



Benutzerdokumentation
für das Reklamationsportal der HAKA Kunz
GmbH

HAKA Kunz GmbH

Bahnhofstraße 30-32

71111 Waldenbuch

Deutschland

Telefon: +49 (0)7157 122-390

E-Mail: retoure@haka.de

Öffnungszeiten der Kundenbetreuung:

Montag - Freitag: 08:00 - 12:00 Uhr

Samstag - Sonntag: geschlossen

Stand: 16.12.2021

Anmeldung im Portal

Die Anmeldung erfolgt mithilfe der Kundennummer und Rechnungsnummer. Diese Daten findest du auf der Rechnung.

Falls dir die Daten fehlen, dann kannst du auf den untenstehenden Link „Ich kann mich nicht anmelden!“ klicken und uns anrufen oder eine Mail an die genannte Adresse schicken. Wir kontaktieren dich, nach Eingang deiner E-Mail.

Auswahl der Rechnung

Nach erfolgreicher Anmeldung wirst du auf eine Übersichtsseite weitergeleitet. Auf dieser Seite werden alle Verkaufsbelege aufgelistet. Wähle die Rechnung aus, welche du reklamieren möchtest. Rechnungen sehen so aus: RGXXXXXXXXXX. Anschließend wirst du auf die Formularseite weitergeleitet.

Falls du dich verklickt hast, kommst du über den Zurück-Button (unten links) auf die vorherige Seite.

Ausfüllen des Reklamationsformulars

Im Fenster sind Blöcke mit Hinweisen. Bitte befolge diese Hinweise beim Befüllen des Formulars.

Ganz oben im Formular wird dir deine selektierte Rechnung angezeigt. Bitte kontrolliere zuerst, ob es sich dabei um die richtige Rechnung handelt. Falls dies nicht der Fall sein sollte, dann gehe über den Zurück-Button (unten links) auf die vorherige Seite und wähle die richtige Rechnung.

Im nächsten Block stehen Anweisungen, nimm dir die Zeit und lese sie durch.

In das erste Feld nach den Informationen kannst du eine passende Bezeichnung für die Bearbeitung angeben, wie z.B. Neutralseife ausgelaufen. Anschließend kannst du deinen Reklamationsgrund und /-wunsch aus einer Liste von vordefinierten Gründen selektieren.

Im Freitextfeld soll die Artikelnummer oder /-nummern sowie die Menge der zu reklamierenden Artikel erfasst werden. Anschließend folgt eine detaillierte Beschreibung des Mangels.

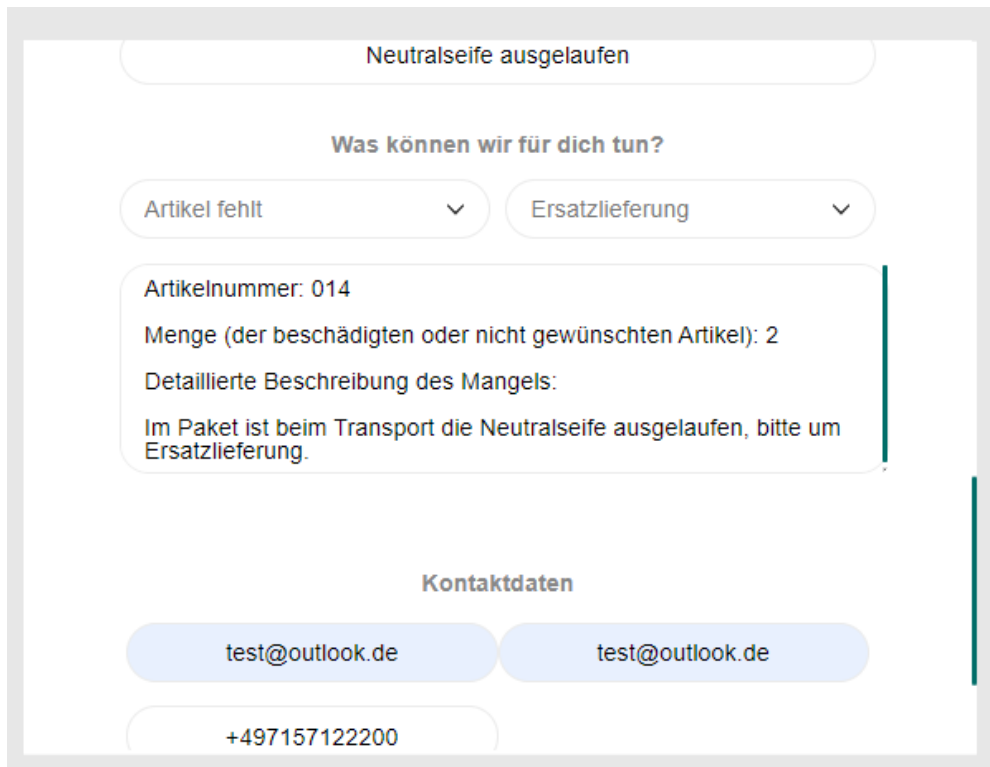
Du kannst die Größe des Freitextfeldes beliebig einstellen. Ziehe dazu die untere rechte Ecke im Feld nach unten oder oben. Du wirst sehen, dass sich das Feld vergrößert bzw. verkleinert.

Gebe uns bitte deine Kontaktdaten, sodass wir dich bei Fragen kontaktieren können.

Drucken des Formulars

Damit du einen Nachweis des Formulars bei dir hast, empfiehlt es sich einen Screenshot mit den eingetragenen Daten zu erstellen oder die Bildschirmmaske über den Browser-Druckknopf zu drucken. Wenn du keinen Drucker hast, kannst du den Druck als PDF auf dem Gerät speichern.

Bevor du einen Screenshot oder Druck machst, achte darauf dass deine eingetragenen Werte zu sehen sind. Falls alles nicht auf eine Seite passt, dann kannst du zwei Screenshots machen. Unten ist ein Beispielscreenshot zu sehen, wie das ausgefüllte Formular aussehen könnte:



The screenshot shows a web form for reporting a problem. At the top, it says "Neutralseife ausgelaufen" (Neutral soap leaked). Below that is the question "Was können wir für dich tun?" (What can we do for you?). There are two dropdown menus: "Artikel fehlt" (Article missing) and "Ersatzlieferung" (Replacement delivery). The form contains the following text: "Artikelnummer: 014", "Menge (der beschädigten oder nicht gewünschten Artikel): 2", "Detaillierte Beschreibung des Mangels:" (Detailed description of the defect:), and "Im Paket ist beim Transport die Neutralseife ausgelaufen, bitte um Ersatzlieferung." (In the package, during transport, the neutral soap leaked, please request replacement delivery). At the bottom, under "Kontaktdaten" (Contact data), there are two email address fields, both containing "test@outlook.de", and a phone number field containing "+497157122200".

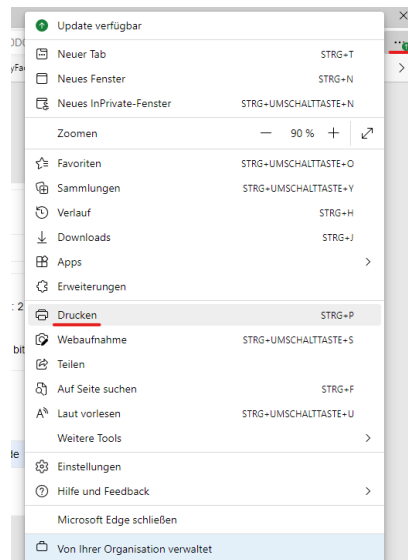
Erstellen eines Screenshots (Windows)

Ein Screenshot kannst du mit den Tastenkombinationen *Windows-Taste* + *Umstelltaste (Taste mit Pfeil nach oben)* + *S*.

Der Screenshot ist in der Zwischenablage abgespeichert du kannst das Bild z.B. in einem Word Dokument einfügen und abspeichern.

Drucken über den Browser (Beispiel Microsoft-Edge)

Im Browser-Fenster kannst du mit dem klicken auf die drei Punkte (oben rechts). Die Funktion Drucken betätigen.



Beim nächsten Fenster kannst du beim Feld „Drucker“ deinen Drucker auswählen oder die Option „Microsoft Print to PDF“ wählen. Es wird eine PDF-Datei generiert, welche du auf deinem Gerät abspeichern kannst.

Falls du über ein mobiles Endgerät das Portal benutzt, kann die Funktion anders dargestellt werden.

Bearbeitung abgeschickt

Nachdem du das Formular ausgefüllt und abgesendet hast, ist der Prozess abgeschlossen. Notiere dir die Bearbeitungsnummer, sodass du bei Fragen zu deiner Reklamation diese uns nennen kannst. Du hast vier Optionen:

- Du kannst nun zur Bearbeitungsübersicht gehen. Dort werden dir alle eingereichten Bearbeitungen/Supportfälle angezeigt. Du kannst hier den Status der Bearbeitungen lesen.
- Du kannst zur Übersicht deiner Rechnungen zurückgehen, falls du weitere Reklamationen betätigen willst.
- Du kannst deine Kontodaten einsehen und evtl. deine E-Mail-Adresse und Telefonnummer aktualisieren.
- Du kannst dich abmelden.