

Kundenportal Reklamationen und Rücksendungen*

Bedienungsanleitung

Inhaltsverzeichnis

Login Seite

<u>Konto</u>

<u>Überblick</u>

Neues ticket erstellen

<u>Artikel</u>

Hochladen von Tickets mit mehreren Artikeln

Tickets Übersicht

So finden Sie ein Ticket

So laden Sie Gutschriften herunter

So übermitteln Sie eine Nachricht zu Ihrem Ticket

Kontakt und Fehlerbehebung

<u>Annex</u>

Reklamationstypen

- Lieferungsreklamation
- <u>Rechnungsreklamation</u>
- Produktreklamation
- <u>Rückgabe</u>

Login Seite

Beim Zugriff auf das Portal wird Ihnen als erstes ein Anmeldebildschirm gezeigt. Sollten Sie noch kein Konto haben, können Sie eines erstellen, indem Sie auf die Schaltfläche **<Registrieren**> klicken:

Anmelden
E-Mail E-Mail
Kennwort Kennwort
Angemeldet bleiben
Anmelden
Registrieren
Kennwort vergessen?

Sie werden gebeten, einige Angaben zu Ihrer Person und Ihrem Unternehmen zu machen und unseren Datenschutzbestimmungen zuzustimmen.

Falls Sie Ihre Kundennummer nicht kennen, können sie diese auf jeder Rechnung oder in jeder Auftragsbestätigung finden. Falls Sie Hilfe benötigen, wenden Sie sich bitte an <u>ServiceDach@driv.com</u>.

Registrierung

Erzählen Sie uns von sich	
Vorname	
Nachname *	
E-Mail *	
Kennwort festlegen	
Kennwort *	
Kennwort erneut eingeben *	

Erzählen Sie uns von Ihrem Unternehmen

Unternehmen Kunden-Nummer *	
-----------------------------	--

Ihre Kundennummer finden Sie zum Beispiel auf Ihrer Rechnung oder Auftragsbestätigung.

Allgemeine Geschäftsbedingungen

Ich habe die <u>Datenschutzerklärung</u> gelesen und erkläre mich mit dieser einverstanden. *

*Eingabe erforderlich





Konto

Wenn Sie mehrere Konten haben, sehen Sie <**Alle Konten**> auf Ihrem Startbildschirm. Sie können bei Bedarf mit der Schaltfläche auf der rechten Seite zwischen ihnen wechseln.

	hirm <mark>(</mark> All Accounts			8 ⁰ 8
Startbildschirm Überblick	Tickets Bedienu	ngsanleitung herunterlade	n	
Überblick Neues Ticker				
Meine Tickets Klicken Sie hier, um ihre Tickets anzuzeigen Neues Ticket				
Lieferungs- Reklamation Mengendifferenz, Frachtkosten, Schaden, Verspätete Lieferung	Rechungs- Reklamation Preisdifferenz, Steuern / Gebühren / Abgaben	Produkt- Reklamation Garantie oder Qualität	Rückgabe Lagerbereinigung, Attteilrückgabe	
+	+	+	+	

Sie müssen nicht zwischen Ihren Konten wechseln, um Ihre Tickets zu finden.

Wenn Sie Ihren Zugang gerade erst angefordert haben, kann es bis zu 48 Stunden dauern, bis der Zugang freigegeben wird.

Überblick

Unter der Registerkarte < Überblick> können Sie ein neues Ticket erstellen. Darüber hinaus sehen Sie all Ihre Tickets eingeteilt in folgende Kategorien: Offen, Ihr Handeln ist erforderlich, Anspruchsüberprüfung, Artikel auf dem Transportweg, Finanzielle Abwicklung, Retourenverarbeitung, Abgeschlossen oder Storniert.



Neues Ticket erstellen

Wenn Sie auf den Ticket-Typ klicken, den Sie erstellen möchten, wird ein Menü geöffnet, in dem mehrere Reklamationstypen zur Auswahl stehen.

Reklamatio Mengendiffen Frachtkosten, Verspätete Lie	n enz, Schaden, eferung	Rechungs- Reklamation Preisdifferenz, Steuer Gebühren / Abgaben	Produkt- Reklamation m / Garantie oder	n Qualität	Rückgabe Lagerbereinigung, Altteilrückgabe
	+	+		+	+
Datum: * Betreff:	19. Januar 2022 Geben Sie den Betr	eff ein	* Reklamationstyp:	Fehlmenge / Überlie	ferung
Ihre Referenz (Bestell-Nr.): Rechnungs-Nr.: Lieferschein-Nr.:	Geben Sie eine Best Geben Sie eine Rect Geben Sie eine Liefr	ell-Nr. Ein hnungs-Nr. ein Hilfe erschein-Nr. ein	Artikel rückgeben / behalten:	Fehlmenge / Überli Frachtkosten Beschädigte Ware	g. Dückgebe
	Wir bitten Sie, uns die überprüfen können.	Reklamationen innerhalb von 7 Tagen na	ich dem Lieferdatum zu senden, um s	Sonstiges (bitte unt	en angeben)
(j)					
(i) rtikel # * Artikel	·Nr.	* Lieferschein-Nr. * E	Berechnete Menge	enge Differenz	Bemerkungen Lös

Wenn Ihre Reklamation unter keinem anderen Tickettyp registriert werden kann, verwenden Sie bitte **<Rechnungsreklamation>**, wählen Sie Reklamationstyp **<Sonstiges>** und geben Sie eine genaue Beschreibung des Sachverhalts an.

Artikel

Sie können Artikel manuell hinzufügen, indem Sie auf die Schaltfläche <Hinzufügen> klicken.

Datum:	14. Dezember 2020					and l
*Betreff: Geben Sie den Betreff ein			Reklamationstyp:			<u> </u>
Ihre Referenz (Bestell-Nr.):	Geben Sie eine Bestell-Nr. Ein					
Rechnungs-Nr.:	Geben Sie eine Rechnungs-Nr. ein	Hilfe				
ι						
			1012 A 10 2010			
* Artikel-I	Nr. * Menge	Rechnungs-Nr.	* Berechneten Preis	* Reklamierten Preis	Bemerkungen	
		ĸ	eine Artikel			

Bitte füllen Sie mindestens alle Pflichtfelder aus. Nach Eingabe aller Artikel klicken sie bitte auf die Schaltfläche < Einreichen >.

Artikel							
#	* Artikel-Nr.	* Menge	Rechnungs-Nr.	* Berechneten Preis	* Reklamierten Preis	Bemerkungen	Lös
1	Geben Sie eine Artikel-N	0 EA	Geben Sie eine Rech	123456 EUR	123456 EUR		Ī
						Artikel hir	nzufügen
					↓ Uploaddatei herunterladen	Eine Excel-Datei	
							<u> </u>
						Einreiche	en Storniere

Hochladen von Tickets mit mehreren Artikeln

Falls Sie mehrere Artikel einreichen möchten, haben Sie die Möglichkeit, eine Excel-Vorlage direkt aus dem Portal herunterzuladen, anschließend entsprechend auszufüllen und dann alle Artikel auf einmal hochzuladen.

* Betreff:	LGBR 2020	*Rückgabegrund:	Vereinbarte Lagerbereinigung	~
Ihre Referenz	Geben Sie eine Bestell-Nr. Ein			
(Bestell-Nr.):				
	100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100			
i	Bitte warten Sie auf die Bestätigung / Überprü	ifung durch den Kundendienst, bevor Sie die Teile sender sonderenehmigung der	n.	
6	Die emakene nokenammer steut keine Ruck			
1				
	* Artikel-Nr.	* Menge	ckgabegrund	Loschen
		Keine Artikel		

Sobald Sie auf die Schaltfläche < Uploaddatei herunterladen> klicken, wird die Excel-Vorlage geöffnet

L	AutoSave 💽 Off	⊟ 5	o∙ é	⇒		
F	ile Home	Insert	Pag	je Layou	t Forn	nulas D
Pa Q:	Ste Copy - Ste Format Pair Clipboard	ter B	alibri I	<u>⊔</u>		× A A ×
	А		в		с	D
1	productID	quanti	tvToF	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						
	< → Up	load Cli	ient S	tock Re	eturn	(+)
Rea	ady					

Speichern Sie die Excel-Datei nach dem Ausfüllen auf Ihrem Computer, laden Sie sie in das Ticket hoch (alle Artikel werden nun automatisch eingefügt) und drücken Sie auf <Einreichen>.



Artikel					
#	* Artikel-Nr.	* Menge		Rückgabegrund	Löschen
1	V98072	16	EA	Rückgabegrund eingeben	
2	V94957	8	EA	Rückgabegrund eingeben	Ē
3	V94547	4	EA	Rückgabegrund eingeben	
4	V95042	8	EA	Rückgabegrund eingeben	Ŵ
5	Z240	20	EA	Rückgabegrund eingeben	Ŵ
6	Z239	10	EA	Rückgabegrund eingeben	Ŵ
7	Z295	20	EA	Rückgabegrund eingeben	Ŵ
8	Z355	10	EA	Rückgabegrund eingeben	Ŵ
9	Z362	10	EA	Rückgabegrund eingeben	Ŵ
10	Z287	10	EA	Rückgabegrund eingeben	Ŵ
		Weitere [10 / 34]			_
			<u>↓</u> Up	loaddatei herunterladen Eine Excel-Datei wä	hlen
					Einreichen Stornieren

Tickets Übersicht



Sobald Ihr Ticket erstellt wurde, können Sie die Nummer des Tickets sowie andere relevante Informationen (Ticketstatus, Ticketart usw.) unter der Registerkarte <Tickets>, einsehen.

Darüber hinaus erhalten Sie eine Bestätigungs-E-Mail (an die E-Mail-Adresse, die beim Erstellen des Tickets verwendet wurde). Diese bestätigt, dass wir Ihre Anfrage erhalten und mit der Bearbeitung begonnen haben. Sollten wir zusätzliche Informationen benötigen, melden uns bei Ihnen.

So finden Sie ein Ticket

Um ein erstelltes Ticket wiederzufinden, klicken Sie bitte auf die Registerkarte **<Tickets>** und suchen Sie nach Ticketnummer oder Betreff.

	Tickets (202)	Ticket
69953 Test DLV 27.11.2020 69979	Garantie mit Arbeits Offen	Test DLV Ticket-Nr.: 69963
Test DLV 25.11.2020 69963	Reklamation zur Lie Offen	Anforderungsdatum: 25.11.2020 Ihre Referenz (Bestell-Nr.): Kunde: User 4301 Verkaufsorganisation: Federal-Mogul Ibérica S.L.
Test RET 23.11.2020 69976	Lagerbereinigung Offen	Warenempfänger: User 4301 Anforderer: Karthi Rajendran
Test PRT 23.11.2020 69972	Garantie ohne Arbei Offen	

So laden Sie Gutschriften herunter

Sobald eine Gutschrift oder eine Lastschrift erstellt wurde, wird diese automatisch zu dem jeweiligen Ticket hinzugefügt. Es ist möglich, diese herunterzuladen. Hierzu klicken sie Bitte innerhalb des Tickets auf die Registerkarte <Anhang>.

Überblick	Tickets	Bedienungsanleitung herur	nterladen	
		Tic	kets (202)	Ticket
		69963	8 3	
		Test RET 10.11.2020 69888	Lagerbereinigung Offen	Test PRT Ticket-Nr.: 69886 Anforderungsdatum: 06.11.2020
		Test PRT 06.11.2020 69886	Qualităt Offen	Ihre Referenz (Bestell-Nr.): Kunde: User 4301 Verkaufsorganisation: Federal-Mogul Ibérica S.L. Warenempfänger: User 4301
		Test DLV 05.11.2020 69883	Frachtkosten Offen	Anforderer: Kaethi Bajendran
		Test DLV 05.11.2020	Frachtkosten	Credit Note(2).pdf

So übermitteln Sie eine Nachricht zu Ihrem Ticket

Um eine Nachricht zu Ihrem Ticket zu senden, gehen Sie in den Abschnitt "Tickets", suchen Sie die Ticketnummer, an die Sie eine Nachricht senden möchten, klicken Sie auf die mit dem gelben Pfeil markierte Schaltfläche und geben Sie Ihre Nachricht in das Dialogfeld ein (markiert mit dem blauen Pfeil). Sobald Sie fertig sind, klicken Sie auf Senden und die Nachricht erscheint im Ticket.

		Tick	ets (202)	Ticket
	[69963	⊗ 3	
		Test RET 10.11.2020 69888	Lagerbereinigung Offen	Test PRT Ticket-Nr.: 69886 Anforderungsdatum: 06.11.2020
		Test PRT 06.11.2020 69886	Qualität Offen	Ihre Referenz (Bestell-Nr.): Kunde: User 4301 Verkaufsorganisation: Federal-Mogul Ibérica S.L. Warenempfänger: User 4301
		Test DLV 05.11.2020 69883	Frachtkosten Offen	Anforderer: Karthi Rajendra
		Test DLV 05.11.2020	Frachtkosten	

Für weitere Informationen wenden Sie sich bitte an <u>ServiceDach@driv.com</u>

Annex

Reklamationstypen

Gehen Sie auf "Neues Ticket" und wählen Sie den Tickettyp aus, den Sie erstellen möchten.

itartbildschirm Überblick Überblick Neues Ticker	Tickets Bedienur	ngsanleitung herunterlade	n	
Meine Tickets Klicken Sie hier, um Ihre Tickets anzuzeigen				
Neues Ticket		Jr		
Lieferungs- Reklamation	Rechungs- Reklamation	Produkt- Reklamation	Rückgabe	
Mengendifferenz, Frachtkosten, Schaden, Verspätete Lieferung	Preisdifferenz, Steuern / Gebühren / Abgaben 十	Garantie oder Qualität	Altteilrückgabe	

Wenn Sie mehrere Konten haben, fordert Sie das System auf, dasjenige auszuwählen, das Sie verwenden möchten (normalerweise dasjenige, das auf der Lieferung/Rechnung zu finden ist, für die Sie die Reklamation erstellen).

<	721/	Delivery Claim All Accounts	//
		Select Sold To	
Home	Search	Ticketz Dounload liker Manual C	All Accounts
	Account ID	Account Name	Address

1. Lieferungsreklamation

Lieferungsreklamationen beziehen sich auf Lieferprobleme:

- a) Fehlmenge
- b) Überlieferung
- c) Frachtkosten
- d) Beschädigte Ware
- e) Verspätete Lieferung

Bitte beachten Sie bei Lieferungsreklamationen, dass folgende Registerkarten zwingend* ausgefüllt werden müssen:

- Betreff
- Reklamationstyp
- Gültige Lieferscheinnummer
- Artikel-Nr.
- Berechnete Menge
- Erhaltene Menge

*Bitte beachten Sie, dass Sie bei Überlieferungen auswählen müssen, ob Sie die Artikel behalten oder zurücksenden möchten (Klicken Sie auf die gelb markierte Schaltfläche im Bild unten).

			1	Neue Reklamation zur Lieferung				
Datum:	19. Januar 2022							
* Betreff:	Geben Sie den Betreff e	ein		* Reklamation:	styp ehlmen	nge / Überlieferung		$\mathbf{\vee}$
Ihre Referenz (Bestell-Nr.):	Geben Sie eine Bestell-	Nr. Ein		Artikel rückgeb beha	en /	Behalten		
Rechnungs-Nr.:	Geben Sie eine Rechnu	ıngs-Nr. ein	Hilfe					
Lieferschein-Nr.:	Geben Sie eine Lieferso	chein-Nr. ein						
(i) \	Wir bitten Sie, uns die Rek	klamationen inner	rhalb von 7 Tag	en nach dem Lieferdatum zu senden,	um sicherzustel	llen, dass wir unsere Be	estande korrekt	
(i) V	Wir bitten Sie, uns die Rek überprüfen können.	klamationen inner	rhalb von 7 Tag	en nach dem Lieferdatum zu senden,	um sicherzustel	llen, dass wir unsere Be	estande korrekt	
(i) (Nir bitten Sie, uns die Rek überprüfen können.	klamationen inner	rhalb von 7 Tag	en nach dem Lieferdatum zu senden,	um sicherzustel	llen, dass wir unsere Be	estande korrekt	
(i) (i)	Mir bitten Sie, uns die Rek überprüfen können.	klamationen inner	rhalb von 7 Tag	en nach dem Lieferdatum zu senden,	, um sicherzustel	llen, dass wir unsere Be	estande korrekt	
(i) (i) Artikel # * Artikel	Mir bitten Sie, uns die Rek überprüfen können. -Nr.	klamationen inner	rhalb von 7 Tag schein-Nr.	* Berechnete Menge * Erhalte	um sicherzustel	llen, dass wir unsere Be	erkungen	Lös
(i) (i) Artikel # * Artikel	Mir bitten Sie, uns die Rek überprüfen können.	klamationen inner	rhalb von 7 Tago	 en nach dem Lieferdatum zu senden, Berechnete Menge Erhalte Keine Artikel 	um sicherzustell	Differenz Bem	ierkungen	Lös
(j) (Artikel # • Artikel	Mir bitten Sie, uns die Rek überprüfen können.	klamationen inner	rhalb von 7 Tag	* Berechnete Menge * Erhalte Keine Artikel	um sicherzustell	llen, dass wir unsere Be Differenz Bem	rerkungen	Lös Artikel hinzufügen
(j) (j) Artikel # Artikel	Mir bitten Sie, uns die Rek überprüfen können.	Klamationen inner	schein-Nr.	* Berechnete Menge * Erhalte Keine Artikel	um sicherzustell	len, dass wir unsere Be Differenz Bem	erkungen	Lös Artikel hinzufügen
(i) Artikel # *Artikel	Wir bitten Sie, uns die Rek überprüfen können.	Klamationen inner	schein-Nr.	* Berechnete Menge * Erhalte Keine Artikel	um sicherzustell ene Menge ↓ Up	Differenz Bem	erkungen	Lös Artikel hinzufügen atei wählen
(i)	Mir bitten Sie, uns die Rek überprüfen können.	* Liefers	schein-Nr.	• Berechnete Menge • Erhalte Keine Artikel	um sicherzustell ene Menge ↓ Up	Differenz Bem	erkungen	Lös Artikel hinzufügen atei wählen

2. Rechnungsreklamation

Rechnungsreklamationen beziehen sich auf Preisprobleme:

- a) Preisdifferenzen
- b) Steuern / Gebühren / Abgaben

Bitte beachten Sie bei Rechnungsreklamationen, dass die folgenden Registerkarten zwingend* ausgefüllt werden müssen:

- Betreff
- Reklamationstyp
- Gültige Rechnungsnummer
- Artikel-Nr.
- Menge
- Berechneten und reklamierten Preis (bei Preisdifferenzreklamationen)

		Neue Reklam	ation über Rechnung		
Datum:	20. Januar 2022				
* Betreff:	Geben Sie den Betreff ein		* Reklamationstyp:		
Ihre Referenz (Bestell-Nr.):	Geben Sie eine Bestell-Nr. Ein			Reklamationstyp ist erforderlich	
* Rechnungs-Nr.:	Geben Sie eine Rechnungs-Nr. ein	Hilfe		Preisdifferenz	
i	Bitte geben Sie den Nettopreis (öffentlich	er Preis minus Rabatt) an, um	die Prüfung zu beschleunigen.	Steuern / Gebühren / Abgaben Sonstiges (bitte unten angeben)	
Artikel					
# * Artikel-	Nr. * Menge	Rechnungs-Nr.	* Berechneten Preis	* Reklamierten Preis Bemerkungen Lös	
		Ke	ine Artikel		
				Artikel hinzufügen	
				Einreichen Stornie	

3. Produktreklamation

Produktreklamationen beziehen sich auf verschiedene Probleme, die ein Produkt haben kann:

- a) Garantie (Artikel installiert)
- b) Qualität (Artikel nicht installiert)

Bitte beachten Sie bei Produktreklamationen, dass die folgenden Registerkarten zwingend* ausgefüllt werden müssen:

- Betreff
- Reklamationstyp
- Gültige Lieferscheinnummer
- Artikel-Nr.
- Menge
- Bilder der beschädigten Artikel

		Neue Rekla	mation über Produkt	
Datum:	20. Januar 2022			
* Betreff:	Geben Sie den Betreff ein		* Reklamationstyp:	\checkmark
Ihre Referenz (Bestell-Nr.):	Geben Sie eine Bestell-Nr. Ein		Problembeschreibu	
Rechnungs-Nr.:	Geben Sie eine Rechnungs-Nr. ein	Hilfe		
Lieferschein-Nr.:	Geben Sie eine Lieferschein-Nr. ein			
Anlagen (0)		+		
Da	Keine Anlagen teien ablegen oder "+" zum Hochladen verwer	ıden		
Da	Keine Anlagen Iteien ablegen oder "+" zum Hochladen verwer	nden		
Da	Keine Anlagen Iteien ablegen oder "+" zum Hochladen verwer	nden		
Da	Keine Anlagen Iteien ablegen oder "+" zum Hochladen verwer	nden		

4. Rückgabe

Rückgaben:

- a) Lagerbereinigung
- b) Kleine Rückgabe
- c) Altteilrückgabe

Bitte beachten Sie bei Rückgaben, dass die folgenden Registerkarten zwingend* ausgefüllt werden müssen:

- Betreff
- Rückgabegrund
- Artikel-Nr.
- Menge

		Neue Rückgabe	
Datum:	20. Januar 2022		
* Betreff:	Geben Sie den Betreff ein	* Rückgabegrund:	\sim
Ihre Referenz (Bestell-Nr.):	Geben Sie eine Bestell-Nr. Ein		
Artikel			
#	* Artikel-Nr.	* Menge	Löschen
		Keine Artikel	
			Artikel hinzufügen
		🔟 Uploaddatei herur	terladen Eine Excel-Datei wählen
			Einreichen Stornier

Das System rundet Ihre Retourenmengen auf das nächste Vielfache der Mindestbestellmenge ab:

0				
• Artikel-Nr.	• Menge	Rückgabegrund	Remarks	
CCH3013	4 EA		Quantity rounded do pack size	wn due to
CCH3013	4 EA		Quantity rounded do pack size	wn due to