

Klachten behandelen via klantportaal



SCHELLEVIS®

Inleiding

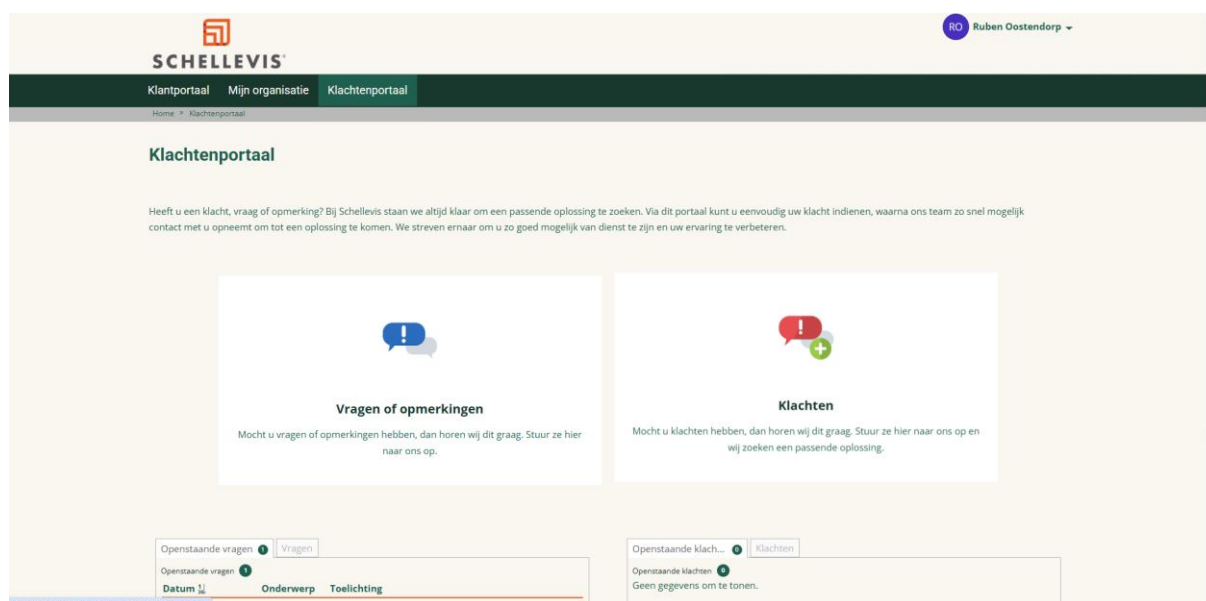
In dit document lees je hoe je zelf een klacht kunt indienen.

Een klacht wordt alleen in behandeling genomen wanneer het klachtenformulier in het portaal volledig is ingevuld en alle gevraagde foto's zijn toegevoegd: een totaaloverzicht van het project, overzichtsfoto's en detailfoto's van de klacht met een beschrijving van de locatie.

Klacht insturen

Log in op het klantportaal op <https://www.schellevis.nl/nl/portalen> met jouw gebruikersnaam en wachtwoord. Heb je nog geen wachtwoord, kies dan voor wachtwoord vergeten, vul je naam in en je ontvangt binnen enkele minuten een e-mailbericht met verdere instructies.

Kies "Klachten"



Wanneer je een klacht instuurt krijg je dit scherm te zien:

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

Velden die zijn gemarkeerd met een geel bolletje zijn verplicht. Vul deze in zodat de klacht correct kan worden verwerkt.

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	Opmaak B <i>I</i> <u>U</u>       Bij het uitpakken van de levering zat er 1 kapotte tegel tussen.	Naam hovenier / aannemer	Ruben
Bijlagen	 Afbeelding geplakt.png   Bestanden kiezen	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

Voorbeeld: een ingevuld klachten formulier.

Opvolging

Na het aanmaken van de klacht ontvang je direct een e-mail ter bevestiging.

Hierna is deze klacht zichtbaar in het klachtenportaal.

Scheellevis streeft ernaar om binnen tien werkdagen na reclamatie een passende terugkoppeling te geven.