Användarguide för Garantiregistrering via http://garanti.hinz.se

Skapa en användare

Skicka ett mail till garanti@hinz.se med följande uppgifter;

Verkstadens uppgifter, dessa uppgifter behöver bara skickas en gång per verkstad.

- Verkstadens namn
- Verkstadens adress, postnummer, ort
- E-post till verkstaden
- Kontaktperson
- Telefonnummer
- Ordinarie timtaxa

Användarens uppgifter, dessa uppgifter skickas in för varje person som ska använda garantisidan om man vill ha enskilda inloggningar. Vill man dela på en och samma inloggning på en verkstad skickar man bara uppgifterna en gång.

- För- och efternamn
- Personlig e-post
- Personligt telefonnummer

När din verkstad och användare lagts upp kommer du få ett mail med inloggningsuppgifter.

Gå till <u>http://garanti.hinz.se/</u> och logga in med dina inloggningsuppgifter.

$\langle / / \rangle$		
Hinz	GARANTIÄRENDEN	INFORMATION
PALFINGER	Hinz Garantiärenden	
	Användarnamn	
	Inloggningsna	mn
	Lösenord	
	Lösenord	
	📕 Kom ihåg mig	
	Logga in	

Kontrollera garantistatus

När du har loggat in ser du denna vy.

Hinz	GARANTIÄRENDEN	INFORMATION	INLOGGAD:	LOGGA UT	
PALFINGER	Hinz Garantiärenden			Sök	
Skapa garantiärende	🛕 Ingen garanti	O Under bearbetning	Behöver kompletteras	✓ Godkänd	? Inaktivt Alla
Skapa garantiärende ⁄isa garantiärenden	🛦 Ingen garanti	O Under bearbetning	Pehöver kompletteras	🗸 Godkand 📁 Avslaget	? Inaktivt Alla

För att kontrollera om produkten har garanti kan du använda "Garantistatus". Skriv in tillverkningsnumret på produkten och uppgifter om produkten visas, samt det datum garantin slutar.

\sim					
Hinz	GARANTIÄRENDEN	INFORMATION	INLOGGAD:	LOGGA UT	
PALFINGER	Hinz Garantiärenden > Garantiä	<mark>irenden</mark> > Garantistatus		Sök	Sök
	Garantista	tus			
Garantiärenden Garantistatus					
	Sök garant	tidata			
	Tillverkningsnr	Sök			
	Data				

Skapa ett garantiärende

Under "Skapa garantiärende" skriver du in reklamationen.

- Fyll i tillverkningsnumret och produktens data visas till höger.
- Fyll i er referens
- Haveri datum
- Reparationsdatum
- Gör en beskrivning av felet och vilken åtgärd som gjorts.
- Fyll i antalet arbetstimmar
- Fyll i utbytta reservdelar
- Ange den felorsakade delen med Palfingers artikelnummer
- Ladda upp bilder, felkodlista osv. under övrigt
 Möjligheten att ladda upp filer är tillgänglig även när reklamationen är inskickad.

beskrivning			Timmar
Delar Benämning Artikelni	r Antal	A-pris netto	Summa netto
		I	•
elorsakande Del			
elorsakande del			
elorsakande del måste innehålla p	alfingers originalnr		
Övriat			
Bifoga filer	0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0		

Kontrollera uppgifterna du fyllt i och klicka på skicka. Du har nu skickat in din reklamation. Både användaren (du) och garantiavdelningen kommer få ett mail att ett nytt ärende är skapat.

Reservdelsreklamation

Läggs upp precis som en vanlig reklamation. Det som tillkommer är att man kryssar i rutan för reservdelsreklamation och anger installationsdatum för den defekta reservdelen.



Garantiärendets status

Din reklamation kan ha olika status.

- Ingen garanti produkten är utanför garantin, alternativt har inte garantin startat ännu
- Under bearbetning vi behandlar din reklamation
- Behöver kompletteras vi saknar någon information för att kunna behandla reklamationen
- Godkänd reklamationen är godkänd, belopp som krediteras visas
- Avslaget din reklamation är avslagen, en kommentar med förklaring till avslag finns.
- Inaktivt vi har begärt komplettering men inte fått något svar

Varje gång reklamationen ändrar status kommer du att få ett mail med informationen att status ändras.

Status
Behöver kompletteras
Under bearbetning
Godkänd
Under bearbetning
Behöver kompletteras

Kommentarer

När ett ärende är skapat finns det möjlighet att lägga till kommentarer. Det är här garantiavdelningen kommer kommunicera frågor i ärendet. Exempelvis vid avsaknad av felkodlista, frågor om foton, avsaknad av cylinderdata, påminnelse om material osv. Vid mer omfattande frågor kommer ni som vanligt att kontaktas via telefon.

Varje gång en ny kommentar skickas kommer ett mail ut till användaren och garantiavdelningen att ärendet har fått en kommentar.

	Petra Backlund skriver: 21 januari, 2016 kl. Redigera	
	Vi saknar cylinderdata på denna? Svara	
	Användare A skriver: 21 januari, 2016 kl. Redigera X-UP1853A TEN 15.12.11 Svara	
omment	ıtera	
load Attachm	nent (Allowed file types: jpg, gif, png, pdf, doc, docx, ppt, pal, psy & rrc, maximum file size: 100MB(s).
ommentar	Bladdra	

Har du några frågor om sidan eller behöver support, hör av dig till oss!