



Portale clienti – Reclami e Resi*

Guida per l'utente

Sommario

Pagina di accesso

Riepilogo

Come inserire un ticket

Prodotti

Caricamento dei tickets con più prodotti

Riepilogo dei tickets

Come trovare un ticket

Come scaricare le note di credito

Pagina di accesso

Una volta effettuato l'accesso al portale, verrà visualizzata la pagina Di accesso. Se non hai un account, può crearne uno accedendo al <Registrati> pulsante come di seguito:

A screenshot of the "Log On" form. The form is titled "Log On" and contains two input fields: "E-Mail" and "Password". Below the fields is a checkbox labeled "Remember me". There are three buttons: a red "Log On" button, a grey "Register" button, and a blue "Forgot password?" link. A large yellow arrow points from the left towards the "Register" button.

Ti verrà chiesto di inserire alcuni dettagli su di te, sulla tua azienda e di accettare il nostro Informativa sulla privacy.

Nel caso in cui tu abbia bisogno di trovare il tuo numero cliente, ti informiamo che puoi trovarlo su qualsiasi fattura o documento di conferma dell'ordine. Se hai bisogno di aiuto per trovare il tuo numero cliente, si prega di contattare reclami.verona@driv.com.

Registration

Tell Us About Yourself

First Name

Last Name *

E-Mail *

Set Password

Password *

Re-Enter Password *

Tell Us About Your Company

Company Customer Number *

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

Terms and Conditions

I have read the [Privacy Statement](#) and consent to this agreement. *

*Required

Register

Riepilogo

Sotto la scheda < Riepilogo>, puoi creare un nuovo biglietto. Inoltre, puoi anche vedere i tuoi tickets categorizzati in: aperti, in corso o chiusi.



Come inserire un ticket

Cliccando sul tipo di ticket che si desidera registrare, si aprirà una nuova schermata in cui sono disponibili più tipi di attestazioni tra cui scegliere:

Inizio **Riepilogo** Tickets Scaricare manuale utente

Riepilogo **Nuovo ticket**

I miei reclami /tickets

Clicca qui per visualizzare i tuoi reclami/tickets

Nuovo ticket

| | | | |
|--|--|--|--|
| <p>Reclamo di consegna</p> <p>Differenza di quantità, Spese di trasporto, Danni, Consegna tardiva</p> <p style="font-size: 24px; color: #000;">+</p> | <p>Reclamo su fattura</p> <p>Differenza di prezzo, Tasse / Commissioni / Addebiti</p> <p style="font-size: 24px; color: #000;">+</p> | <p>Reclamo sul prodotto</p> <p>Garanzia o Qualità</p> <p style="font-size: 24px; color: #000;">+</p> | <p>Reso</p> <p>Reso stock, Reso pinze</p> <p style="font-size: 24px; color: #000;">+</p> |
|--|--|--|--|

Se il tuo reclamo non può essere registrato con nessun altro tipo di biglietto, utilizza <reclamo fattura>, seleziona Tipo di <Altro> reclamo e fornisci una descrizione accurata del problema.

Inizio Riepilogo Tickets Scaricare manuale utente

Riepilogo Nuovo ticket

I miei reclami /tickets
Clicca qui per visualizzare i tuoi reclami/tickets

Nuovo ticket

| | | | |
|--|--|--|----------------------------------|
| Reclamo di consegna Differenza di quantità, Spese di trasporto, Danni, Consegna tardiva + | Reclamo su fattura Differenza di prezzo, Tasse / Commissioni / Addebiti + | Reclamo sul prodotto Garanzia o Qualità + | Reso Reso stock, Reso pinze + |
|--|--|--|----------------------------------|

Inizio Riepilogo Tickets Scaricare manuale utente

Nuovo reclamo su fattura

Data: 5 aprile 2022

* Soggetto:

* Tipo di reclamo: Altro (specificare di seguito) v

Riferimento (Numero PO):

Descrizione del problema:

* Numero fattura: [Aiuto](#)

i Si prega di descrivere il problema sopra.

i Con questo riferimento identificherai il tuo reclamo e verrà aggiunto nei dettagli della tua fattura / NC.

Prodotti

Prodotti

È possibile aggiungere manualmente elementi premendo il pulsante <Aggiungi Prodotto>.

Inizio Riepilogo Tickets Scaricare manuale utente

Nuovo reclamo su fattura

Data: 5 aprile 2022

* Soggetto: * Tipo di reclamo:

Riferimento (Numero PO):

* Numero fattura: [Aiuto](#)

i Si prega di indicare il prezzo netto (prezzo pubblico meno sconto) al fine di velocizzare il controllo.

i Con questo riferimento identificherai il tuo reclamo e verrà aggiunto nei dettagli della tua fattura / NC.

Prodotti

Compila tutti i campi obbligatori. Dopo aver compilato, fare clic sul pulsante <Inviare>

Riferimento (Numero PO):

* Numero fattura: [Aiuto](#)

i Si prega di indicare il prezzo netto (prezzo pubblico meno sconto) al fine di velocizzare il controllo.

i Con questo riferimento identificherai il tuo reclamo e verrà aggiunto nei dettagli della tua fattura / NC.

Prodotti

| # | * Codice prodotto | * Quantità | Numero fattura | * Prezzo fatturato | * Prezzo reclamato | Commenti | Eli... |
|---|--|-----------------------------------|---|------------------------------------|------------------------------------|----------|--------|
| 1 | <input type="text" value="LR-SB-12566"/> | <input type="text" value="2"/> EA | <input type="text" value="1016730433"/> | <input type="text" value="12.50"/> | <input type="text" value="11.50"/> | | |

[Aggiungi Prodotto](#)

Inviare Annullare

Caricamento dei tickets con più prodotti

Se si dispone di un lungo elenco di prodotti, è possibile scaricare un modello di Excel (direttamente dal portale), compilarlo di conseguenza, e quindi caricare in massa i prodotti nel reclamo.

Data: 5 aprile 2022

* Soggetto:

* Motivo di reso:

ento (Numero PO):

i Per i resi Walker o Monroe, si prega di creare un ticket separato per marca. In caso contrario, il tuo ticket verrà automaticamente suddiviso per marca; puoi trovare i numeri dei tickets corrispondenti nella tua lista dei tickets.

i Per qualsiasi reso è necessaria l'autorizzazione scritta da parte di DRIV. I resi devono essere ricevuti da DRIV entro un tempo massimo di 30 giorni dalla data dell'autorizzazione. In caso contrario il reso verrà considerato annullato e provvederemo a cancellarlo d'ufficio.

i Con questo riferimento identificherai il tuo reclamo e verrà aggiunto nei dettagli della tua fattura / NC.

Nuovo reso

i Per qualsiasi reso è necessaria l'autorizzazione scritta da parte di DRIV. I resi devono essere ricevuti da DRIV entro un tempo massimo di 30 giorni dalla data dell'autorizzazione. In caso contrario il reso verrà considerato annullato e provvederemo a cancellarlo d'ufficio.

i Con questo riferimento identificherai il tuo reclamo e verrà aggiunto nei dettagli della tua fattura / NC.

Prodotti

| # | * Codice prodotto | * Quantità | Motivo di reso | Elimina |
|-----------------|-------------------|------------|----------------|---------|
| Nessun prodotto | | | | |



↓ Scaricare file upload

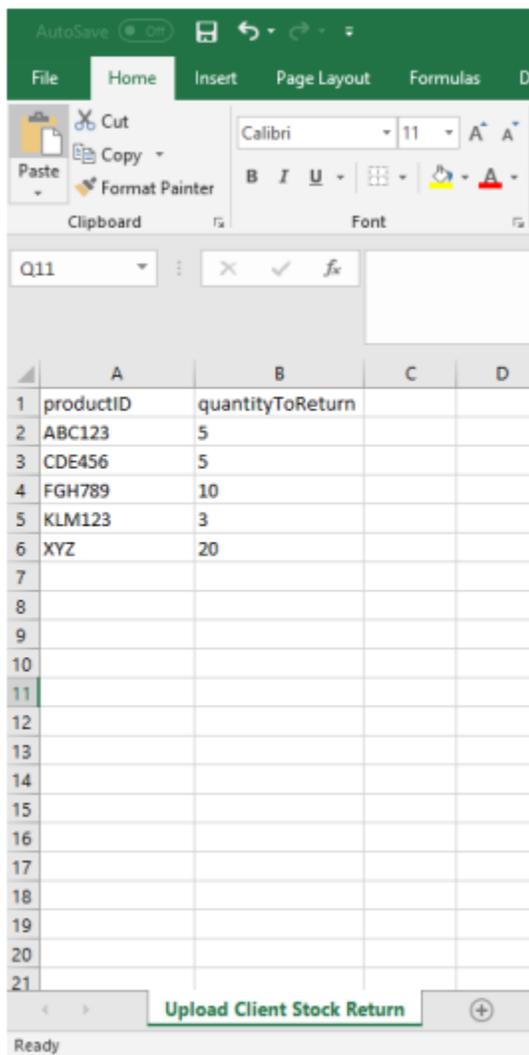
Selezionare file Excel



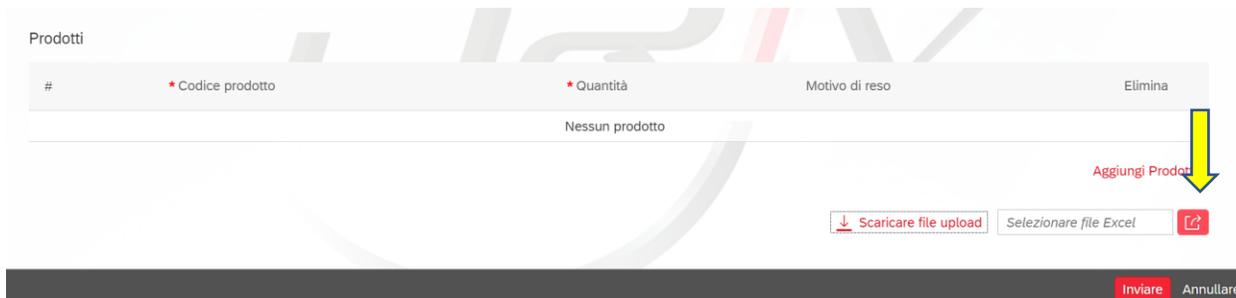
Aggiungi Prodotto

Inviare Annullare

Dopo aver fatto clic sul pulsante <Scaricare file upload>, si aprirà il modello Exce



Dopo aver compilato il file Excel, salvalo sul tuo computer, caricalo nel ticket (tutti i codici saranno inseriti automaticamente) e premere <Inviare>



| | | | | | |
|----|----------|---|----|----------------------------|--|
| 4 | 573612CH | 2 | EA | Inserire il motivo di reso | |
| 5 | 572527CH | 1 | EA | Inserire il motivo di reso | |
| 6 | 573657CH | 1 | EA | Inserire il motivo di reso | |
| 7 | 573732CH | 1 | EA | Inserire il motivo di reso | |
| 8 | 562178CH | 1 | EA | Inserire il motivo di reso | |
| 9 | 562387CH | 1 | EA | Inserire il motivo di reso | |
| 10 | 561380CH | 1 | EA | Inserire il motivo di reso | |

Mostra di più
[10 / 35]

Aggiungi Prodotto

Inviare Annullare

Riepilogo dei tickets

Una volta creato il tuo ticket, sarai in grado di vedere anche il numero del ticket e anche altre informazioni rilevanti (stato del ticket, tipo del ticket, ecc.), sotto la scheda <Tickets>

Inizio Riepilogo **Tickets** Scaricare manuale utente

0 Tickets degli ultimi 12 mesi

Aperto 0 In attesa della Sua azione 0 Convalidazione del reclamo 0 Merce in transito 0 Elaborazione del reso 0 Elaborazione finanziaria 0 Completato 0 Annullato 0

Cerca Tickets

Nessun ticket è attualmente disponibile

Nessun ticket è attualmente disponibile

Inoltre, riceverai anche un'e-mail di conferma (sull'indirizzo e-mail che era utilizzato durante la creazione del ticket). Questo confermerà che abbiamo ricevuto e iniziato a elaborare la tua richiesta e ti risponderemo se abbiamo bisogno di ulteriori informazioni.

Come trovare un ticket

Per cercare un biglietto, vai alla <Tickets> scheda e cerca per numero di ticket o con l'oggetto del ticket.

The screenshot shows a web interface for managing tickets. At the top, there are navigation tabs: 'Inizio', 'Riepilogo', 'Tickets' (highlighted), and 'Scaricare manuale utente'. Below the tabs, a summary box displays '0 Tickets degli ultimi 12 mesi'. To the right, five status categories are shown with zero counts: 'Aperto', 'In attesa della Sua azione', 'Convalidazione del reclamo', 'Merce in transito', and 'Elaborazione del reso'. A search bar contains the number '178264'. Below it, a list of tickets is shown, with the selected ticket 'FDB4403' highlighted. The details for ticket 178264 are displayed on the right, including the number of tickets, request date, reference number, client, organization, and recipient. A 'Scarica PDF' button is visible below the details. At the bottom, three icons with counts are shown: a red cube icon with '1', a red paperclip icon with '1', and a red speech bubble icon with '0'.

Inizio Riepilogo **Tickets** Scaricare manuale utente

0 Tickets degli ultimi 12 mesi

Aperto 0 In attesa della Sua azione 0 Convalidazione del reclamo 0 Merce in transito 0 Elaborazione del reso 0

178264

FDB4403

15 dic 2021 Merce mancante/ecc... 178264 Completato

Numero di ticket: 178264
Data richiesta: 15 dic 2021
Riferimento (Numero PO): 178264
Cliente: OVAM SPA (10002990)
Organizzazione commerciale: Federal-Mogul Italy S.r.l.
Destinatario: OVAM SPA
Richiedente: Oliva Rosario

Scarica PDF

1 1 0

Come scaricare le note di credito

Una volta emessa una nota di credito o di addebito, verrà automaticamente allegata nel ticket. Per

Scaricare il documento, vai sul ticket, alla scheda <Allegati> :

0
Tickets degli ultimi 12 mesi

Aperto 0 In attesa della Sua azione 0 Convalidazione del reclamo 0 Merce in transito 0 Elaborazione del reso 0 Elaborazione finanziaria 0

| | | |
|-------------|-----------------------|--|
| 178264 | | |
| FDB4403 | | |
| 15 dic 2021 | Merce mancante/ecc... | |
| 178264 | Completato | |

Numero di ticket: 178264
Data richiesta: 15 dic 2021
Riferimento (Numero PO): 178264
Cliente: OVAM SPA (10002990)
Organizzazione commerciale: Federal-Mogul Italy S.r.l.
Destinatario: OVAM SPA
Richiedente: Oliviero Rosario

Scarica PDF

1 1 0

Per ulteriori informazioni, non esitate a contattare Reclami.verona@driv.com .