



Sommaire

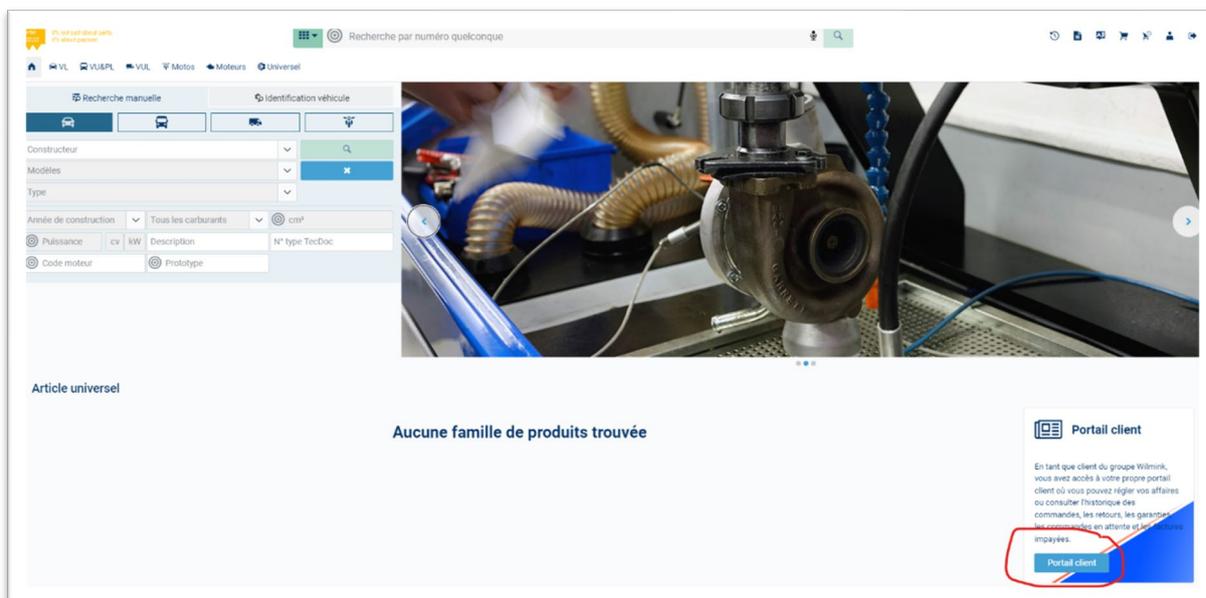
1. Connexion
2. Retours
3. Demandes de garantie
4. Ordres d'achat
5. Factures

Ce manuel décrit, pas à pas, l'utilisation et les différentes fonctionnalités du portail client de MasterTurbo. En cas de questions, veuillez contacter notre service client.

Connexion

Vous pouvez vous connecter de 3 manières simples au portail client de MasterTurbo :

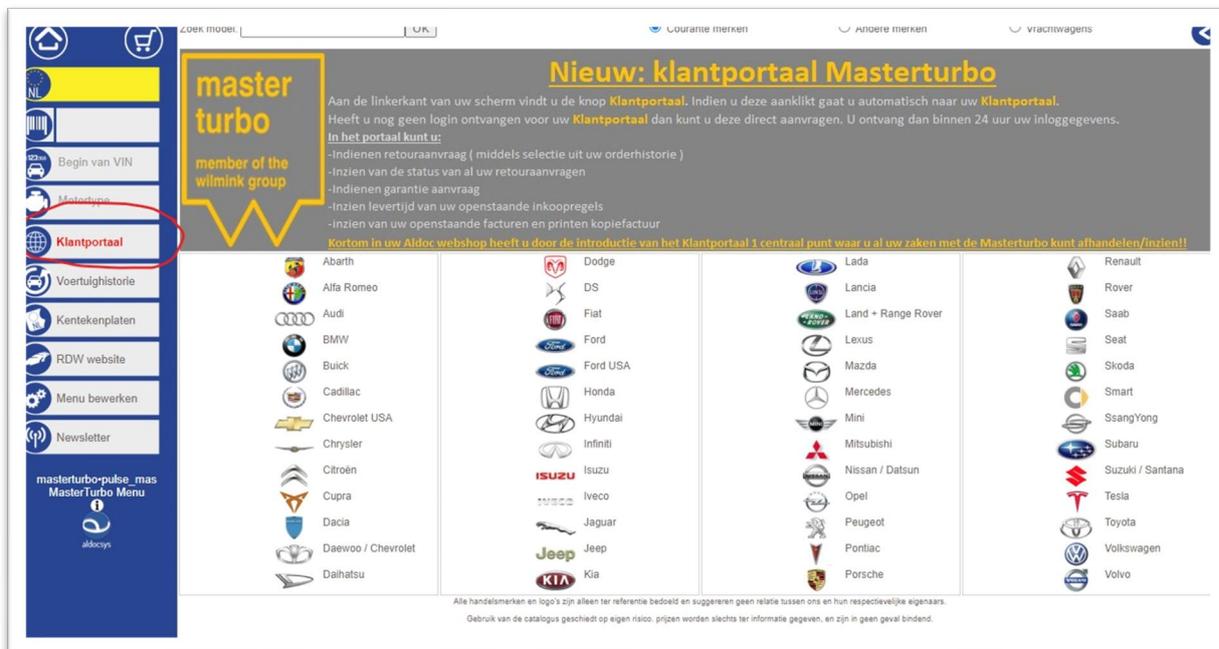
1. Via la boutique en ligne TecDoc en cliquant sur Portail





Manuel Portail client

2. Via la boutique en ligne Aldoc en cliquant sur Portail client



3. Ou allez sur <https://portal.masterturbo.nl/>

Si vous cliquez sur Portail dans la boutique en ligne TecDoc ou dans la boutique en ligne Aldoc sur Portail client, vous arriverez à l'écran suivant.





Manuel Portail client

Comme identifiant, vous indiquez l'adresse de courrier électronique que vous nous avez communiquée et que nous devons utiliser pour votre portail client. Dès que nous aurons créé votre portail client, vous recevrez à l'adresse de courrier électronique que vous nous avez communiquée le mot de passe pour accéder à votre portail client et que vous devrez donc y saisir.

Après vous être connecté, vous arriverez à la page principale du portail client.



Sur cette page principale, vous verrez s'afficher les sous-pages suivantes :

- Demande de retour ;
- Statut des demandes de retour ;
- Demande de garantie ;
- Statut des demandes de garantie ;
- Lignes d'ordres d'achat en attente ;
- Factures impayées.



Retours

Demande de retour

Lorsque vous ouvrez cette page, vous voyez tout l'historique des commandes livrées jusqu'à un an en arrière.

geselecteerde regels
selecteer alle regels

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

Dans cet historique de commandes, vous sélectionnez le produit ou les produits que vous souhaitez retourner en cliquant sur la coche devant la ligne de commande. Vous pouvez aussi effectuer une recherche en haut de chaque colonne de manière à trouver rapidement le numéro d'article que vous voulez retourner. Vous n'avez donc pas besoin de bon de livraison ou de facture pour introduire une demande de retour.

Lorsque vous avez sélectionné tous les articles que vous voulez renvoyer, allez au bas de la page et cliquez sur « créer une RMA ».

<input type="checkbox"/>	MVO9202771	638047	<input type="checkbox"/>	WG1806001	3786560H	Turbocharger
<input type="checkbox"/>	MVO9202755	852915-5001	<input type="checkbox"/>	WG2039655	852915-5005S, 852915-5005	Turbocharger
<input type="checkbox"/>	MVO9202716	638010	<input type="checkbox"/>	WG1822090	4031038HX	Turbocharger
<input type="checkbox"/>	MVO9202698	637989	<input type="checkbox"/>	WG1803348	4031121H, 4031121H	Turbocharger

Pagina grootte: 20

RMA aanmaken



L'écran ci-dessous s'affiche alors.

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

Vous pouvez encore y modifier le nombre d'articles et éventuellement supprimer des lignes de retour.

Si vous le souhaitez, vous pouvez ensuite ajouter à la demande de retour votre numéro d'ordre d'achat personnel ou une autre référence. Nous mentionnerons cette référence sur votre note de crédit.

Il faut ensuite obligatoirement sélectionner un motif de retour au moyen du menu déroulant. Ce faisant, ce motif sera repris automatiquement sur toutes les lignes de retour.



Manuel Portail client

Par exemple, si vous choisissez comme motif du retour un article défectueux, cela s'affichera comme suit :

Aantal retour	Verkoopordernummer	Inkoopordernummer	Artikelnummer	Extern artikelnummer	Artikelnaam	Netto prijs per stuk	Aantal besteld	Aantal geleverd	Aantal gerebooneerd	Aantal in aanvraag	Aantal nog te retourneren	Leverdatum	Reden retour	Regel aanpak
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)

leden retour: Defect artikel

Si vous le souhaitez, vous pouvez maintenant modifier le motif à chaque ligne de commande. En indiquant le bon motif de retour par ligne, nous serons en mesure de traiter votre retour plus rapidement et soigneusement.

Enfin, vous pouvez ajouter une adresse de courrier électronique supplémentaire où nous vous enverrons une confirmation de la demande de retour. La confirmation est toujours envoyée à l'adresse de courrier électronique avec laquelle vous vous êtes connecté au portail. Après avoir accepté nos conditions générales, vous pouvez cliquer sur Envoyer pour envoyer votre demande de retour.

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

Vous recevrez automatiquement dans les 4 heures dans votre portail client votre formulaire de retour ainsi qu'une étiquette de retour si votre expédition est confiée à notre transporteur de nuit Hellmann. Vous trouverez ce formulaire et cette étiquette de retour sur la page Statut des demandes de retour.



Manuel Portail client

Statut des demandes de retour

Sur cette page, vous retrouvez toutes vos demandes de retour ainsi que votre formulaire et étiquette de retour que vous devez envoyer avec votre expédition de retour pour que nous puissions traiter votre retour.

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

RMA-nummer	RMA datum	Barcode	RMA formulier	Artikelenummer	Extern artikelenummer	Artikelenamen	Opmmerking	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, 789016-5002	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		

Votre demande de retour peut avoir 3 statuts différents.

Attendu

Le premier statut de votre demande de retour est Attendu. Cela veut dire que nous avons reçu votre demande de retour mais que nous n'avons pas encore reçu vos articles.

Reçu

Le deuxième statut de votre demande est Reçu. Ce qui signifie que nous avons reçu vos articles et nous avons accepté leur retour.

Facturé

Le dernier statut de votre demande de retour est Facturé. Ce qui veut dire que nous avons traité votre retour et que nous avons créé une note de crédit pour celui-ci. Vous la recevrez de la manière habituelle par courrier électronique mais nous l'ajoutons également dans votre portail client, à la demande de retour concernée.

Status	Factuur
Verwacht	
Gefactureerd	
Verwacht	
Gefactureerd	
Gefactureerd	



Demandes de garantie

Demande de garantie

Sur cette page, vous pouvez compléter un formulaire de garantie et, si souhaité, ajouter à votre demande de garantie des annexes comme des photos par exemple.

Pour les instructions concernant l'introduction d'une demande de garantie, veuillez consulter la rubrique « Manuel Garanties » sur notre site Internet.

Statut des demandes de garantie

Sur cette page, vous pouvez voir le statut de vos demandes de garantie.

garantie aanvraag nummer	Datum indienen aanvraag	Behandeldatum	Status	Artikelnummer	Goederen ontvangen?	Opmerking
MAS00000004	25-09-2020		Ontvangen	WG1893305	<input type="checkbox"/>	
MAS00000003	16-10-2019		Ontvangen	WG1821616	<input type="checkbox"/>	
MAS00000002	22-08-2019		Ontvangen	WG1351694	<input type="checkbox"/>	

Une demande de garantie peut avoir 4 statuts différents.

Reçu

Le premier statut de chaque demande à peine reçue de notre part après que vous ayez introduit une demande digitale est Reçu.

En traitement

Dès que notre service garanties prend en charge votre demande, le statut passe En traitement.

Attribué

Si nous attribuons votre garantie, son dernier statut est Attribué.

Refusé

Au cas où nous rejetons votre demande, son statut sera Refusé.

Des documents sont également ajoutés à chaque demande. Les documents de demande de garantie sont toujours votre demande de garantie introduite par vos soins. La réaction MasterTurbo est toujours notre réponse à votre demande et sera toujours présente en cas de refus.

Les annexes peuvent être vos documents ajoutés ou les documents que nous avons ajoutés. Pour chaque demande que nous attribuons, nous ajouterons aussi à votre demande la facture comme document.

garantie aanvraag als PDF	Reactie Wilmink link	Garantie aanvraag bijlages



Ordres d'achat

Lignes d'ordres d'achat en attente

Cette page reprend toutes vos lignes d'ordres d'achat qui ne sont pas encore (complètement) livrés. Ici aussi, vous pouvez chercher les différents articles dans chaque titre de colonne.

Verkoopordernummer	Order datum	Verkoopmedewerker	Inkoopordernummer	Artikelsnummer	LEVEREN artikelsnummer	Artikelsnaam	Aantal besteld	Aantal geleverd	Nog te leveren	VERWACHTED leverdatum
VVO9202600	14-08-2020	Heesen J.	5329 710 0019 Carl	WG1443523	53297100019	Binnenwerk	10	0	10	10-11-2020

Mais le champ le plus important est la date de livraison prévue.

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

Si nous savons quand nous recevons le produit que vous avez commandé de la part de notre fournisseur, nous l'indiquons comme date de livraison prévue sur la ligne d'ordre d'achat en attente. C'est la date à laquelle vous recevrez votre produit de notre part.



Factures

Factures impayées

Sur cette page, vous retrouvez toutes vos factures impayées. Vous pouvez également voir toutes ces factures impayées via le document PDF, que vous pouvez imprimer.

	Factuurdatum	Factuurnummer	Factuurbedrag	Betalingbedrag	Oplossingsbedrag	Vervaldatum	Verzuren
	25-08-2020	MVF2002248	971,63	0,00	971,63	24-10-2020	<input type="checkbox"/>
	29-09-2020	MVF2002591	514,25	0,00	514,25	28-11-2020	<input type="checkbox"/>

Pour toutes vos factures impayées, nous indiquons si elles sont échues ou non au moyen d'une coche.

Si vous avez effectué un paiement partiel d'une facture, celui-ci sera traité comme montant payé et déduit du montant impayé.