

Handling complaints via the customer portal



SCHELLEVIS®

Introduction

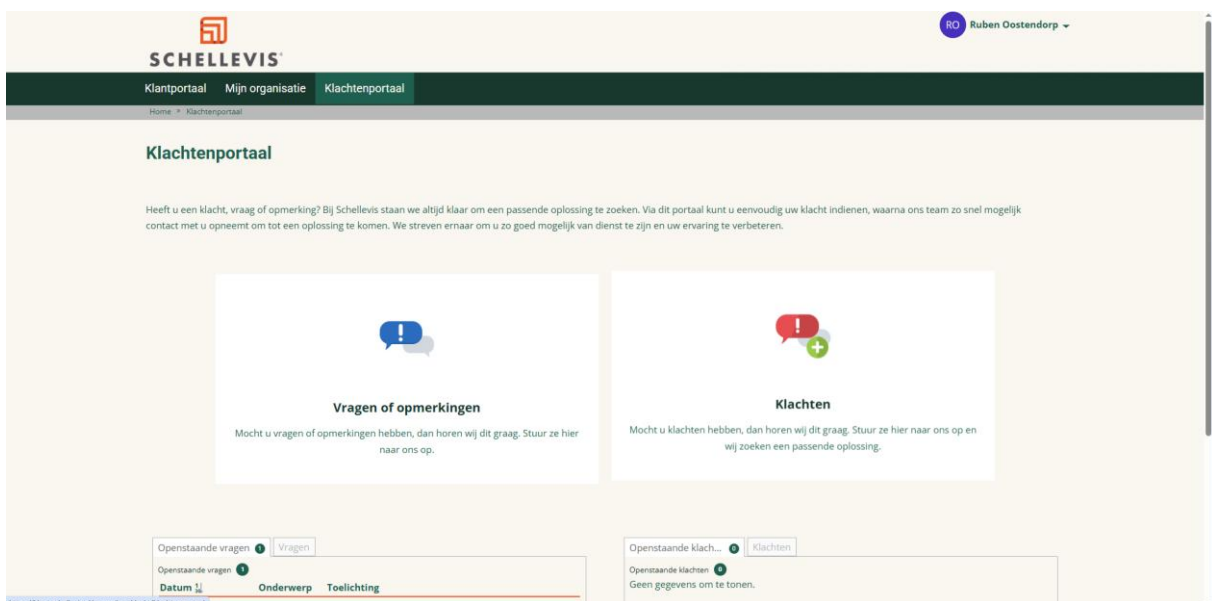
This document explains how you can submit a complaint yourself.

A complaint will only be processed if the complaint form in the portal is fully completed and all requested photos are included: an overall view of the project, overview photos, and detailed photos of the complaint with a description of the location.

Submitting a complaint

Log in to the customer portal at <https://customer.schellevis.nl> using your username and password. If you do not yet have a password, choose “Forgot password,” enter your name, and you will receive an email within a few minutes with further instructions.

Select “Complaints.”



When you submit a complaint, you will see the following screen:

Aanmaken klacht

- Geef in het **onderwerp** een korte en duidelijke omschrijving van uw klacht.
- Geef in de **toelichting** een uitgebreide beschrijving van de klacht en vermeld daarbij ook het **ordernummer**.
- Voeg in de **bijlage** een foto van het artikel toe.

Onderwerp

Toelichting

Opmaak

B

I

U

Bijlagen

Bestanden kiezen

Verkoopordernummer

Naam hovenier / aannemer

Telefoon hovenier / aannemer

+31612345678

Projectnaam

Adres

Contactpersoon

Telefoonnummer

+31612345678

Type klacht

Artikel 1

Artikel 2

Artikel 3

Aanmaken

Fields marked with a yellow dot are mandatory. Please complete these to ensure the complaint is processed correctly.

Aanmaken klacht

- Geef in het **onderwerp** een korte en duidelijke omschrijving van uw klacht.
- Geef in de **toelichting** een uitgebreide beschrijving van de klacht en vermeld daarbij ook het **ordernummer**.
- Voeg in de **bijlage** een foto van het artikel toe.

Onderwerp	Gebroken GROTE TEGEL 120X120X7 CM ANTRACIET	Verkoopordernummer	60165527
Toelichting	<p>Bij het uitpakken van de levering zat er 1 kapotte tegel tussen.</p> <p>Afbeelding geplakt.png</p> <p>Bestanden kiezen</p>	Naam hovenier / aannemer	Ruben
Bijlagen		Telefoon hovenier / aannemer	0624730588
		Projectnaam	TEST
		Adres	TEST
		Contactpersoon	Ik
		Telefoonnummer	0624730588
		Type klacht	Breuk
		Artikel 1	GROTE TEGEL 120X120X7 CM ANTRACIET (1750260)
		Artikel 2	
		Artikel 3	

Aanmaken

Example: a completed complaint form

Follow-up

After submitting the complaint, you will immediately receive a confirmation email.

The complaint will then be visible in the complaints portal.

Schellevis aims to provide an appropriate response within ten working days after receiving a complaint.