Procedimiento de reclamación

Aunque nos esforzamos por suministrarle neumáticos de excelente calidad, puede ocurrir que un neumático tenga un problema/error. Un inconveniente que debe solucionarse de forma rápida y eficaz.

Por ello, hemos desarrollado una aplicación de reclamaciones en nuestra tienda web/página web. A través de esta aplicación puede registrar fácilmente la reclamación.

Este documento explica paso a paso lo que hay que hacer.

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. Tome fotos claras

La clave para registrar con éxito su solicitud es subir fotos correctas con la información adecuada. A continuación encontrará una lista con la información obligatoria que debe fotografiarse:

- Número de serie
- DOT
- Neumático completo
- Marca
- Medida
- Motivo de la reclamación
- Resto mm medidos con herramienta de medición

Por favor, asegúrese de que las imágenes son de buena calidad y DOT etc es legible en las imágenes.

2. Inicie sesión en el sitio pagina web

2.1. Iniciar sesión

- Vaya a: https://etd.nl
- Puede iniciar sesión seleccionando el botón de inicio de sesión en el menú *(Figura 1)*.
- Accederá directamente a la página de inicio de sesión *(Figura 2).*
- Rellene sus datos de usuario:
    - Nombre de usuario: dirección de correo electrónico
    - Contraseña: ####
- Una vez iniciada la sesión, accederá a su panel de control personal. Siempre puede volver a este panel haciendo clic en "Panel" *(Figura 3)*.



Figura 1



Figura 2

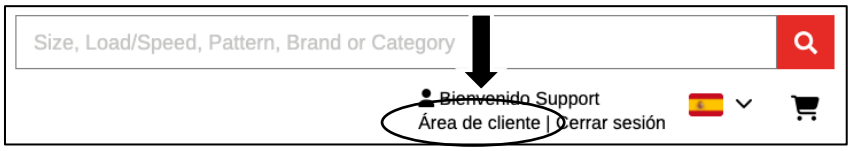

Figura 3

2.2. Reclamaciones

Para añadir nuevas reclamaciones (o consultar reclamaciones anteriores), utilice la pestaña "Reclamaciones" del menú de su cuadro de mandos *(Figura 4)*.



Figura 4

3. Procedimiento de reclamación

Este menú de reclamaciones muestra sus reclamaciones abiertas actuales y las reclamaciones enviadas *(Figura 5)*.

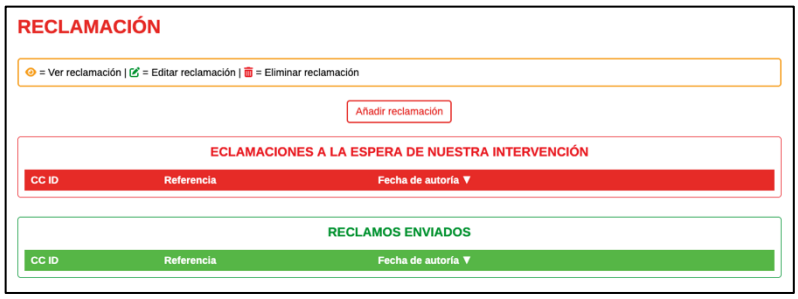

Figura 5

Para iniciar una nueva solicitud, haga clic en "Añadir solicitud". Aparecerá una nueva ventana *(Figura 6)*.

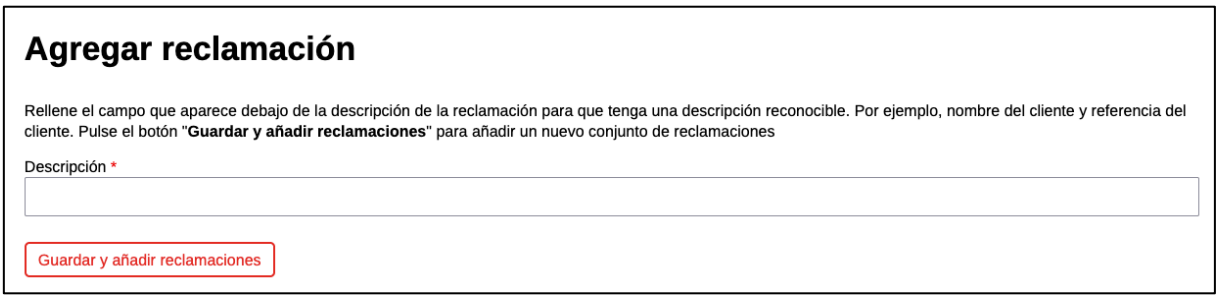

Figura 6

3.1. Nombre de la reclamación *(Figure 6)*

Como primer paso, asigne un nombre a esta solicitud (por ejemplo, medida, dibujo, problema). A continuación, haga clic en "Guardar y añadir reclamaciones".

3.2. Añadir reclamaciones *(Figure 7 y 8)*

Una vez creado el nombre, puede optar por añadir una o varias reclamaciones. Haga clic en el botón "Añadir un producto" (*Figura 7*) para añadir un neumático siniestrado. Si desea añadir varios siniestros en el mismo lote, vuelva a hacer clic en "Añadir un producto" una vez que haya finalizado el siniestro del primer neumático (*Pasos 3.2. a 3.4.*).



Figura 7

Tras pulsar el botón "Añadir un producto", puede buscar el neumático al que se refiere su reclamación (véase la *figura 8*). Una vez que haya encontrado el neumático correcto, haga clic en "Añadir a la reclamación" *(Figura 8)*.



Figura 8

3.3. Añadir información *(Figura 9)*

El siguiente paso consiste en añadir toda la información relativa a la solicitud. Por favor, añada toda la información lo más completa posible. Una vez completada, haga clic en el botón "Siguiente".

Número de serie:	Número específico del neumático, por ejemplo B190626298 o 10UFHEUHP2418
DOT:	Fecha de producción en número de semana + año, por ejemplo 3319
Código:	Código del problema
Daños consecuenciales:	Seleccione si se trata de daños consecuentes (daños indirectos).
Perfil restante mm:	Profundidad de la banda de rodadura que queda
Problema reclamado:	Describa el problema del neumático

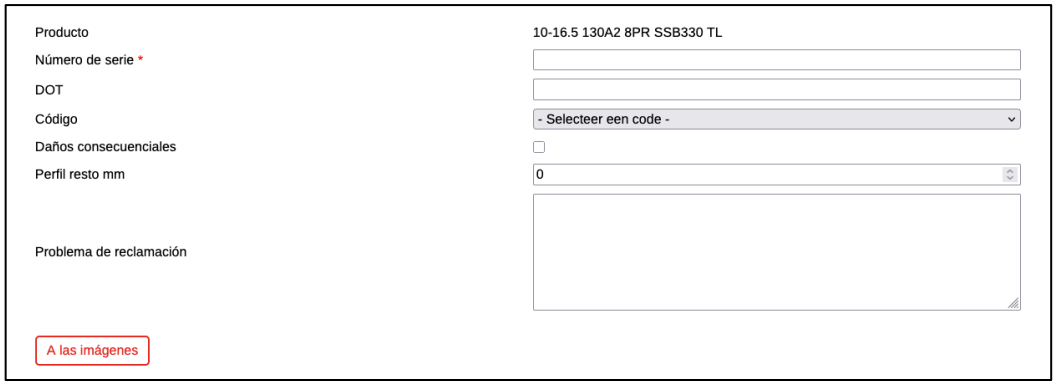

Figura 9

3.4. Imágenes *(Figura 10)*

Después de añadir la información sobre la solicitud, puede cargar las imágenes que haya realizado. Haga clic en "Elegir archivos" y seleccione las imágenes correctas.

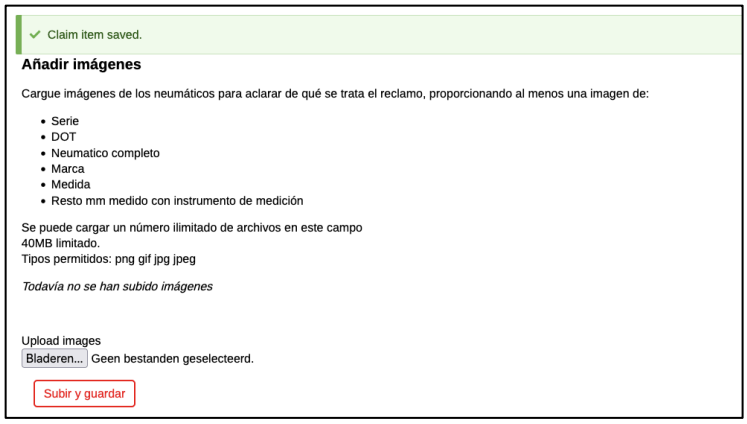

Figura 10

Una vez seleccionadas las imágenes correctas, haga clic en "Subir y guardar".

3.5. Cumplimentación de la solicitud *(Figure 11)*

Finalización inmediata del siniestro
Como se ha mencionado anteriormente, si desea añadir varios neumáticos en una sola reclamación, puede seleccionar "Añadir un producto" una vez más y repetir los pasos mencionados anteriormente. Una vez introducidos todos los siniestros, puede completar el proceso haciendo clic en "Enviar este siniestro a la administración". La ETD comprobará los siniestros y se pondrá en contacto con usted.

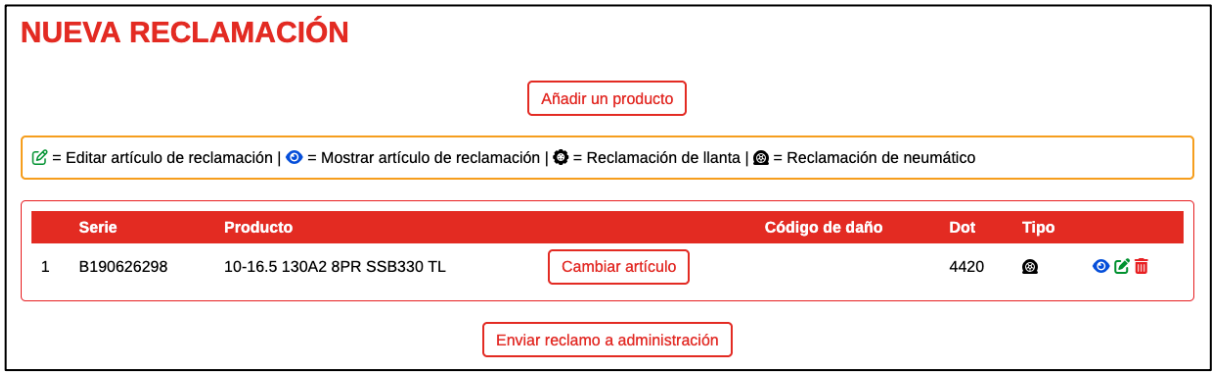

Figura 11

Finalizar la solicitud más tarde
Si desea esperar y no enviarnos directamente las solicitudes para su tramitación, puede cerrar la sesión y finalizar la solicitud más adelante. En este caso, su solicitud abierta se guardará y podrá encontrarla de nuevo en su panel de solicitudes. Esta solicitud aparecerá en el apartado "Solicitudes pendientes de la intervención del usuario" *(Figura 12)*. Puede reabrir la solicitud y realizar cambios o adiciones en cualquier momento. Sólo tiene que hacer clic en la reclamación que desea revisar y será redirigido a su reclamación abierta *(Figura 11)*.



Figura 12

Esperamos que esta información le ayude a presentar correctamente sus solicitudes. Si algo no queda claro y necesita nuestra ayuda, no dude en ponerse en contacto con nosotros en sales@etd.nl.