

Klacht indienen via het dealerportaal

Stapsgewijze handleiding voor dealers

Doel van deze handleiding

In deze handleiding ziet u stap voor stap hoe u een klacht koppelt aan de juiste order en het juiste artikel, welke gegevens u invult en hoe u de klacht vervolgens indient.

Voor een snelle beoordeling

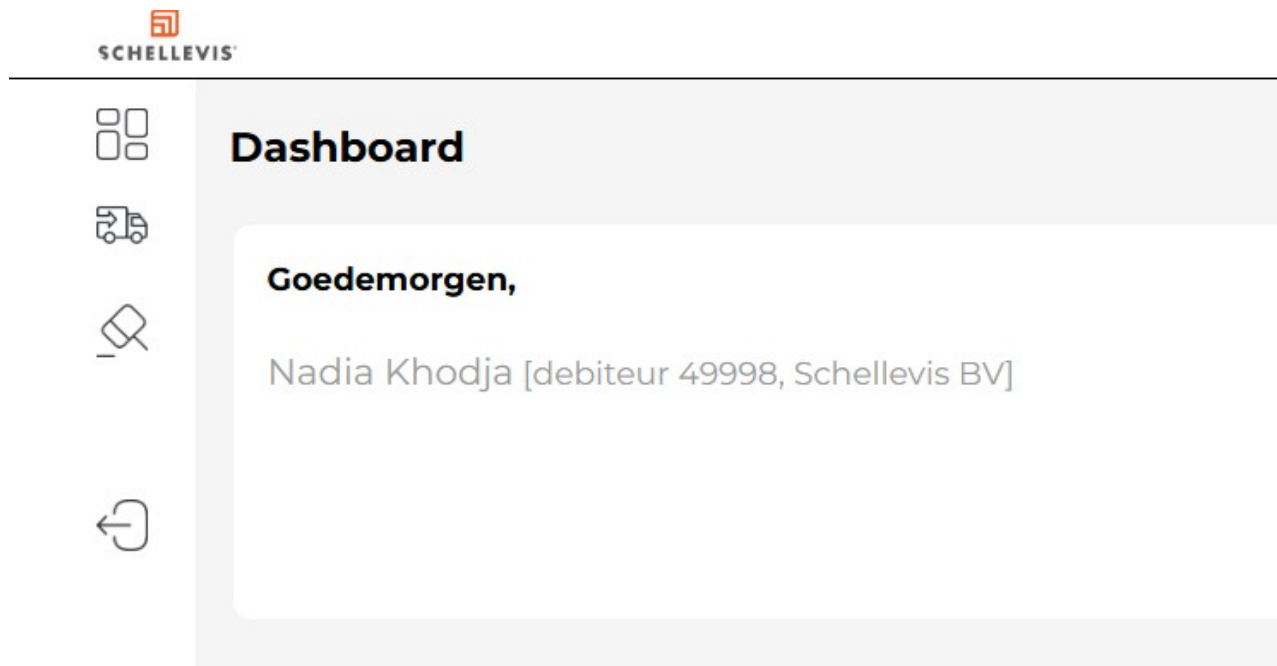
- Zoek de order waarop de betreffende artikelen zijn geleverd.
- Selecteer het juiste artikel waarop de klacht betrekking heeft.
- Vul de klacht zo volledig en duidelijk mogelijk in en voeg foto's toe.
- Vul, wanneer van toepassing, de relevante gegevens van de klant/consument of hovenier in.

Belangrijk

Hoe vollediger de informatie en foto's, hoe beter Schellevis de klacht kan beoordelen. Beschrijf daarom duidelijk de aard van de klacht, wat er precies aan de hand is en welke bijzonderheden van belang zijn.

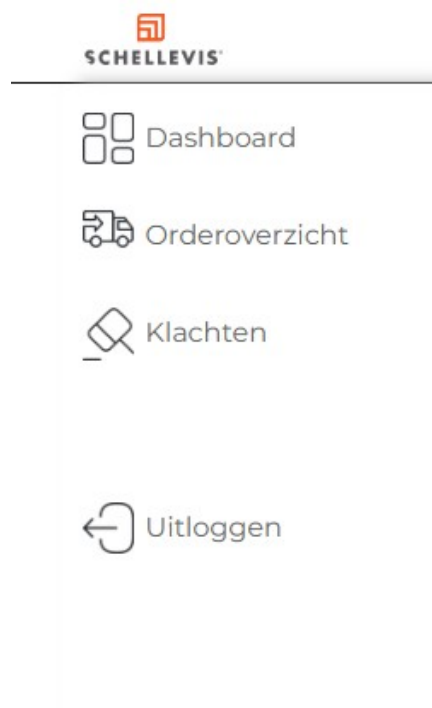
STAP 1 Inloggen in het dealerportaal

Open het Schellevis dealerportaal in uw browser en log in met uw accountgegevens. Na het inloggen komt u op het dashboard.



Navigatie

In het menu vindt u onder andere Dashboard, Orderoverzicht, Klachten en Uitloggen.



STAP 2 Zoek de juiste order

Ga naar Orderoverzicht door op het vrachtwagen-icoon te klikken. Zoek vervolgens de order waarop de artikelen zijn geleverd waarop de klacht van toepassing is.

Orderoverzicht						
zoeken naar orders (ordergegevens of artikel)						
25 per pagina						
Pakbon	Ordernummer	Afleverplaats	Besteld	Gew levering	Status	Details
70108130	60095011	Dussen	07-01-2020	07-01-2020	Geleverd	Bekijk
70108021	60094912	Dussen	03-01-2020	03-01-2020	Geleverd	Bekijk
70107979	60094825	Dussen	03-01-2020	03-01-2020	Geleverd	Bekijk
70107618	60094250	Dussen	04-12-2019	04-12-2019	Geleverd	Bekijk
70098823	60085787	Dussen	22-03-2019	22-03-2019	Geleverd	Bekijk
70097759	60085455	Dussen	21-02-2019	21-02-2019	Geleverd	Bekijk
70097324	60085035	Dussen	08-02-2019	08-02-2019	Geleverd	Bekijk
70096468	60084217	Dussen	10-01-2019	10-01-2019	Geleverd	Bekijk
70096103	60083999	Dussen	18-12-2018	18-12-2018	Geleverd	Bekijk

Controleer de order

Zorg dat u de juiste order selecteert. De klacht wordt vanuit deze order aan het betreffende artikel gekoppeld.

Pakbon 70107618		Orderdatum: 04-12-2019 Ordernummer: 60094250 Afleveren in: Dussen	
Debiteur	49998 Schellevis BV	Afleveradres	
Orderdatum	04-12-2019	Naam	Schellevis BV
Ordernummer	60094250	Contactpersoon	
Leveringsvoorwaarde	-- Leveringsvoorwaarde --	Postcode Huisnummer	4270 BA
Vrijgave van afroeporder	-- Kies afroeporder --	Volledig adres	Loswal 11
Gewenste leverdatum	04-12-2019	Plaats	Dussen
Opmerking 1		Land	Nederland
Opmerking 2		Telefoon dealer	
		E-mail dealer	
Artikel	Omschrijving	Aantal	Gewicht
1750200	GROTE TEGEL 100X100X5 CM GRIJS	34 ST	
1750202	GROTE TEGEL 100X100X5 CM ANTRACIET	5 ST	
1750247	GROTE TEGEL 80X80X5 CM CARBON	7 ST	
1750249	GROTE TEGEL 80X80X5 CM GRIJS	7 ST	
1750250	GROTE TEGEL 80X80X5 CM ANTRACIET	16 ST	
1750472	OPSLUITING 100X50X5 CM ANTRACIET	7 ST	
1750474	OPSLUITING 100X50X5 CM GRIJS	6 ST	
1750476	OPSLUITING 100X20X5 CM CARBON	24 ST	
		Regelbedrag	
			Klacht melden
			Klacht melden
			Klacht melden
			Klacht melden
			Klacht melden
			Klacht melden
			Klacht melden

STAP 3 Open de order en selecteer het artikel

Klik achter het juiste ordernummer op Bekijk. Selecteer daarna het juiste artikelnummer waarop de klacht betrekking heeft.





Klacht melden: 70107618

Door

Nadia Khodja

Order

70107618

Ticketnummer

Hier kunt u uw eigen interne ticketnummer invoeren. Alle correspondentie wordt van dit ticketnummer voorzien.

Referentie

60094250

Artikel

1750202 GROTE TEGEL 100X100X5 CM ANTRACIET

Orderhoeveelheid

5 ST

Totaal geleverd aan uw klant

ST

Aantal met gebreken

ST

Korte omschrijving klacht *

Toelichting

Bijlagen

Sleep bestanden naar het onderstaande vlak of klik in het vlak om bestanden te kiezen.

Annuleren

Bewerken

Controleer je gegevens





Klacht melden: 70107618

Door

Nadia Khodja

Order

70107618

Ticketnummer

Hier kunt u uw eigen interne ticketnummer invoeren. Alle correspondentie wordt van dit ticketnummer voorzien.

Referentie

60094250

Artikel

1750202 GROTE TEGEL 100X100X5 CM ANTRACIET

Orderhoeveelheid

5 ST

Totaal geleverd aan uw klant

ST

Aantal met gebreken

ST

Korte omschrijving klacht *

Toelichting

Vul hier zoveel mogelijk relevante informatie over de klacht in. Beschrijf duidelijk de aard van de klacht, wat er precies aan de hand is en eventuele andere bijzonderheden die belangrijk zijn voor de beoordeling en afhandeling van de klacht.
Hoe vollediger de informatie, hoe sneller en beter wij de klacht kunnen beoordelen.

Bijlagen

Sleep bestanden naar het onderstaande vlak of klik in het vlak om bestanden te kiezen.

Drag and Drop Files Here or



STAP 4 Vul de klacht zo volledig mogelijk in

Vul de beschikbare velden zo volledig en duidelijk mogelijk in. Voeg ook duidelijke foto's toe die de klacht goed in beeld brengen.

Toelichting klacht

Beschrijf de aard van de klacht en wat er precies aan de hand is. Vermeld de relevante informatie en bijzonderheden die nodig zijn voor een goede beoordeling en afhandeling.

Contactpersoon

Naam

Telefoon

Priamair e-mailadres

Secundaire e-mailadres

Locatie goederen ☐ Breuk/schade bij levering op onze opslag
☒ Geleverd of doorgeleverd aan consument/hovenier

Gegevens consument

Naam

Postcode | Huisnummer Huisnr:

Adres

Plaats

Telefoon

E-mailadres

Bijzonderheden

Levering en melding

Leveringsdatum aan consument x

Meldingsdatum klacht door consument x

Meldingsdatum aan Schellevis 02-10-2026

STAP 5 Kies de locatie en vul relevante klantgegevens in

Geef aan waar de artikelen zich bevinden. In het voorbeeld is gekozen voor “geleverd of doorgeleverd aan consument / hovenier”. Vul vervolgens alle gevraagde en relevante gegevens in.

Gegevens klant

Vul alle beschikbare klantgegevens in die nodig of relevant zijn voor een correcte en snelle afhandeling van de klacht.



	Klachten					
	Filter zoeken naar klachten (ordergegevens of artikel)					25  per pagina
	Referentie 	Artikel	Onderwerp	Gemeld op	Geleverd aan	Adres
	27141/0 70107618 test	1750202 GROTE TEGEL 100X100X5 CM ANTRACIET	Haarscheuren	02-10-2026	Mevr. X	Loswal 11 Dussen  
Totaal 1 klachten						

Uitzondering: breuk/schade bij levering op onze opslag

Wanneer u kiest voor breuk/schade bij levering op onze opslag, hoeft u volgens de huidige werkwijze geen aanvullende gegevens in te vullen en kunt u direct op Klacht indienen klikken.

STAP 6 Dien de klacht in

Controleer of de ingevulde informatie compleet is en klik vervolgens op Klacht indienen. De klacht is daarna geregistreerd.

Wat gebeurt er daarna?

Na het indienen beoordeelt Schellevis de klacht en wordt er contact opgenomen voor de verdere afhandeling.

Checklist vóór indienen

- ✓ Juiste order geselecteerd
- ✓ Juiste artikel geselecteerd
- ✓ Aard en omschrijving van de klacht duidelijk ingevuld
- ✓ Relevante bijzonderheden vermeld
- ✓ Duidelijke foto's toegevoegd
- ✓ Locatie van de artikelen gekozen
- ✓ Relevante klantgegevens ingevuld

Dank voor het zo volledig mogelijk aanleveren van de klacht.