Digitaal tool voor retourbeheer.



Toegang tot het tool.

RMA tool.

- Toegang tot het RMA-tool via <u>www.bosch-pro.be</u>
 - Klikken op "inloggen" (rechts bovenaan)
- Of via het Partner Portal
 - www.partner.buderus.be
- Inloggen met uw Bosch ID

Email address	
Password	0
Stay logged in	Forgot password
Login	

Activatiecode.

RMA tool.

- De allereerste keer dat u wil inloggen op de RMA-tool heb u een activatiecode nodig.
- Controleer of u een e-mail hebt gehad van tools@buderus.be.
- Geen email gehad?

Contacteer <u>tools@buderus.be</u> en vraag voor een activatiecode voor de RMA of retourtool. Vermeld je BTW-nummer zeker in je aanvraag.

Account aanmaken
Activatiecode
Klantnummer
E-mail:
► Aanmaken
Weet u uw activeringscode niet? Neem contact met ons op via tools@buderus.be . Geef hierbij uw klantnummer of uw BTW-nummer op

Beschikbare functies.

RMA tool.

- Met RMA kunt u uw retouraanvragen snel en eenvoudig indienen.
- Er worden twee soorten retours beschikbaar:
 - Een retour van een wisselstuk of accessoire onder garantie.
 - Een retour van een ongebruikt wisselstuk of accessoire

Welkom op TTBE



Beschikbare functies.

RMA tool.



- 1. Informatie
 - U kunt informatie opvragen over ons retourbeleid.
- 2. Garantie
 - U kunt onder garantie een retour invoegen.
- 3. Ongebruikt
 - U kunt een retour plaatsen voor een ongebruikt onderdeel (minder dan 3 maanden oud).
- 4. Overzicht
 - U kunt een overzicht krijgen van al uw retours en de status ervan controleren.

Geschiedenis van de retours.

RMA tool.

RMA Overzicht

 Klik op "Overzicht" om de status van uw retouraanvragen te controleren.

U kunt de informatie over retours controleren

Ongebruikt

Retouren ▶ Garantie

Overzicht Registraties

10 ✓ resultaten weergeven 🔀 CSV	Excel 🖸 PDF 🕽 Resetten					Zoek	en:	
Datum aanmaak 🗸 🗸	Datum ophalen	RMA	Туре	Status +	ltem(s)	D	Р	Т
2022-02-28 15:16:40	03-03-2022	RMA)024	Warranty	Afgehandeld	1	8		
2022-02-28 15:01:26	02-03-2022	RMA)023	Return	Ingediend	1	0	۵	
2022-02-24 11:05:58	28-02-2022	RMA)022	Return	Ingediend	1	0	۰.	
2022-02-23 16:20:40	25-02-2022	RMA 0021	Return	Ingediend	1	0	e.	U kunt het packbor
2022-02-16 09:00:33	18-02-2022	RMA)020	Return	Afgehandeld	1	0	e.	opnieuw afdrukken
2022-02-14 15:34:19	16-02-2022	RMA)019	Warranty	Ingediend	1	0	۵.	
2022-02-14 14:38:38	16-02-2022	RMA)018	Return	Ingediend	1	0	۰.	
2022-02-10 15:49:21	14-02-2022	RMA)017	Warranty	Afgehandeld	3	0	Θ	
2022-02-10 14:10:06		RMA)016	Warranty	Afgehandeld	1	0	۰.	
2022-02-10 13:51:03		RMA)015	Warranty	Afgehandeld	2	0	۰.	
1 tot 10 van 24 resultaten	*							

U kunt de status van de retours controleren

< Vorige

2

3

Volgende >

Hoe kan ik mijn persoonlijke gegevens aanpassen?



Aanpassing van persoonsgegevens. RMA tool.



Stap 1

 Klik op uw naam en vervolgens op "Gegevens".

Stap 2

 Vul alle lege velden in of wijzig foute informatie.



Fill all the missing fields
Bedrijfsgegevens

	Bedrijfsnaam	Debiteurnummer	
m			
	Activatiecode		
	7PID7		
	7PID7 Adres	PC + plaats	
	Adres	PC + plaats	
	Adres Email	PC + plaats	

- Stap 3
- Klik op "Opslaan".



Email (inlog)

Telefoonnumme

09876543

luisa.cuomo21@gmail

Contact gegevens

Persoonlijke gegevens

Luisa

Achternaam

Cuomo

D



Hoe verstuur ik een retour onder garantie? RMA tool.

- Via de retourtool kan u zelf garantie aanvragen op een wisselstuk of accessoire
- U hoeft alleen het serienummer van het toestel (voor wisselstukken) of het serienummer van het accessoire in te voeren.
- U kan de gegevens invoeren:
 - Manueel
 - Via upload van een Excel bestand

Manueel invoeren.

- Vul de verplichte velden hieronder in en klik dan op "Toevoegen":
 - Serienummer
 - Artikel
 - Reden

- Opgelet : het serienummer moet worden ingevoerd volgens deze structuur : XXXX-XXX-XXXX.
- Voor hulp, kan u op de knop "uitleg" klikken.

RMA garanti	ie							Hulp	Uitleg	
Invoer									Verwijder Invoer	
	Serienummer 🚺	Artikel 2	Reden 3	Referentie	Status	Bestand				
Handmatig regel toevoegen	2530-658-000053-7736900539	(8718660117.	× • Mechanisch d.	♥ Mechanisch defect			Toevoegen			
Invoerbestand toevoegen	2 Selecteer of sleep eer	n bestand hierheen					voer via een Upload t	pestand?	1 Invoerbestand downloaden	
Transport gege	evens en indienen									
										Buc

Registratie via download.

Klik op invoerbestand downloaden om een leeg Excelbestand met de juiste velden te downloaden



Voorbeeld van ingevulde Excel.

12

	А	В	С	D	E
	Serienummer	Artikel	Reden	Referentie	
2	2530-073-000053-7736900539	87186601170	Mechanisch defect	1	
;	2530-658-000053-7736900539	87186601170	Waterzijdig lek	2	
ł	2530-073-000053-7736900539	87186601100A	Waterzijdig lek	3	
5	2530-658-000053-7736900539	87186601170	Luisa	4	
5					
,					

RMA garantie

Verzoek te versturen.

 Als de productiedatum van jouw accessoire of toestel ouder is dan 2 jaar, moet u een document uploaden om de installatiedatum aan te tonen (dit kan een factuur zijn voor een reserveonderdeel dat in de afgelopen twee jaar al is vervangen, OGP-contract, enz.)

							_
	Serienummer	Artikel	Reden	Referentie	Status	Bestand	
1	2530-073-000053-7736900539	(8718225× ▼	Waterzijdi 👻	TEST LUISA			
2 💼	2530-658-000053-7736900539	(8718225× ▼	Mechanisc •	TEST 2		🖆 Pakbon_R 🛍	
ndmatig regel		Material of 💌	Selecteer r 💌			Toevoegen	
locgen							
perbestand	Selecteer of sleep	een bestand hier	heen				Invo

Uw regio team zal de aanvraag controleren en u op de hoogte houden of u het onderdeel wel of niet kan retourneren.

Ongebruikt materiaal retour.



Ongebruikt materiaal retour. RMA tool.

- Stap 1
 - Kies het factuurnummer waarop het materiaal oorspronkelijk werd aangekocht.
- Stap 2
 - Voer het artikelnummer in
- Stap 3
 - Voor het aantal stuks in dat u wil retourneren
- Stap 4
 - Klik op toevoegen/ Submit

Ongebruikte materialen retourneren

Ongebruikte artikelen dienen onbeschadigd en in originele verpakking binnen 3 maanden na aankoop aan ons te worden geretourneerd, wij brengen 20% retourkosten in mindering. Blijkt bij ontvangst dat de artikel niet aan de voorwaarden voldoen, dan is het mogelijk dat wij meer kosten in rekening brengen. Eventuele verzendkosten die in rekening zijn gebracht bij levering, komen niet in aanmerking voor creditering.



Ongebruikt materiaal retour.

Transport planning.

Ongebruikte materialen retourneren

Invoer
Transport gegevens en Indienen
dpd pakket ophalen
Indien gewicht minder dan 20 kg.
Pallet ophalen
Alleen indien zwaarder dan 20 kg en moet worden aangeboden op een pallet
Anders
Als de RMA reeds verstuurd of weggebracht is 1 2 dpd 2 Pallet 3
Uitleg *
Leg uit hoe en wanneer de RMA verstuurd is
Indienen

- 1. Kies pakket als het materiaal minder weegt dan 20 kg.
- 2. Kies pallet als het materiaal meer weegt dan 20 kg.
- 3. Als u het pakket reeds heeft teruggeven aan onze balie klikt u op "Anders"

Ongebruikt materiaal retour.

Transport planning.

 Vervolgens krijg je een van uw retouraanvraag. U dient de pakbon af te printen en toe te voegen aan uw zending



Discuss a filmin m	Artikeinummer	Umschrijving	Aanta	i kererentie	Serienummer
Bevestiging	87186454830	Adapter Set Pump	1	TEST DPD NL	8370-958-000012-77369
Bedankt voor uw retouraanvraag.					
Uw retour registratie is bij ons bekend onder nummer: RMA:					
Een overzicht van uw retouraanvragen en pakbon(nen) vindt u in het overzicht registraties.					
Print uw pakbon en voeg deze toe aan uw retourzending, zonder nakhon kan uw verzending niet verwerkt worden					
▶ Pakbon printen					
Zodra wij uw retourzending hebben ontvangen, zullen wij deze verwerken en u informeren over de verdere afhandeling.					
Zonder dit document kan geen creditnota					
aangemaakt worden					

14 Bosch Thermotechnology N.V.







1. Waarom kan ik na het invoeren van mijn serienummer, de lijst van artikels in het uitklapmenu niet zien?

2. Waarom kan ik geen retour inplannen nadat ik mijn serienummer heb ingevoerd?

Als uw serienummer niet door de RMA wordt herkend, is uw toestel/accessoire waarschijnlijk meer dan 2 jaar oud en heb u geen verlengd garantiecontract. Als aan één van de bovenstaande voorwaarden is voldaan, upload dan een PDF van uw OGP-contract of een factuur van de afgelopen 2 jaar voor het onderdeel dat u wilt retourneren.

3. Wat moet ik doen als ik mijn wisselstuk niet kan vinden wanneer ik het serienummer van mijn toestel invoer?

Als u een wisselstuk niet kunt vinden in de lijst die door de RMA wordt gegenereerd, stuur ons dan een e-mail met het ingevoegde serienummer naar tools@buderus.be.

4. Hoe kan ik meerdere garantieaanvragen tegelijk uploaden?

U kunt het Excel-sjabloon downloaden van de RMA-pagina en het uploaden met alle informatie. Als u twijfelt, raadpleeg dan de Help-sectie op de RMA-pagina



5. Als ik uitlog, worden mijn huidige garantieaanvragen dan verwijderd?

Nee, u zult in staat zijn om al de ingevoegde aanvragen te zien en u zult sommige elementen kunnen toevoegen/verwijderen.

6. Waar kan ik de status van mijn aanvraag controleren?

Om de status van uw RMA-aanvraag te controleren, kan u de sectie "Overzicht registraties" raadplegen. Hier vindt u een overzicht van alle aanvragen die u in de tool hebt ingevoerd, met hun status en details.

7. Hoe kan ik het transport inplannen / Welke transportoptie moet ik kiezen?

U kunt de ophaling van de terug te zenden artikelen rechtstreeks in de RMA plannen. Het enige wat u moet doen is het juiste mogelijkheid kiezen. u hebt drie mogelijkheden:

- DPD: voor collecties < 20KG
- Palette: voor collecties > 20KG
- Andere: als u de goederen naar ons magazijn wilt brengen of om andere redenen

8. Waarom kan ik geen transport inplannen?

Hebt u gecontroleerd of uw adres, telefoonnummer en e-mailadres correct zijn? Als u nog steeds problemen ondervindt, neem dan contact op met <u>tools@buderus.be</u>.



9. Waar moet ik de leveringsbon plaatsen?

Nadat u de pick-up hebt gepland, moet u de leveringsbon (pakbon) afdrukken en in de doos stoppen die u naar ons centraal magazijn in Mechelen zal sturen. Zonder afleveringsbon kunnen wij uw aanvraag niet behandelen.

10. Vanaf wanneer kan ik het transport inplannen?

U kan uw ophaling plannen vanaf de 2^{de} dag na het invoeren van de retouraanvraag en niet later dan 2 weken na het invoeren ervan.