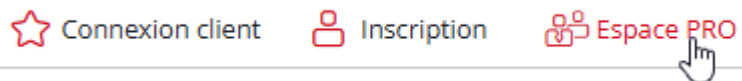


## Demande de réclamation client – Portail B2B

Rendez-vous sur notre site : <https://www.einhell.fr/>

Cliquer sur espace pro



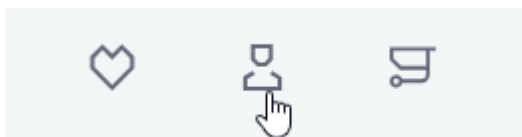
Connectez-vous à votre compte client :

E-MAIL \*

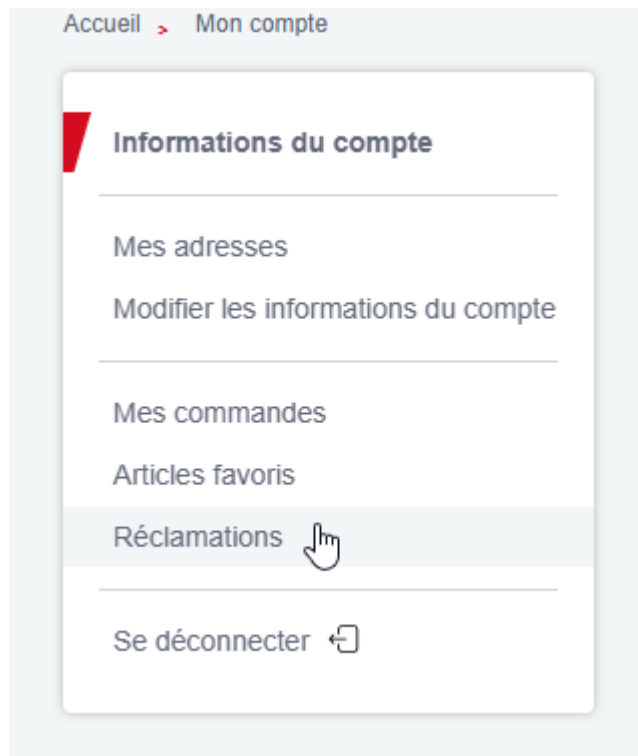
MOT DE PASSE \*

CONNEXION

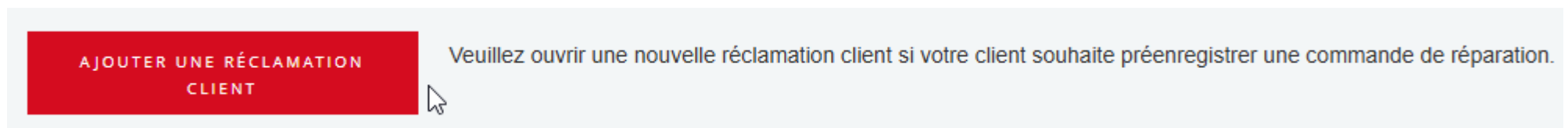
Cliquer sur le personnage (en haut à droite de l'écran)



Cliquer sur Réclamation



Cliquer sur Ajouter une réclamation client



Cliquer sur Suivant

Ou modifier les informations de votre compte client (si besoin).

# CRÉER UNE RÉCLAMATION

## ENTRER LES INFORMATIONS DE CONTACT

### INFORMATION DU DEMANDEUR

NOM DE L'ÉDITEUR \*

E-MAIL DE L'ÉDITEUR

TÉLÉPHONE DE L'ÉDITEUR

NOM DE L'ENTREPRISE \*

CODE CLIENT \*

E-MAIL \*

TÉLÉPHONE

### INFORMATIONS D'ADRESSE

ADRESSE \*

INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES SUR L'ADRESSE

CODE POSTAL \*

VILLE \*

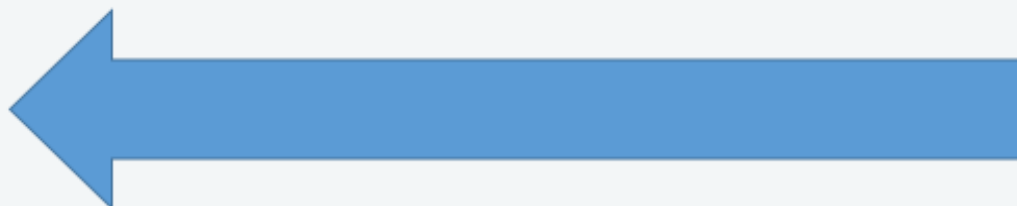
PAYS \*

SUIVANT

Cliquer ignorer (informations sur le client final)  
Ne pas remplir cette page !!!

# CRÉER UNE RÉCLAMATION

IGNORER



AU NOM DE

Si vous souhaitez apporter une modification pour changer l'adresse de l'expéditeur ou de réception, vous pouvez effectuer les modifications ci-dessous (possibilité de changer l'adresse de livraison et l'adresse de récupération du produit)

RETOUR AU CLIENT

PICKUP AT CUSTOMER

ADRESSE SI DIFFERENT DE L'ADRESSE DU DEMANDEUR

NOM \*

PRÉNOM \*

E-MAIL \*

TÉLÉPHONE \*

DISTRICT

RUE \*

NUMÉRO DE RUE \*

NUMÉRO DE RUE ADDITIONNEL

CODE POSTAL \*

VILLE \*

Indiquer vos renseignements internes :

- Numéro de document externe = Numéro de dossier interne à votre magasin
- Transporteur : Choisir le transporteur (La Poste ou Point relais)

A savoir : pour les machines de 20 kilos ou plus, veuillez sélectionner La poste par défaut !.  
Mais ce sera le transporteur Schenker qui sera mandater pour récupérer la machine).

## SAISIR LES ÉLÉMENTS

NUMÉRO DE DOCUMENT EXTERNE \*

1231564

TRANSPORTEUR

Aucune sélection

Aucune sélection

Point relais DPD

La Poste

validation

Vous devez saisir la référence qui est indiquée sous le QR Code qui est collé sur la machine. voir exemple

IDENTIFICATION		NUMÉRO DE SÉRIE *	ACTION	ARTICLE	
Numéro de série	<input checked="" type="checkbox"/>	Article et numéro d'identification	<input type="text" value="3VDFCJK"/>	<input type="button" value="Valider"/>	Batterie



Vous devez saisir la référence article et numéro de série. Voir exemple

IDENTIFICATION		NUMÉRO D'ARTICLE *	NUMÉRO D'IDENTIFICATION *	ACTION	ARTICLE	
Numéro de série	<input checked="" type="checkbox"/>	Article et numéro d'identification	<input type="text" value="4511396"/>	<input type="text" value="11039"/>	<input type="button" value="Valider"/>	Batterie



Remplir le questionnaire et télécharger le justificatif d'achat. (Ticket de caisse ou facture achat)

- Si vous cliquez sur ajouter une nouvelle ligne : vous pouvez ajouter une nouvelle demande de retour sur ce même dossier.

Cliquer sur suivant

▼ 4,0 Ah Power X-Change

IDENTIFICATION	NUMÉRO D'ARTICLE *	NUMÉRO D'IDENTIFICATION *	ACTION	ARTICLE
Numéro de série <input type="checkbox"/> Article et numéro d'identification	<input type="text" value="4511396"/>	<input type="text" value="11039"/>	<input type="button" value="Valider"/>	Batterie

DATE D'ACHAT \*  DEVERSE \*  PRIX DE VENTE TVA INCLUE \*  NUMÉRO DE DOCUMENT D'ACHAT \*


A DÉJÀ FONCTIONNÉ \*  PRINCIPAUX SYMPTÔMES

CHOIX DU SERVICE

REMARQUE SUR LA DÉFAILLANCE

Le téléchargement du fichier de factures a été effectué avec succès.

- Supprimer le fichier de facture
- Afficher le fichier téléchargé



Un récapitulatif s'affiche, en bas de page cliquer sur ENREGISTRER.

ARTICLES SAISIS

Numéro de série	Numéro d'article	Numéro d'identification	Description de l'article	Article	Date d'achat	Prix de vente TVA incluse	Numéro de document d'achat	a déjà fonctionné	principaux symptômes	Remarque sur la défaillance
	4511396	11039	4,0 Ah Power X-Change	Batterie	2023-12-03	40.00	123854789	Oui	Fonction partielle non présente	batterie ne fonctionne plus

**ENREGISTRER**      **RETOUR**      **ANNULER**

Vous recevrez un mail avec :

- Un numéro d'opération : PN...
- Numéro de réclamation : CC243 ....

Vous pouvez suivre l'avancement de vos dossiers SAV sur notre site en vous connectant à votre compte client.

Bonne journée.

Le SAV