

Bearbeitung von Reklamationen über das Kundenportal



SCHELLEVIS®

Einleitung

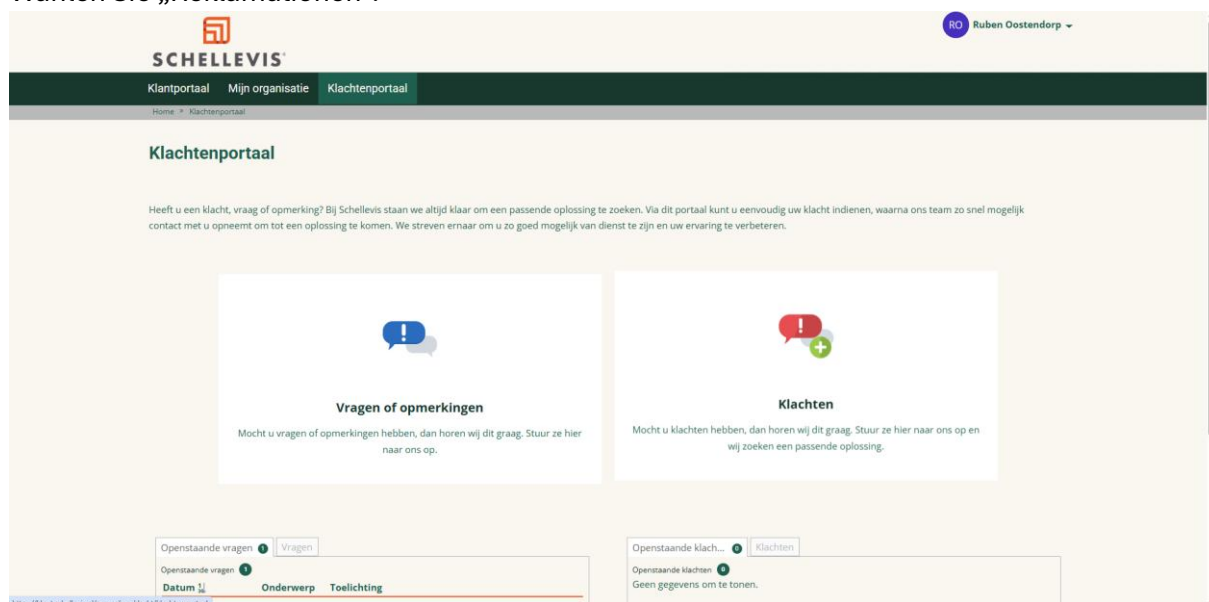
Dieses Dokument erklärt, wie Sie selbst eine Reklamation einreichen können.

Eine Reklamation wird nur bearbeitet, wenn das Reklamationsformular im Portal vollständig ausgefüllt und alle angeforderten Fotos hochgeladen wurden: eine Gesamtansicht des Projekts, Übersichtsaufnahmen sowie Detailfotos der Reklamation mit einer Beschreibung des Standorts.

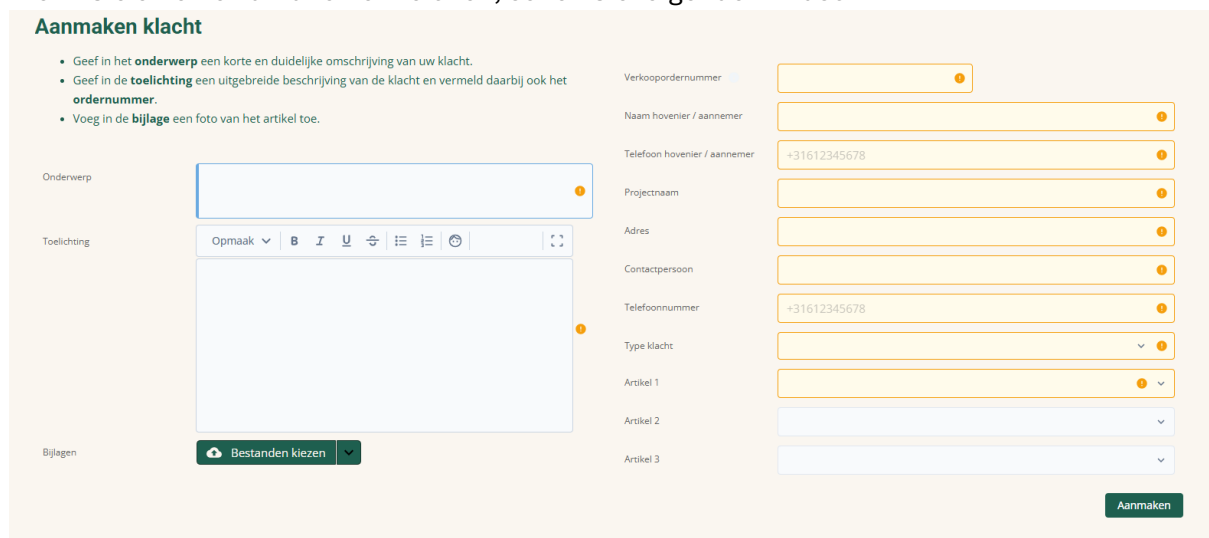
Reklamation einreichen

Melden Sie sich im Kundenportal unter <https://kunde.schellevis.nl> mit Ihrem Benutzernamen und Passwort an. Wenn Sie noch kein Passwort haben, wählen Sie „Passwort vergessen“, geben Sie Ihren Namen ein, und Sie erhalten innerhalb weniger Minuten eine E-Mail mit weiteren Anweisungen.

Wählen Sie „Reklamationen“.



Wenn Sie eine Reklamation einreichen, sehen Sie folgenden Bildschirm:



Felder, die mit einem gelben Punkt markiert sind, sind Pflichtfelder. Bitte füllen Sie diese aus, damit die Reklamation korrekt bearbeitet werden kann.

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	Bij het uitpakken van de levering zat er 1 kapotte tegel tussen. Afbeelding geplakt.png Bestanden kiezen	Naam hovenier / aannemer	Ruben
		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

Beispiel: ein ausgefülltes Reklamationsformular.

Nachverfolgung

Nach der Einreichung der Reklamation erhalten Sie sofort eine Bestätigungs-E-Mail.

Die Reklamation ist dann im Reklamationsportal sichtbar.

Schellevis bemüht sich, innerhalb von zehn Arbeitstagen nach Eingang der Reklamation eine passende Rückmeldung zu geben.