

Inhoudsopgave

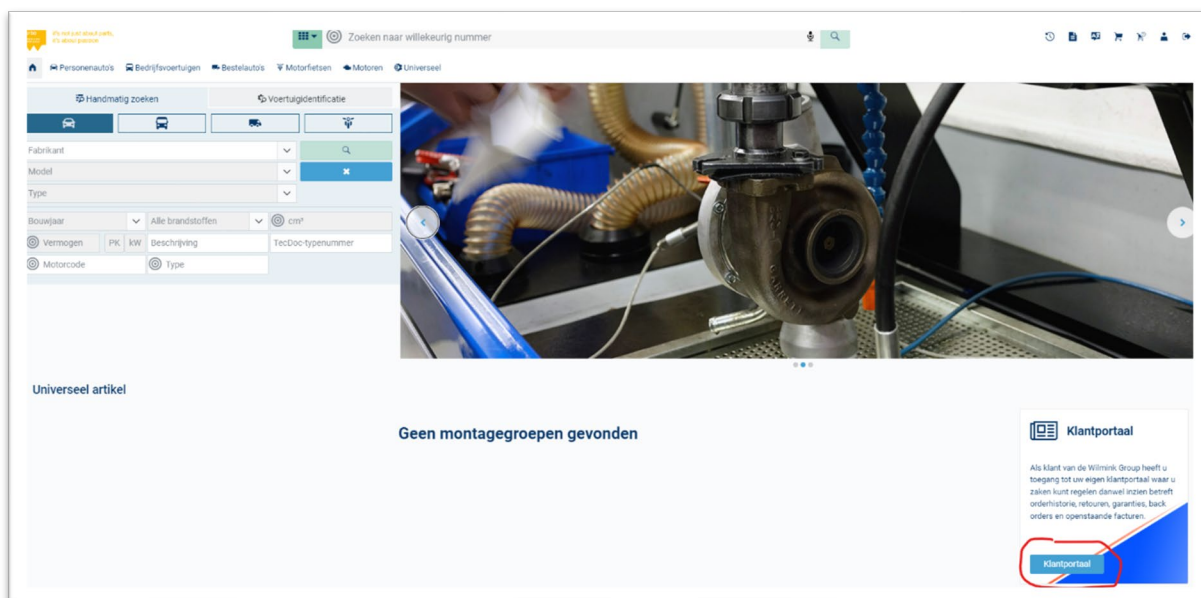
1. Inloggen
2. Retourzendingen
3. Garantieaanvragen
4. Inkooporders
5. Facturen

Deze handleiding beschrijft stap voor stap het gebruik en de verschillende functionaliteiten van het MasterTurbo klantportaal. Voor eventuele vragen neemt u contact op met onze klantenservice.

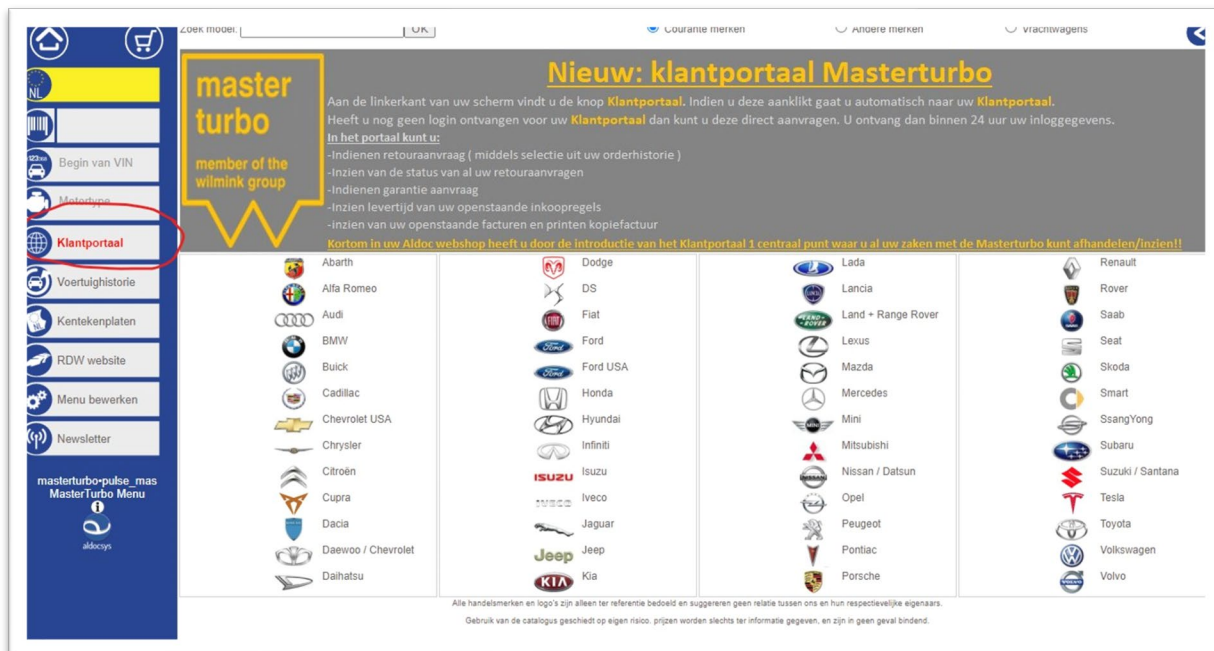
Inloggen

U kunt op 3 eenvoudige manieren inloggen in het MasterTurbo klantportaal:

1. Inloggen via de TecDoc webshop door te klikken op de knop Portal



2. Inloggen via de Aldoc webshop door te klikken op de knop Klantportaal



3. Of ga naar <https://portal.masterturbo.nl/>

Indien u op de knop Portal in de TecDoc webshop klikt of in de Aldoc webshop op de knop Klantportaal komt u in het volgende scherm terecht.



Als login vult u het mailadres in dat u hebt doorgegeven aan ons wat wij dienen te gebruiken voor uw klantportaal.



Handleiding Klantportaal

Zodra wij uw klantportaal hebben aangemaakt ontvangt u op het door u doorgegeven mailadres het wachtwoord voor uw klantportaal en wat u dus hier dient in te voeren.

Na het inloggen komt u op de hoofdpagina van het klantportaal terecht.



Op deze hoofdpagina ziet u de volgende sub-pagina's staan:

- Aanvraag retourzending;
- Status retouraanvragen;
- Aanvraag garantie;
- Status garantieaanvragen;
- Openstaande inkooporderregels;
- Openstaande facturen.

Retourzendingen

Aanvraag retourzending

U ziet als u deze pagina opent uw volledige orderhistorie van geleverde orders tot een jaar terug.

geselecteerde regels
Selecteer alle regels

	Verkoopordernummer	Inkoopordernummer	Speciaal besteld	Artikelsnummer	Extern artikelsnummer	Artikelsnaam	Netto prijs per stuk	Aantal besteld	Aantal geleverd	Aantal geretourneerd	Aantal in aanvraag	Aantal nog te retourneren	Leverdatum
☐	MVO9203201	4031121H	☐	WG1803348	4031121H, 4031121H	Turbocharger	370,00	2	2	0	0	2	01-10-2020
☐	MVO9203177	638362	☐	WG1803357	4031192H	Turbocharger	550,00	1	1	0	0	1	01-10-2020
☐	MVO9203177	638362	☐	WG1822089	4031037HX	Turbocharger	1.165,00	4	4	0	0	4	01-10-2020
☐	MVO9203111	4038616D	☐	WG1128961	4031122H	Turbocharger	395,00	1	1	0	0	1	24-09-2020
☐	MVO9203044	852915-5005s	☐	WG2039655	852915-5005S, 852915-5005	Turbocharger	529,00	15	15	0	0	15	25-09-2020
☐	MVO9202997	638239	☐	WG1128952	4031120H	Turbocharger	490,00	1	1	0	0	1	16-09-2020
☐	MVO9202972	638213	☐	WG1822089	4031037HX	Turbocharger	1.165,00	4	4	0	0	4	14-09-2020
☐	MVO9202954	638195	☐	WG2047756	779359-5004S	Turbocharger	599,50	1	1	0	0	1	11-09-2020
☐	MVO9202885	638158	☐	WG1910569	852915-5003S	Turbocharger	529,00	1	1	0	0	1	08-09-2020
☐	MVO9202885	638158	☐	WG2039655	852915-5005S, 852915-5005	Turbocharger	529,00	14	14	0	0	14	10-09-2020
☐	MVO9202870	638143	☐	WG1806001	3786560H	Turbocharger	710,00	1	1	0	0	1	08-09-2020

Uit deze orderhistorie selecteert u het product of producten dat u wilt retourneren door te klikken op het vinkje voor de orderregel. U kunt boven elke kolom ook een zoekopdracht ingeven zodat u snel het artikelnummer kan vinden wat u wilt retourneren. U heeft dus geen pakbonnen of facturen nodig om een retouraanvraag in te dienen.

Indien u alle artikelen heeft geselecteerd die u wilt terugsturen gaat u naar de onderkant van de pagina en klikt u op 'RMA aanmaken'.

☐	MVO9202771	638047	☐	WG1806001	3786560H	Turbocharger
☐	MVO9202755	852915-5001	☐	WG2039655	852915-5005S, 852915-5005	Turbocharger
☐	MVO9202716	638010	☐	WG1822090	4031038HX	Turbocharger
☐	MVO9202698	637989	☐	WG1803348	4031121H, 4031121H	Turbocharger

Pagina grootte: 20

RMA aanmaken

U komt nu in het onderstaande scherm.

Bevestiging retourorder

Aantal retour	Verkoopordernummer	Inkoopordernummer	Artikelnummer	Extern artikelnummer
1	MVO9202705	4270473KZ	WG1128559	317960
1	MVO9202435		WG2000115	KT410120E

Voor uw retourzending wordt u een toeslag in rekening gebracht van € 2.5 per retourzending.

Uw inkoopnummer / referentie (wordt vermeld op uw factuur)

Reden retour

Opmerkingen

Bevestiging aanvraag RMA zal na bericht aan standaard mailadres in de portal zichtbaar zijn

Stuur kopie van bevestiging naar:

☐ Akkoord met [algemene voorwaarden](#) Retour order

Verzenden Annuleren Terug

Hier kunt u het aantal artikelen nog aanpassen en eventueel retourregels verwijderen.

U kunt vervolgens indien u dat wenst uw eigen inkoopordernummer of ander kenmerk toevoegen aan de retouraanvraag. Dit kenmerk wordt door ons op uw creditnota vermeld.

Vervolgens dient u verplicht een reden retour te selecteren via de drop-down functie. Indien u dat heeft gedaan wordt deze reden automatisch overgenomen op alle retourregels.

Stel u heeft als reden retour gekozen voor defect artikel dan komt het er zo uit te zien:

Aantal retour	Verkoopordernummer	Inkoopordernummer	Artikelnummer	Extern artikelnummer	Artikelnaam	Netto prijs per stuk	Aantal besteld	Aantal geleverd	Aantal gereclameerd	Aantal in aanvraag	Aantal nog te retourneren	Leverdatum	Reden retour	Regel aanpakken
2	MVO9203201	4031121H	WG1803348	4031121H, 4031121H	Turbocharger	370,00	2	2	0	0	2	01-10-2020	Defect artikel	Verwijderen
1	MVO9203177	638362	WG1803357	4031192H	Turbocharger	550,00	1	1	0	0	1	01-10-2020	Defect artikel	Verwijderen

Jw inkoopnummer / referentie (wordt vermeld op uw factuur)

Reden retour
[Defect artikel](#)

U kunt nu indien u dat wenst de reden op orderregelniveau aanpassen. Indien u per regel de juiste reden retour doorgeeft betekent dit dat wij daardoor uw retour ook sneller en zorgvuldiger kunnen afhandelen.

Tot slot kunt u nog een extra mailadres invullen waar een bevestiging van de retouraanvraag naar toe moet worden gestuurd. De bevestiging wordt altijd naar het mailadres gestuurd waarmee u bent ingelogd in de portal. Als u vervolgens akkoord gaat met de algemene voorwaarden kunt u door op verzenden te klikken de retouraanvraag verzenden.

Bevestiging aanvraag RMA zal na bericht aan standaard mailadres in de portal zichtbaar zijn

Stuur kopie van bevestiging naar:

☐ Akkoord met [algemene voorwaarden](#) Retour order

[Verzenden](#) [Annuleren](#) [Terug](#)

U ontvangt nu binnen 4 uur automatisch uw retourformulier en indien uw zending via onze nachtvervoerder Hellmann wordt meegenomen een retourolabel in uw klantportaal. Dit retourformulier en retourolabel vindt u op de pagina Status retouraanvragen.

Status retouraanvragen

Op deze pagina kunt u al uw retouraanvragen terugvinden alsmede ook uw retourformulier en retourlabel wat u met uw retourzending mee moet sturen zodat wij uw retour kunnen verwerken.

leep een kolomkop hier naar toe om te groeperen op die kolom

RMA-nummer	RMA datum	Barcode	RMA formulier	Artikelenummer	Extern artikelenummer	Artikelenamen	Opmerking	Verwacht aantal retour	Ontvangstdatum	Aantal retour	Status	Factuur
IRM2000088	29-09-2020			WG1273432	53039880121RMT	Turbocharger		1		0	Verwacht	
IRM2000074	28-07-2020			WG1724652	53039900106, 53039900106	Turbocharger		1	28-07-2020	1	Gefactureerd	
IRM2000068	01-07-2020			WG1460149	1900100402	Pakkingset, turbolader		1		0	Verwacht	
IRM2000021	03-03-2020			WG1317074	742730-90195, 742730-9019	Turbocharger		1	13-03-2020	1	Gefactureerd	
IRM2000020	20-02-2020			WG1460296	1900100560	Pakkingset, turbolader		1	20-02-2020	1	Gefactureerd	
IRM2000018	13-02-2020			WG1145811	795637-50015, 795637-5001	Turbocharger		1	20-02-2020	1	Gefactureerd	
IRM2000012	03-02-2020			WG1131289	789016-50025, 789016-5001	Turbocharger		1	05-02-2020	1	Gefactureerd	

RMA-nummer	RMA datum	Barcode	RMA formulier
MRM2000088	29-09-2020		
MRM2000074	28-07-2020		
MRM2000068	01-07-2020		

Uw retouraanvraag kan 3 verschillende statussen hebben.

Verwacht

De eerste status die uw retouraanvraag krijgt is Verwacht. Dit betekent dat wij uw retouraanvraag hebben ontvangen, maar uw goederen nog niet hebben ontvangen.

Ontvangen

De tweede status die uw aanvraag krijgt is Ontvangen wat betekent dat wij uw artikelen hebben ontvangen en deze hebben goedgekeurd en retour nemen.

Gefactureerd

De laatste status die uw retouraanvraag krijgt is Gefactureerd wat betekent dat wij uw retour hebben verwerkt en daarvoor een creditfactuur voor hebben aangemaakt. Deze ontvangt u op de gebruikelijke wijze via uw mail, maar deze voegen wij tevens toe in uw klantportaal aan de betreffende retouraanvraag.

Status	Factuur
Verwacht	
Gefactureerd	
Verwacht	
Gefactureerd	
Gefactureerd	

Garantieaanvragen

Aanvraag garantie

Op deze pagina kunt u een garantieformulier invullen en indien gewenst bijlages zoals foto's toevoegen aan uw garantie aanvraag.

Voor instructies betreft het indienen van een garantieaanvraag raadpleegt u onze 'Handleiding – Garantieaanvraag – MasterTurbo' op onze website.

Status garantieaanvragen

Op deze pagina kunt u de status van uw garantieaanvragen inzien.

garantie aanvraag nummer	Datum indienen aanvraag	Behandeldatum	Status	Artikelnummer	Goederen ontvangen?	Opmerking
MAS00000004	25-09-2020		Ontvangen	WG1893305	☐	
MAS00000003	16-10-2019		Ontvangen	WG1821616	☐	
MAS00000002	22-08-2019		Ontvangen	WG1351694	☐	

Een garantieaanvraag kan 4 verschillende statuses hebben.

Ontvangen

De eerste status die elke aanvraag krijgt zodra wij deze hebben ontvangen nadat u de aanvraag digitaal heeft aangevraagd is Ontvangen.

In behandeling

Zodra onze garantieafdeling uw aanvraag oppakt wordt de status In behandeling.

Toegekend

Indien wij uw garantie toekennen zal de laatste status Toegekend zijn.

Afgewezen

In het geval dat wij uw aanvraag afwijzen dan zal de status Afgewezen worden.

Bij elke aanvraag worden er ook documenten toegevoegd. De documenten garantieaanvraag is altijd uw eigen garantieaanvraag die u heeft ingediend. De reactie MasterTurbo is altijd onze reactie op uw aanvraag en zal bij een afwijzing altijd aanwezig zijn.

De bijlages kunnen zowel uw toegevoegde documenten zijn als documenten die wij hebben toegevoegd. Bij elke aanvraag die we Toekennen zullen we ook de factuur toevoegen bij uw aanvraag als document.

garantie aanvraag als PDF	Reactie Wilmlink link	Garantie aanvraag bijlages
		
		
		

Inkooporders

Openstaande inkooporderregels

Op deze pagina staan al uw orderregels die nog niet (volledig) zijn geleverd. Ook hier kunt u weer zoeken in elke kolomnaam naar de verschillende artikelen.

Verkoopordernummer	Order datum	Verkoopmedewerker	Inkoopordernummer	Artikelenummer	Externe artikelenummer	Artikelsnaam	Aantal besteld	Aantal geleverd	Nog te leveren	Verwachte leverdatum
WV09202600	14-08-2020	Heesen J.	5329 710 0019 Carl	WG1443523	53297100019	Binnenwerk,	10	0	10	10-11-2020

Maar het belangrijkste veld is de verwachte leverdatum.

Aantal besteld	Aantal geleverd	Nog te leveren	Verwachte leverdatum
10	0	10	10-11-2020

Indien bij ons bekend is wanneer wij uw bestelde product ontvangen van onze leverancier vermelden wij dit als de verwachte leverdatum op de openstaande inkooporderregel. Dit is de datum dat u uw product zult ontvangen van ons.



Facturen

Openstaande facturen

Op deze pagina kunt u al uw openstaande facturen vinden. Tevens kunt u via het PDF-document al uw openstaande facturen inzien en indien gewenst uitprinten.

	Factuurdatum	Factuurnummer	Factuurbedrag	Betaald bedrag	Openstaand bedrag	Vervaldatum	Vervalcode
	25-08-2020	MVF2002248	971,63	0,00	971,63	24-10-2020	☐
	29-09-2020	MVF2002591	514,25	0,00	514,25	28-11-2020	☐

Wij geven voor al uw openstaande facturen aan middels een vinkje of deze al dan niet zijn vervallen.

Indien u een deelbetaling op de factuur hebt gedaan wordt dit verwerkt als betaald bedrag en afgetrokken van het openstaande bedrag.