

Портал для клиентов - рекламации и заявки на возврат *

Инструкция пользователя

Содержание

Станица авторизации

Личный кабинет

Панель управления

Как создать заявку

Товарные позиции

Загрузка заявок с несколькими товарными позициями

Обзор заявок

<u>Как найти заявку</u>

Как загрузить кредитные ноты

Как отправить сообщение по своей заявке

Контакты и устранение неполадок

Приложение

Типы рекламаций

- Рекламации по доставке
- Рекламации по инвойсам
- Рекламации по продукции
- Возвраты

Страница авторизации

При переходе на портал Вы попадете на страницу входа в систему. Если у Вас нет учетной записи, Вы можете создать ее, нажав кнопку <Регистрация> как показано ниже:

электронная поч	11a
Тароль	
Пароль	
□ 3	апомнить меня Вход
Обратите внима не поддерживает использовать др	ание, что Internet Explore пся. Мы рекомендуем угой браузер, например
Обратите внима не поддерживает использовать др Microsoft Edge ил	ание, что Internet Explore ася. Мы рекомендуем үгой браузер, например и Google Chrome.

Вам будет предложено заполнить некоторые сведения о себе, Вашей компании, ознакомиться и согласиться с нашим Положением о конфиденциальности.

Если Вам необходимо найти свой номер клиента, то Вы можете найти его в любом инвойсе или документе подтверждения заказа. Если Вам нужна помощь в поиске Вашего номера клиента, обратитесь по адресу <u>Claims.MP@driv.com</u>.

Регистрация	
Расскажите о себе	
Имя	
Фамилия *	
E-mail *	
Установить пароль	
Пароль *	
Введите пароль повторно *	
Расскажите о своей компании	
Компания Номер клиента *	
Вы можете найти свой номер клиент	а в инвойсе или в подтверждении заказа.
a	.6.
Правила и условия	
Я ознакомился с Положением о конфиден	циальности и согласен с настоящим Положением. *

*Обязательно





Личный кабинет

Вы увидите надпись Все учетные записи на главном экране, если у Вас несколько учетных записей. Вы можете переключаться между ними при необходимости с помощью кнопки справа

	нель управления За	аявки Скачать руковод	аство пользователя	
ель управления	Создание новой заяв	ки		
			1	
Мои заявки			11,	
Нажмите здесь, чтобы просмотреть свои заявки				
	_			
	явки			
Создание новой за				
Создание новой за Рекламация по доставке	Рекламация по	Рекламация по	Оформить возврат	
Создание новой за Рекламация по доставке Недопоставка / Излишек, фрахтовые расходы.	Рекламация по инвойсам Несоответствие цены, Тарифы / сборы / налоги	Рекламация по продукту Проблема по гарантии или качеству	Оформить возврат Возврат складских запасов, возврат стержня суппорта	

Вам не нужно переключаться между своими учетными записями, чтобы найти заявки.

Если вы только что запросили доступ, подождите до 48 часов, чтобы получить его.

Личный кабинет

Во вкладке <Панель управления> Вы можете создать новую заявку. Кроме того, Вы также можете видеть Ваши заявки по категориям: открытые, требуется Ваше действие, на утверждении, товары в пути, финансовая обработка, обработка возврата, завершенные или отмененные.



Как создать заявку

Нажав на тип заявки, которую Вы хотите зарегистрировать, Вы увидите экран, где доступны несколько типов заявок на выбор.

					100 B		
Реклам	иация по	Реклам	ация по	Рекламация по	Оформить	возврат	
достав	ке	инвоиса	M	продукту	Возврат скла	адских	
Недопо Излише расходь	ставка / к, фрахтовые I,	Несоотве цены, Та сборы / н	етствие рифы / алоги	Проблема по гаранти или качеству	стержня суп	порта	
поврежи	дения,		+	+		+	
зидержі	-		•	0.10			
			Создать ре	екламацию по инвойсам			
Дата:	21 января 2022 г.		Создать ре	екламацию по инвойсам			
Дата: * Тема:	21 января 2022 г. Введите тему		Создать ре	жламацию по инвойсам • Тип рекламации:			~
Дата: * Тема: мер заказа (РО	21 января 2022 г. Введите тему Введите номер зака	a3a	Создать ре	екламацию по инвойсам • Тип рекламации:			
Дата: * Тема: мер заказа (РО питber):	21 января 2022 г. Введите тему Введите номер зака Введите номер зака	338	Создать ре	екламацию по инвойсам • Тип рекламации:	Несоответствие цены		~
Дата: * Тема: мер заказа (РО number): Номер инвойса:	21 января 2022 г. Введите тему Введите номер зака Введите номер ине	2330 DOŬCA	Создать ре	екламацию по инвойсам • Тип рекламации:	Несоответствие цены Тарифы / сборы / налоги		~
Дата: * Тема: mep заказа (PO number): Номер инвойса:	21 января 2022 г. Введите тему Введите номер зака Введите номер ине	aza oŭca	Создать ре	екламацию по инвойсам • Тип рекламации:	Несоответствие цены Тарифы / сборы / налоги Другое (укажите ниже)		~
Дата: * Тема: мер заказа (РО питвел): Номер инвойса: щии	21 января 2022 г. Введите тему Введите номер зака Введите номер ине	aza oŭca	Создать ре	екламацию по инвойсам • Тип рекламации:	Несоответствие цены Тарифы / сборы / налоги Другое (укажите ниже)		~

Если Ваша рекламация не может быть зарегистрирована под каким-либо из этих типов заявок, пожалуйста, выберите категорию **«Рекламация по инвойсам»**, далее выберите тип рекламации **«Другое»** и добавьте точное описание проблемы.

Товарные позиции

* Тема:	Введите темv		1.7	Тип рекламации:	Несоответствие цены	~
Номер заказа (PO	Введите номе	D 3aKa3a	//	11	L	
* Номер инвойса:	Введите номе	р инвойса	Помощь			
í r	Іожалуйста, ука:	ките цену нетто (общедо	оступная цена за вычетом (скидки), чтобы ускорить про	верку.	
						,
озиции						
		* Количество	Номер инвойса	* Цена в инвойсе	* Требуемая /корректная цена Комментарии	د
# * Артикул	а изделия					
# * Артикул	1 изделия		Нет	позиций		

Вы можете добавлять элементы вручную, нажав кнопку <Добавить>.

Заполните все обязательные поля. После завершения нажмите «Отправить».

Позиции	1						
#	* Артикул изделия	* Количество	Номер инвойса	* Цена в инвойсе	* Требуемая /корректная цена	Комментарии	Уд
1	2925305390	2 EA	3200123456	12.3 EUR	11.4 EUR	несоответствие цены	1
				Шабл	юн загрузки файла Выбери	те файл Excel	Добавить
						Отпр	авить От

Загрузка заявок с несколькими товарными позициями

Если у Вас длинный список товарных позиций, Вы можете загрузить шаблон в формате Excel (напрямую на портале), заполнить его соответствующим образом, а затем одновременно загрузить все позиции в заявку.

		Создать заявку на возврат	
Дата:	15 января 2021 г.		
* Тема:	Введите тему	* Причина возврата:	~
Номер заказа (PO number):	Введите номер заказа		
Іозиции			
#	* Артикул изделия	* Количество	Удалить
		Нет позиций	
		🕁 Шаблон загрузки файла 🛛 Выбе	ерите файл Excel 🚺 Добаг

После того, как Вы нажмете кнопку <Шаблон загрузки файла>, откроется шаблон в формате Excel:

		H .	∽ - (
F	ile Home	e Inse	ert Pa	ge Layout	Formu	las D
Pa Q:	Clipboard	t Painter	Calibri B I	U ▼ III Font	• 11 • •	A A A T
	А		В		с	D
1	productID	qu	antityTo	Return		
2	ABC123	5				
3	CDE456	5				
4	FGH789	10				
5	KLM123	3				
6	XYZ	20				
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						
21	< ►	Upload	l Client S	Stock Retu	rn	+
Rea	ady					

Заполнив файл Excel, сохраните его на своем компьютере, загрузите в заявку (все элементы будут вставлены автоматически) и нажмите **«Отправить»**.

		Her	позиций		
			<u>↓</u> u	аблон загрузки файла Выберите файл Ехс	сеl 🚺 добавит
Дата * Тема	: 15 января 2021 г. : Возврат складских запасов		* Причина возврат	а: Возврат складского запаса по договору	~
Номер заказа (РО	Возврат 2021				
i	Пожалуйста, дождитесь подтверждения / Полученный номер заявки не является р	[/] проверки от службы подд азрешением на возврат де	ержки клиентов перед от талей.	правкой деталей.	
зиции	Пожалуйста, дождитесь подтверждения Полученный номер заявки не является р	[/] проверки от службы подд азрешением на возврат де	ержки клиентов перед от талей.	правкой деталей.	
зиции	Пожалуйста, дождитесь подтверждения Полученный номер заявки не является р	/ проверки от службы подд азрешением на возврат ди може и возврат ди ког	ержки клиентов перед от талей.	правкой деталей. Причина возврата	Удалить
азиции :	Пожалуйста, дождитесь подтверждения / Полученный номер заявки не является р • Артикул изделия 08-123400-10	/ проверки от службы подд азрешением на возврат до • Кол	ержки клиентов перед от талей. ичество 4 ЕА	правкой деталей. Причина возврата Укажите причину	Удалить
с.	Пожалуйста, дождитесь подтверждения Полученный номер заявки не является р * Артикул изделия 08-123400-10 08-785000-00	/ проверки от службы подд азрешением на возврат до • Кол	ержки клиентов перед от талей. ичество 4 ЕА 4 ЕА	правкой деталей. Причина возврата Укажите причину Укажите причину	Удалить
зиции	Пожалуйста, дождитесь подтверждения л Полученный номер заявки не является р • Артикул изделия 08-123400-10 08-785000-00 14-022190-00	/ проверки от службы подд азрешением на возврат ди • Кол	ержки клиентов перед от талей. ичество 4 EA 4 EA 1 EA	правкой деталей. Причина возврата Укажите причину Укажите причину Укажите причину	Удалить

Обзор заявок*

< מאפגע Bce уч	етные записи	2
Домашняя страница Панель управ	лени Заявки Скачать руководство пользователя	
1000 Заявки за последние 12 месяцев	 П 21 25 Открыто Требуется Ваше действие Рекламация на утверждении Товары в пути Обработка возврата Обработка обработка силамации 	✓ 1000 <u>0</u> 246 Завершено Отменено
21 янв. 2022 г. Возврат складских 181848 Рекламация на утв	10000683	
10000683 21 янв. 2022 г. Недопоставка/Изл 181836 Открыто	Заявка №: 181836 Дата заявки: 21 янв. 2022 г. Номер заказа (PO number): 109190 + 200018 Кикиит: Sandars Parts Puba (10000593)	Рекламация по доставке Недопоставка/Излишек Открыто
Mercancía Menos y Más 21 янв. 2022 г. Недопоставка/Изл 181840 Рекламация на утв	клиент. Sanders Paris Bvoa (2000065) Поставщик товара (Sales organisation): Federal-Mogul Global Aftermarket EMEA, BVBA Грузополучатель: Sanders Parts Bvba Инициатор заявки: Kristof Uyttersprot	

После того, как Ваша заявка создана, Вы увидите номер заявки, а также другую соответствующую информацию (статус заявки, тип, и т. д.) во вкладке <Заявки>.

Кроме того, Вы также получите электронное письмо с подтверждением (на адрес электронной почты, который использовался при создании заявки). Это подтверждение того, что мы получили Вашу заявку, она в работе, и мы свяжемся с Вами, если нам понадобится дополнительная информация.

Как найти заявку

Чтобы найти заявку, перейдите на вкладку <Заявки> и выполните поиск по номеру или теме заявки:

(_)	Заявка	
91 🛛 🛞 📿	3300027500 / 20674791	
00027500 / 20674791	Заявка №: 70091	Оформить возврат
дек. 2020 г. Частичный возврат	Дата заявки: 24 дек. 2020 г.	Частичный возврат
0091 Открыто	Номер заказа (PO number): 3841249_MOOG	Открыто
	Клиент: User 4301	
	Поставщик товара (Sales organisation): Federal-Mogul Ibérica S.L.	
	Грузополучатель: User 4301	
	Инициатор заявки: Andrei Marina	
	Parameter (4)	

Как загрузить кредитные ноты

Как только кредитная или дебетовая нота будет выпущена, она будет автоматически прикреплена к заявке. Чтобы скачать ее, перейдите в заявке на вкладку <Вложения>.

За.	явки (189)	Заявка
<i>Поиск</i> 69985	Q 📿 Открыто	CEU 183
СЕИ 182 3 дек. 2020 г. 69984	Возврат складских Открыто	Заявка №: 69991 Рекламация по продукту Дата заявки: 3 дек. 2020 г. Качество Номер заказа (PO number): Клиент: User 4301
СЕU 183 3 дек. 2020 г. 69991	Качество Открыто	Поставщик товара (Sales organisation): Federal-Mogul Ibérica S.L. Грузополучатели: User 4301 Инициатор заяви и: Andrei Marina
СЕИ 183 3 дек. 2020 г. 69983	Гарантийная рекл Открыто	
Test DLV		84214120_2473699149611696_2194357383470252032_n.jpg

Как отправить сообщение по своей заявке

Чтобы отправить сообщение в заявке, перейдите во вкладку "Заявки", найдите номер заявки, по которой Вы хотите отправить сообщение, нажмите кнопку, отмеченную желтой стрелкой, чтобы ввести сообщение в диалоговое окно (синяя стрелка). Как только это будет сделано, нажмите на отправку (стрелка справа от диалогового окна) и сообщение появится в заявке.

Заявки Все уче	тные записи
Панель управл	ения Заявки Скачать руководство пользователя
) e 18	Открыто 25 25 339 72 102 102 Открыто Требуется Ваше действие Рекламация на утверждении Товары в пути возврата Обработка возврата Финансовая обработка рекламации
зрат складских памация на утв	Грузополучатель: Sanders Parts Bvba Инициатор заявки: Kristof
опоставка/Изл… Открыто	
Vás опоставка/Изл памация на утв 	Введите ваше сообщение (до 250 знаков)
27394130	
Возврат - Прочее	Нет сообщений
Іовары в пути	Вложения (0)

Для получения дополнительной информации, пожалуйста, обращайтесь по адресу <u>Claims.MP@driv.com</u>.

Приложение

Типы рекламаций

Перейдите в "Создание новой заявки" и выберите тип заявки, которую хотите создать.

	шняя страница Все уче	тные записи		
Домашняя страница	Панель управления	Заявки Скачать руково	одство пользователя	
Панель управления	Создание новой за	аявки		
Мои заявки Нажмите здесь, чтоб просмотреть свои заявки	5ы			/\
Создание ново	й заявки			
Рекламация по лоставке	Рекламация по инвойсам	Рекламация по	Оформить возврат	
Недопоставка / Излишек, фрахтовы расходы, повреждения, задержки +	е Несоответствие цены, Тарифы / сборы / налоги	Проблема по гарантии или качеству +	запасов, возврат стержня суппорта	

Если у Вас несколько учетных записей, система предложит выбрать ту, которую Вы хотите применить (обычно это номер, который указан в документе о доставке/счете, по которому Вы создаете рекламацию)

	Оформить возврат	
	Выберете клиентский номер	
aL	Поиск	Все учетные записи
	Идентификатор учетной записи (Account ID) Имя учетной записи	Адрес

1. Рекламации по доставке

Рекламации по доставке связаны с проблемами доставки:

- а) Недопоставка
- b) Излишек
- с) Фрахтовые расходы
- d) Повреждения
- е) Задержки

Обратите внимание, что для рекламаций по доставке нужно обязательно* заполнять следующие поля:

- Тема
- Тип рекламации
- Номер транспортной накладной
- Артикул изделия
- Количество по инвойсу
- Полученное количество

*Обратите внимание, что для излишков Вам необходимо выбрать, хотите ли вы оставить товар или вернуть его (нажмите кнопку, отмеченную желтым цветом на картинке)

יואם א	Рекламация по доставк	е Все учетные записи		
ашняя страница	Панель управления	Заявки Скачать руковод	дство пользователя	
		Создать рен	кламацию по доставке	
Dere:	21			
дата: * Тема:	21 января 2022 г. Введите тему		* Тип рекламации:	Недопоставка / Излишек
омер заказа (РО	Введите номер заказа		Возврат / Без	О Без возврата
			возврата товара:	
number): Номер инвойса:	Введите номер инвойса	Помощь		
number): Номер инвойса: Транспортная накладная №	Введите номер инвойса Введите номер транспортно	Помощь ой накладной		

2. Рекламации по инвойсам

Рекламации по инвойсам связаны с ценовыми вопросами:

- а) Несоответствие цены
- b) Тарифы / Сборы / Налоги

Пожалуйста, обратите внимание, что для рекламаций по инвойсам нужно обязательно* заполнять следующие поля:

- Тема
- Тип рекламации
- Номер инвойса
- Артикул изделия
- Количество
- Цена в инвойсе и требуемая цена (для несоответствия цены)

< ואן ∨ואם א	Рекламация	по инвойса	Все уч	етные записи			
Домашняя страница	Панель упра	вления	Заявки	Скачать руковод	аство пользователя		
				Создать рек	ламацию по инвойсам		
Дата:	21 января 2022 г.						
* Тема:	Введите тему				* Тип рекламации:		
Номер заказа (РО	Введите номер з	заказа					
number): * Номер инвойса:	Введите номер и	инвойса		Помощь		Несоответствие цены	
Позиции						арифы / сооры / налоги Другое (укажите ниже)	
Позиции							
# * Артику	л изделия	* Количес	тво	Номер инвойса	* Цена в инвойсе	* Требуемая /корректная цена	Комментарии
				He	ет позиций		
							Добав

3. Рекламации по продукции

Рекламации по продукции связаны с различными проблемами, которые могут возникнуть у продукта:

- а) Гарантия (деталь устанавливалась)
- b) Качество (деталь не устанавливалась)

Пожалуйста, обратите внимание, что для рекламаций по продукции нужно обязательно* заполнять следующие поля:

- Тема
- Тип рекламации
- Номер транспортной накладной
- Артикул изделия
- Количество
- Фотографии поврежденных товарных позиций

< סג וע	Рекламация по продук	Все учетные записи		
Домашняя страница	Панель управления	Заявки Скачать руков	одство пользователя	
		Создать р	екламацию по продукту	
Дата:	21 января 2022 г.			
* Тема:	Введите тему		* Тип рекламации:	
Номер заказа (PO number):	Введите номер заказа		Описание проблемы:	Указание типа рекламации является обязательным
* Номер инвойса:	Введите номер инвойса	Помощь		
Транспортная накладная № (Delivery Note No.):	Введите номер транспортн	ной накладной		
(j) I	Гарантийные рекламации устан	овленных деталей.		
Документация (фот	ографии, инвойсы с указан	ием стоимости работ)		
Вложения (О))	+	Рекламация по дополнительным расходам:	() HET

4. Возвраты

Заявки на возврат:

- а) Возврат складского запаса по договору
- b) Частичный возврат
- с) Возврат суппорта

Пожалуйста, обратите внимание, что для заявок на возврат нужно обязательно* заполнять следующие поля:

- Тема
- Причина возврата
- Артикул изделия
- Количество

< 071V	Оформить возврат	Зсе учетные зап	иси		
Домашняя страница	Панель управления	Заявки	Скачать руководство пользователя		
			Создать заявку на возврат		
Дата:	21 января 2022 г.				
* Тема:	Введите тему		* Причина возврата	:	~
Номер заказа (PO number):	Введите номер заказа				
Позиции					
#	* Артикул изделия			* Количество	Удалить
			Нет позиций		
					Добавит
				\downarrow Шаблон загрузки файла	Выберите файл Excel

Система округлит количество возвращаемых товаров до ближайшего кратного минимального количества заказа.

	0		• • • • •	
Позиции (2)				
Артикул изделия	Количество	Причина возврата	Замечания	Номер для ссылки
CCH3013	0 EA	возврат	Количество округлено в меньшую сторону из-за размера упаковки	
CCH3013	O EA	возврат	Количество округлено в меньшую сторону из-за размера упаковки	