Hinweise zur Reklamationsabwicklung

Unser Ziel ist es, Ihnen stets Reifen in hervorragender Qualität zu liefern. Dennoch kann es einmal vorkommen, dass ein Reifen einen Mängel aufweist. Wir möchten Ihnen in so einem Fall, schnell und effizient weiterhelfen.

Aus diesem Grund haben wir auf unserer Website die Möglichkeit geschaffen, Reklamationen über ein entsprechendes Programm direkt zu melden.

In diesem Dokument wird die Vorgehensweise Schritt für Schritt erläutert.

P.O. Box 5722, 3290 AA Strijen | Industriestraat 12, 3291 CC Strijen | The Netherlands
T + 31 (0)78 629 1210 F + 31 (0)78 629 1216 E sales@etd.nl W www.etd.nl

1. Auswahl der Schadens- und Nachweisbilder

Entscheidend für den Abschluss des Reklamationsvorgangs ist, die jeweiligen Fotos bzw. Schadens- und Nachweisbilder mit den richtigen Informationen hochzuladen. Nachfolgend finden Sie eine Liste der Pflichtangaben, die als Foto hochgeladen werden müssen.

- Seriennummer
- Dot
- Die ganze Reifen
- Marke
- Grosse/Type
- Das Problem
- Profieltiefenmesser mit rest mm

Stellen Sie sicher, dass die Fotos von guter Qualität sind und dass DOT etc. auf den Fotos lesbar ist.

2. Login

2.1. Einloggen auf der Webseite

- Gehe zu: https://etd.nl
- Sie können sich über das Menü einloggen, siehe *Abbildung 1*.
- Danach betreten Sie den Login-Bereich, siehe *Abbildung 2.*
- Geben Sie dort Ihre Daten ein:
    - Username: E-Mailadresse
    - Password: ####
- Sobald Sie sich eingeloggt haben, dann geben Sie Ihr persönliches Dashboard ein. Sie können diese jederzeit erreichen, indem Sie auf den Link ‘Dashboard’ klicken, siehe *Abbildung 3*.

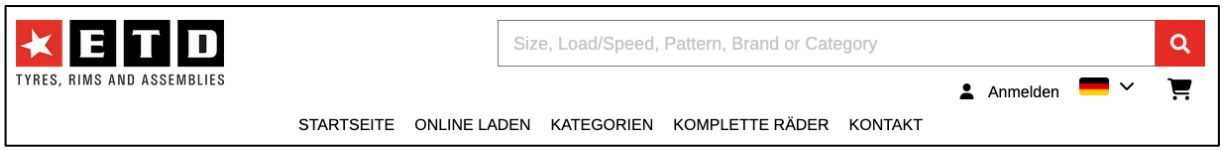

Abbildung 1

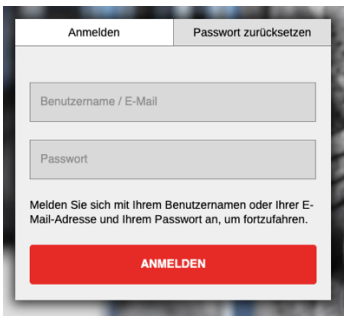

Abbildung 2



Abbildung 3

2.2. Claims

Im nächsten Schritt klicken Sie bitte auf ‘Reklamationen’, siehe *Abbildung 4*.

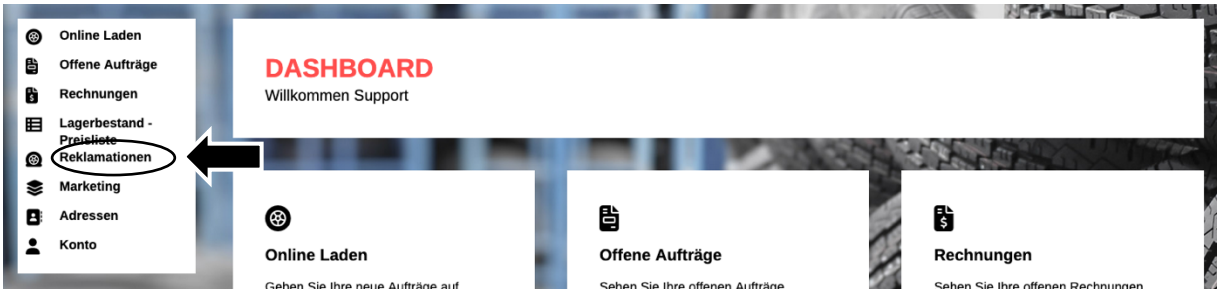

Abbildung 4

3. Eingabe der Reklamation

Sie werden zum folgenden Bildschirm weitergeleitet, siehe *Abbildung 5.* Hier sehen Sie alle ausstehende und bereits eingereichten Reklamationen.

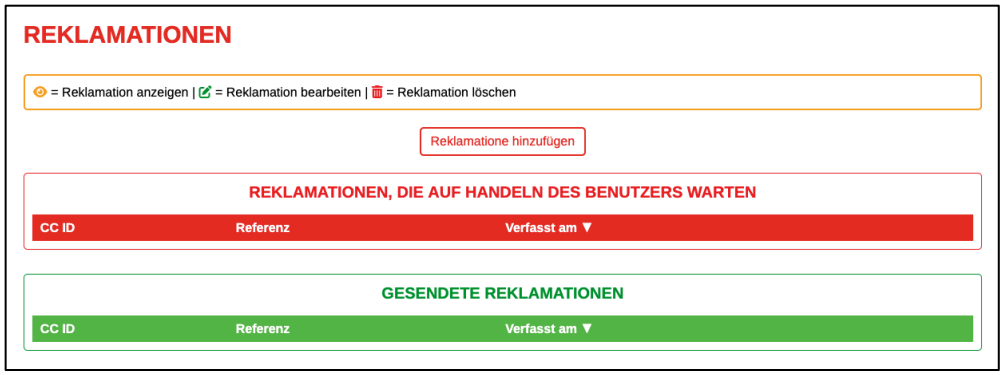

Abbildung 5

Um eine neue Reklamation zu melden, klicken Sie bitte auf ‘Reklamation hinzufügen’. Sie werden in einem neuen Fenster weitergeleitet, siehe *Abbildung 6*.

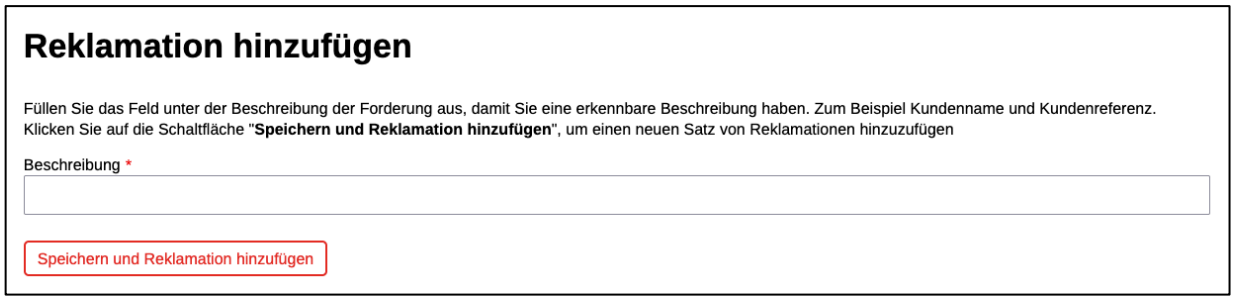

Abbildung 6

3.1. Referenz des Reklamationsvorgangs *(Abbildung 6)*

Bitte fügen Sie zunächst eine Referenz der Reklamation ein, siehe unten. Dies kann z.B. Ihre Vorgangsnummer sein. Klicken Sie dann auf der Button ‘Speichern und Reklamation hinzufügen’.

3.2. Adding claims *(Figure 7 en 8)*

Nachdem Sie die Reklamation eingegeben haben, können Sie 1 oder mehrere Reifen hinzufügen. Klicken Sie auf die Schaltfläche ‘Ein Produkt hinzufügen'. Siehe *Abbildung 7*. Bei mehrere Reifen können Sie nach *Schritt 3.4.* einen weiteren Reifen hinzufügen.

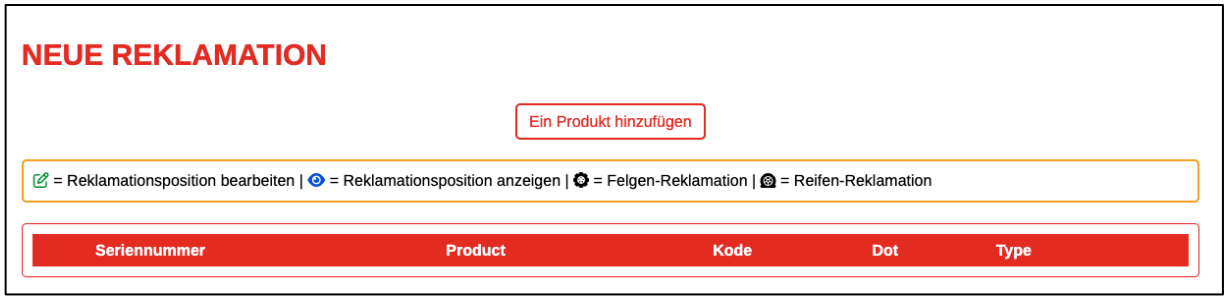

Abbildung 7

Nach dem Button ‘Ein Produkt hinzufügen' können Sie nach einem Reifen suchen, siehe *Abbildung 8*. Wenn Sie den richtigen Reifen gefunden haben, verwenden Sie die Schaltfläche ‘Zur Reklamation hinzufügen’.

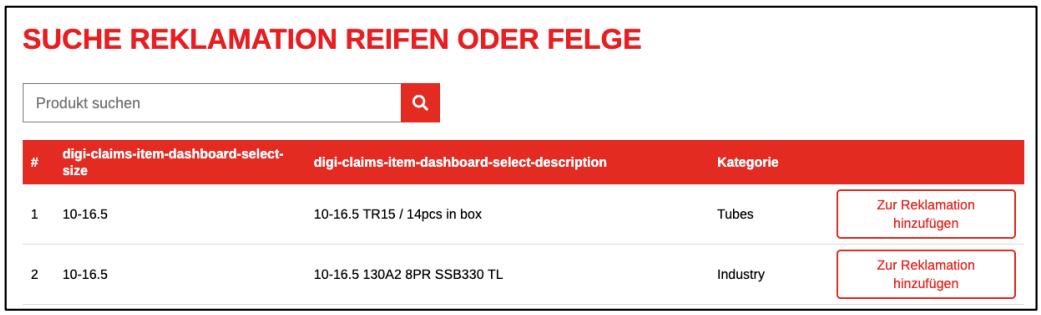

Abbildung 8

3.3. Hinzufügen der benötigten Informationen *(Abbildung 9)*

Im nächsten Schritt müssen dann alle erforderlichen Informationen – wie auf der nachfolgenden Seite angegeben – hinzugefügt werden.

Serie Nummer:	Spezifische Nummer des Bandes, zum Beispiel B190626298 oder 10UFHEUHP2418
Dot:	Produktionsdatum: Wochennummer + Jahr, z.B. 3319
Kode:	Allgemeiner Code, zu dem die Reklamation gehört
Folgeschäden:	Wählen Sie diese Option, wenn Folgeschäden (indirekte Schäden) vorliegen.
Profil reste mm:	Restprofiltiefe in mm
Reklamation Problem:	Reklamationsbeschreibung sowie weitere Informationen

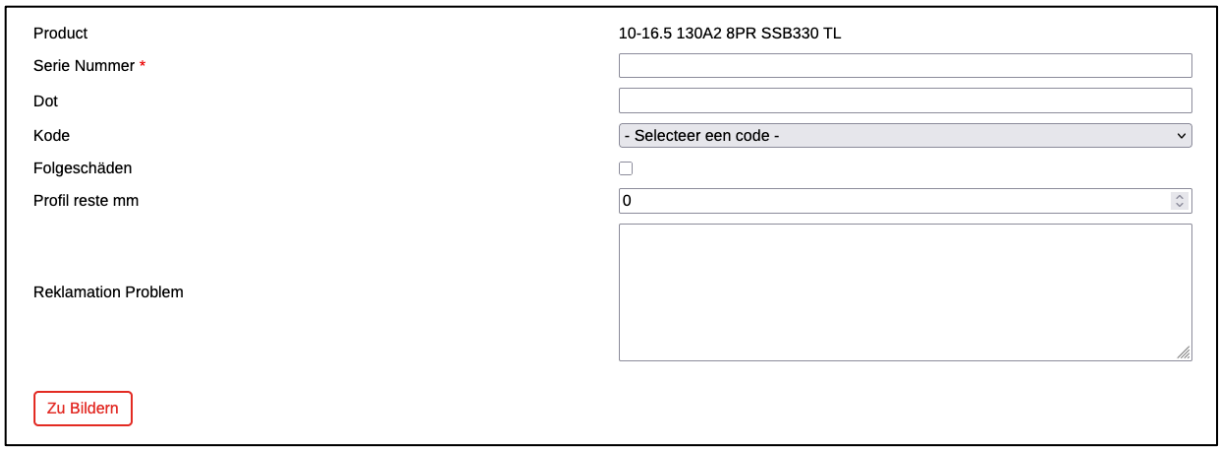

Abbildung 9

3.4. Hinzufügen der benötigten Bilder *(Abbildung 10)*

Klicken Sie auf ‘Dateien auswählen’ und wählen Sie die mit dieser Reklamation verbundenen Bilder aus.

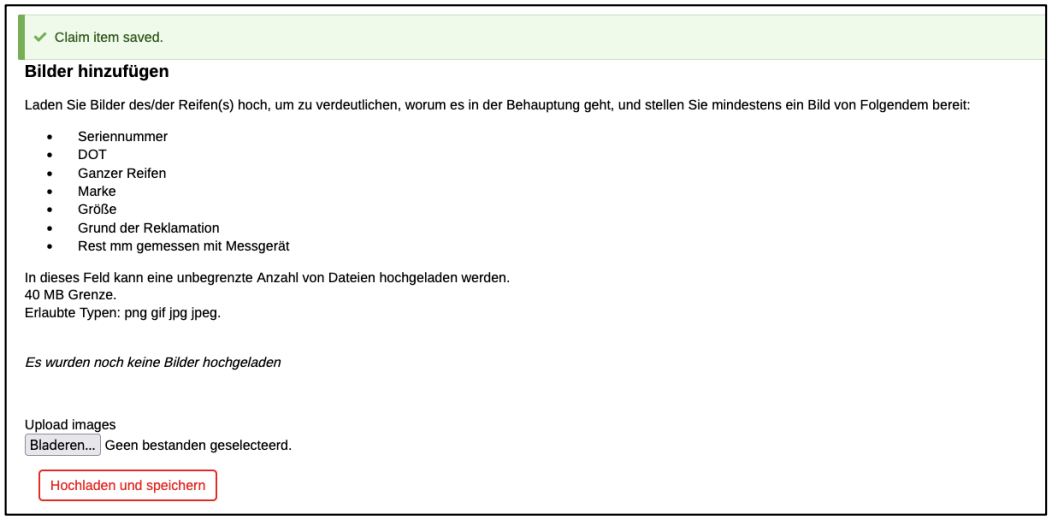

Abbildung 10

Nachdem sie die Bilder geladen haben, klicken Sie auf der Button ‘Hochladen und speichern’.

3.5. Completing Abschließen der Reklamationsmeldung *(Abbildung 11)*

Sofort senden
Wenn Sie mehrere Reifen reklamieren möchten, wiederholen Sie bitte die oben beschriebenen Schritte. Wenn Sie alle zu reklamierenden Reifen registriert haben, klicken Sie bitte auf ‘Diese Reklamation an der Verwaltung senden’. Damit ist die Reklamationsmeldung für Sie abgeschlossen und wird an den entsprechenden Mitarbeiter in unserem Haus weitergeleitet.

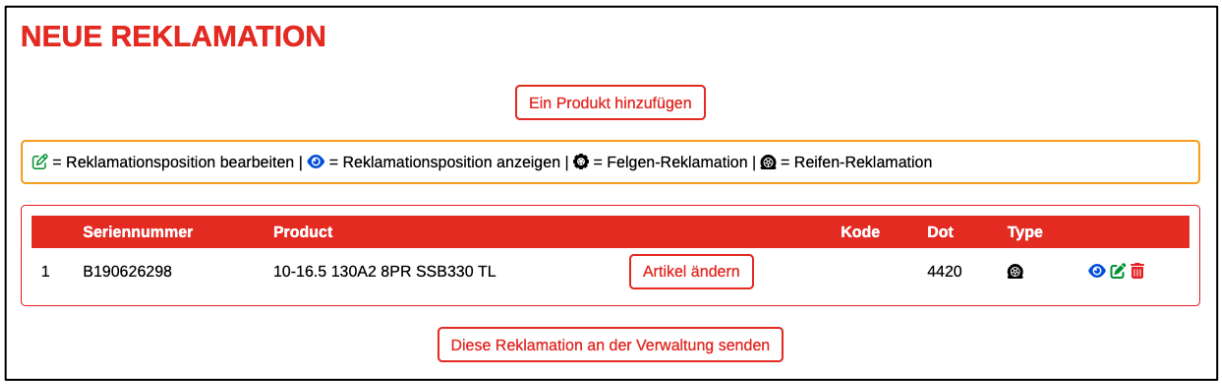

Abbildung 11

Später senden

Wenn Sie die Reklamation nicht absenden, wird die Reklamation unter 'Reklamationen, die auf handeln des Benutzers warten' gespeichert. Zu einem späteren Zeitpunkt können Sie immer noch Anpassungen vornehmen und den Antrag trotzdem senden. Gehen Sie dazu im Dashboard-Menü auf 'Reklamationen' (siehe *Schritt 2.2.*) und Sie werden zu dem Fenster mit den offenen und gesendeten Reklamationen weitergeleitet. Wenn Sie auf eine Referenz (siehe *Abbildung 12*) klicken, können Sie die betreffende Reklamation bearbeiten oder versenden.

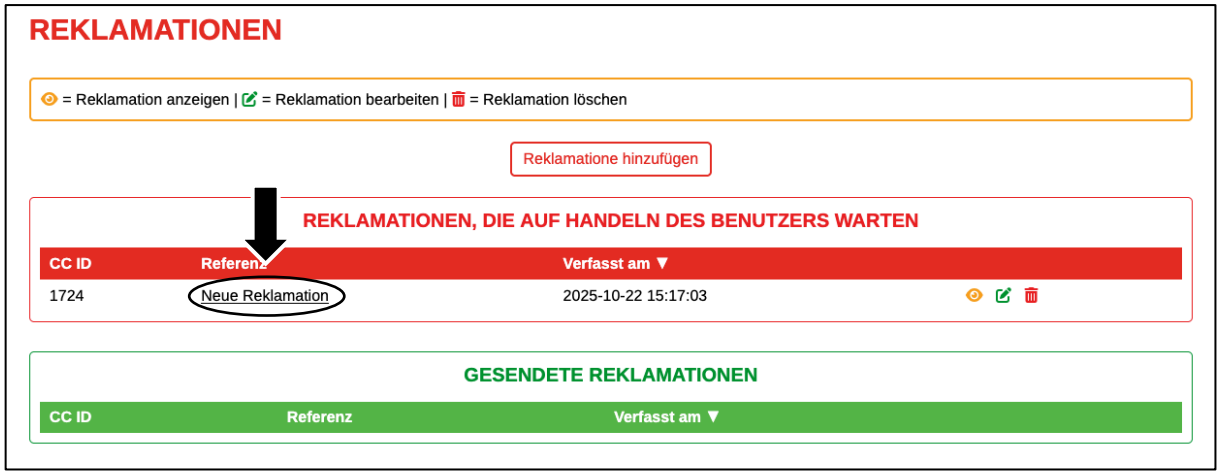

Abbildung 12

Wir hoffen, dass diese Informationen Ihnen helfen, einen erfolgreichen Anspruch geltend zu machen. Wenn etwas unklar bleibt und Sie unsere Hilfe benötigen, zögern Sie bitte nicht, uns unter sales@etd.nl zu kontaktieren.