

Slut med att hantera garanti-reklamations-ärenden!

Swim & Fun hanterar nu alla garantier och reklamationer direkt från privatkunder, vilket ger dig mer tid att koncentrera dig på försäljning och kundservice.

Om en kund upplever ett fel eller en defekt på någon av våra produkter, tror vi att vi i slutändan är bäst rustade för att hjälpa. Vi vet när vi kan lösa problemet genom att helt enkelt skicka reservdelar och när det är nödvändigt att ersätta kunden.

Vi är experter och det innebär att vi snabbt kan identifiera om det kan finnas något handhavande fel eller en felaktig installation. Vi kan ofta erbjuda en lösning vid den första kundkontakten.

För att ge kunden bästa möjliga service, har vi utvecklat ett supportsystem på vår hemsida. Se en kort beskrivning av systemet på nästa sida.

På sida 3 hittar du också en enkel liten kundguide som kan laddas ner separat på länken på sida två.



Dina kunder får tillgång till detta genom att gå in på swim-fun.se under **SUPPORT / SUPPORT SYSTEM**

Du kan självklart fortsätta att själv hantera reklamationer om du så önskar....

Om du fortfarande föredrar att hantera reklamationer själv går det naturligtvis också bra. Vi har gjort det enkelt för dig. På vår Partner sida kan du nu samla era reklamation- och garantifall under ett och samma användarnamn.

Här kan du snabbt och enkelt skapa nya ärenden, hålla reda på bilagorna till varje enskilt fall, och du kan alltid logga in och se aktuell status. Om det finns aktivitet på fallet skickas också ett e-postmeddelande till dig.

Det krävs bara att du är registrerad som partner.

REGISTRERA DIG SOM PARTNER REDAN IDAG!

Få tillgång genom att sända en mail med nedanstående uppgifter till marketing@swim-fun.com

Butiksnamn
Evt. butiks ID
Kontaktperson
E-mail adress

Online support och reklamationssystem till butiker

Är du upplagd partner (se sidan 1) på www.swim-fun.se, har du tillgång till vårt online support och reklamationsystem där du kan få en överblick över din kommunikation med våra kunder.

Du kommer åt systemet genom att först logga in som partner* i det övre högra hörnet på swim-fun.se. Klicka sedan SUPPORT / SUPPORTSYSTEM under menyalternativet STÖD.



Till höger är ett exempel på införande av ett fall. Följ någon kundguide på nästa sida.

Det är viktigt att alltid ladda upp kvittot, och om det är en transportskada eller synliga defekter skall alltid bildokumentation också bifogas.

Open New Ticket Öppen (0) Väntar på kund (0) Uppföljning (0) Allt

Department Information
Department ★ Swim & Fun Scandinavia

Data

Återförsäljar Butiksnamn och evt. ID
Kontaktperson Namn på kontaktperson
Direkt telefonnummer Direkt telefonnr. till kontaktperson
Adress Butiksadress
Zip och stad Zip och stad
Land Sverige

Message Details

VIKTIG
Kom ihåg att ALLTID ladda upp kvittot och ev. fotodokumentation av produkten nedan, eller dra dokumentet till "Release filer här/Drop files here". In dokument handlar ditt fall.

Artikelnummer Swim & Fun artikelnummer
Produktnamn Produktnamn
Serienummer Gäller endast elektriska apparater
Category Reklamation
Subject Vad detta fall gäller (Ärende rubrik)

Upload File (Max 128 MB) Upload Files Drop Files here

Back Create New Ticket

Open New Ticket Öppen (1) Väntar på kund (0) Uppföljning (0) Allt Open (1) Allt Closed (1) Other ▾

Search Tickets Search Reset Search all my tickets - Ordering -

Ticket Ref	Status	Last Update	Handler
Vad detta fall gäller (Ärende rubrik)			
000194	Öppen	13 secs ago	Unassigned

Du kan följa dina ärenden genom en sökning, eller genom att klicka på de olika flikarna. För detaljinfo, klicka på ärende rubriken under "File ref." I den första kolumnen.

Du har alltid möjlighet att fästa ytterligare meddelanden och skicka feedback till ett fall genom att klicka på ikonen **Svara symbolen**

* Har du inte tillgång till Partnersidan, kan det fås genom att skicka ett e-post till marketing@swim-fun.com. Ange: namn, butiksnamn, evt. Butiks-ID och e-postadress.

KUNDSERVICE

Telefontider
Måndag-Torsdag: 08.00-16.00
Fredag: 08.00-15.30

DANSK: +45 7022 6856
SVENSK: +46 0771-188 819

Som registrerad Partner skall du logga in här:



Som PARTNER skall du logga in på supportsystemet genom att klicka på "PARTNER inloggning" i övre högra hörnet och logga in med din e-postadress och lösenord som du fått från oss.

Hämta kundguiden här

KUNDGUIDE för att skapa online garanti-reklamation ärende

Se till att du har en elektronisk kopia av kvittot samt bildokumentation på din dator innan du börjar.

Nu anger du alla relevanta uppgifter i fälten, du måste fylla i alla fält. (Om produktens serie är en elektrisk artikel skall du inte ange serienummer.)

Gå in på www.swim-fun.se här:

För att skapa ett garanti-ärende, skall du:

Du skall välja "Create"

Nu skall du välja vilken kategori din reklamation tillhör. Det väljer du genom att klicka på någon av de blå kategorierna som dyker upp.

Du kan alltid logga in på ditt fall genom att klicka på "View ticket created without account" och logga in med koden du fick i din e-postbrevlåda.

och bildokumentation som inte är tillgängligt på "Ladda upp filer" villet och dina bilder: Rita filer uppaddade på "Skapa nytt ärende" en adress du tidigare: Urs: ure kan inte svara på missgämlige post. Om du vill skicka ett svar, klicka på länkens i maillet.

Du kan alltid logga in på ditt fall genom att klicka på "View ticket created without account" och logga in med koden du fick i din e-postbrevlåda.

Swim & Fun Scandinavia ApS • Ledreborg Allé 128K • DK-4000 Roskilde • TE: +45 7022 6856 • Mail: info@swim-fun.com • www.swim-fun.com

Du kan också hitta guiden på www.swim-fun.se under "Downloads", "manualer" "Kundguide Reklamationer SE"

Swim & Fun Scandinavia ApS
Ledreborg Allé 128K, DK-4000 Roskilde

Tlf.: +45 7022 6856
Mail: info@swim-fun.com
CVR-nr. DK30530136

KUNDGUIDE

för att skapa online garanti-reklamation ärende

Se till att du har en elektronisk kopia av kvittot samt bild dokumentation på din dator innan du börjar.

► Gå in på www.swim-fun.se här:

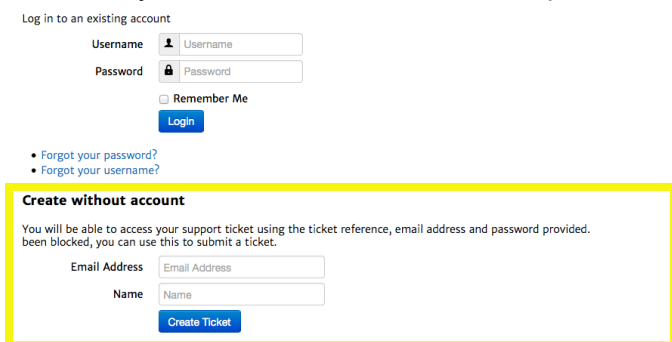


<http://www.swim-fun.se/index.php/se/support/support-menu>

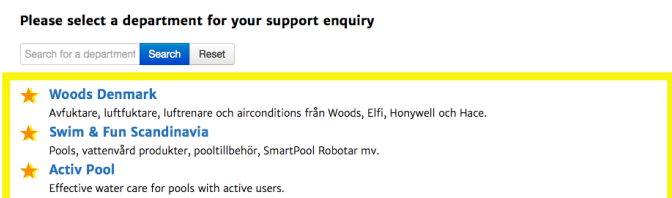
► För att skapa ett garanti-reklamations ärende eller en supportfråga, skall du klicka på "Nytt ärende"



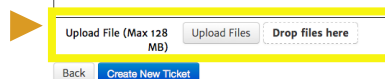
► Du skall välja "Create without account" som privatkund



► Nu skall du välja vilken kategori din reklamation tillhör. Det väljer du genom att klicka på någon av de blå kategorierna som dyker upp.



► Nu anger du alla relevanta uppgifter i fälten, du måste fylla i alla fält. (Om produkten inte är en elektrisk artikel skall du inte ange serienumret .)



Viktigt

Kom ihåg att alltid ladda upp kvitto och fotodokumentation på reklamationen. Om dokumentationen inte är bifogad kan ärendet inte behandlas. Klicka på "Ladda upp filer" och ladda upp en kopia av inköpskvittot och dina bilder.

När alla fält är klara och alla relevanta filer uppladdade skickar du in fallet genom att klicka på "Skapa nytt ärende".

Du kommer nu att få ett kvitto på den adress du tidigare. **Obs: Du kan inte svara på mottagande post. Om du vill skicka ett svar, klicka på länken i mailet.**

Du kan alltid logga in på ditt fall genom att klicka på "View ticket created without account" och logga in med koden du fick i din e-postbekräftelse.