jeweiligen Ticket hinzugefügt. Es ist möglich, diese herunterzuladen. Hierzu klicken sie Bitte innerhalb des Tickets auf die Registerkarte < Anhang >.



So übermitteln Sie eine Nachricht zu Ihrem Ticket

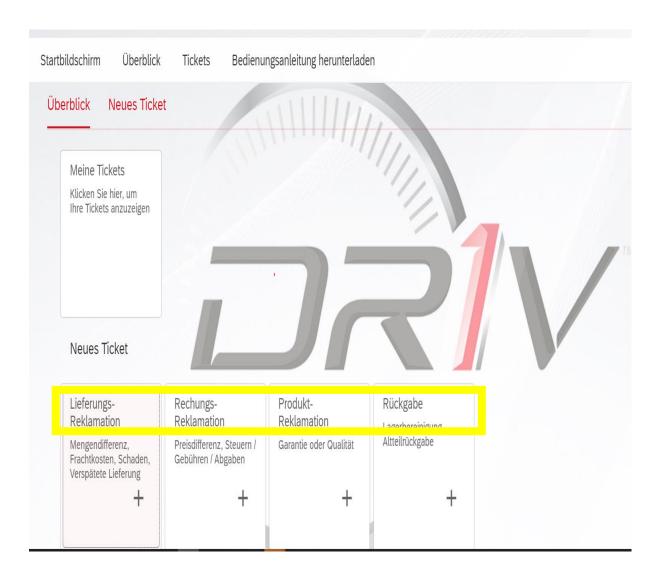
Um eine Nachricht zu Ihrem Ticket zu senden, gehen Sie in den Abschnitt "Tickets", suchen Sie die Ticketnummer, an die Sie eine Nachricht senden möchten, klicken Sie auf die mit dem gelben Pfeil markierte Schaltfläche und geben Sie Ihre Nachricht in das Dialogfeld ein (markiert mit dem blauen Pfeil). Sobald Sie fertig sind, klicken Sie auf Senden und die Nachricht erscheint im Ticket.



Annex

Reklamationstypen

Gehen Sie auf "Neues Ticket" und wählen Sie den Tickettyp aus, den Sie erstellen möchten.



Wenn Sie mehrere Konten haben, fordert Sie das System auf, dasjenige auszuwählen, das Sie verwenden möchten (normalerweise dasjenige, das auf der Lieferung/Rechnung zu finden ist, für die Sie die Reklamation erstellen).



1. Lieferungsreklamation

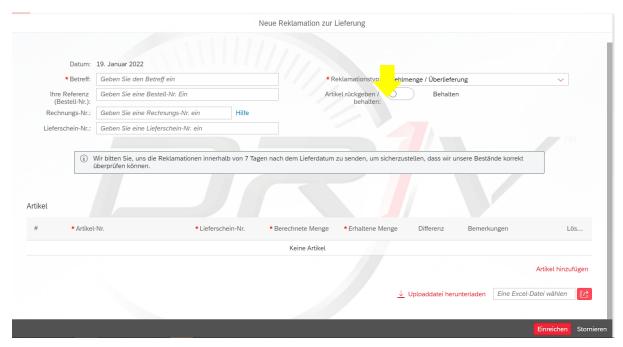
Lieferungsreklamationen beziehen sich auf Lieferprobleme:

- a) Fehlmenge
- b) Überlieferung
- c) Frachtkosten
- d) Beschädigte Ware
- e) Verspätete Lieferung

Bitte beachten Sie bei Lieferungsreklamationen, dass folgende Registerkarten zwingend* ausgefüllt werden müssen:

- Betreff
- Reklamationstyp
- Gültige Lieferscheinnummer
- Artikel-Nr.
- Berechnete Menge
- Erhaltene Menge

*Bitte beachten Sie, dass Sie bei Überlieferungen auswählen müssen, ob Sie die Artikel behalten oder zurücksenden möchten (Klicken Sie auf die gelb markierte Schaltfläche im Bild unten).



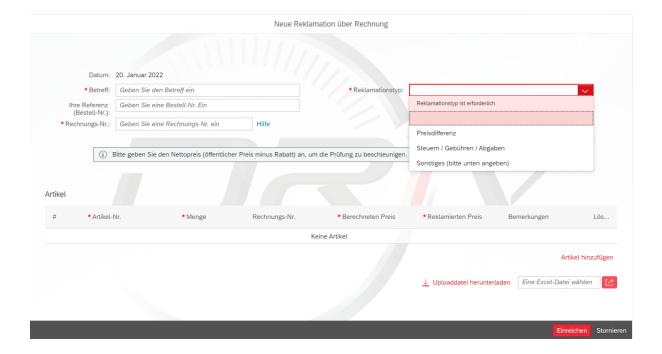
2. Rechnungsreklamation

Rechnungsreklamationen beziehen sich auf Preisprobleme:

- a) Preisdifferenzen
- b) Steuern / Gebühren / Abgaben

Bitte beachten Sie bei Rechnungsreklamationen, dass die folgenden Registerkarten zwingend* ausgefüllt werden müssen:

- Betreff
- Reklamationstyp
- Gültige Rechnungsnummer
- Artikel-Nr.
- Menge
- Berechneten und reklamierten Preis (bei Preisdifferenzreklamationen)



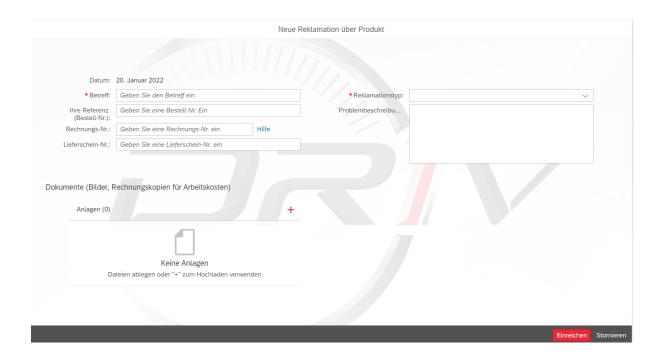
3. Produktreklamation

Produktreklamationen beziehen sich auf verschiedene Probleme, die ein Produkt haben kann:

- a) Garantie (Artikel installiert)
- b) Qualität (Artikel nicht installiert)

Bitte beachten Sie bei Produktreklamationen, dass die folgenden Registerkarten zwingend* ausgefüllt werden müssen:

- Betreff
- Reklamationstyp
- Gültige Lieferscheinnummer
- Artikel-Nr.
- Menge
- Bilder der beschädigten Artikel



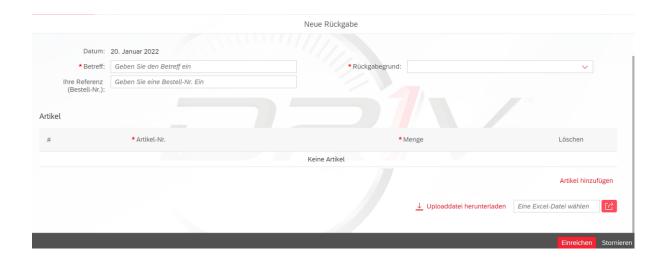
4. Rückgabe

Rückgaben:

- a) Lagerbereinigung
- b) Kleine Rückgabe
- c) Altteilrückgabe

Bitte beachten Sie bei Rückgaben, dass die folgenden Registerkarten zwingend* ausgefüllt werden müssen:

- Betreff
- Rückgabegrund
- Artikel-Nr.
- Menge



Das System rundet Ihre Retourenmengen auf das nächste Vielfache der Mindestbestellmenge ab:

