



GROUPE

M A G E L L A N

princeTM

**VERFAHREN
REKLAMATION**

2025



Neues System!

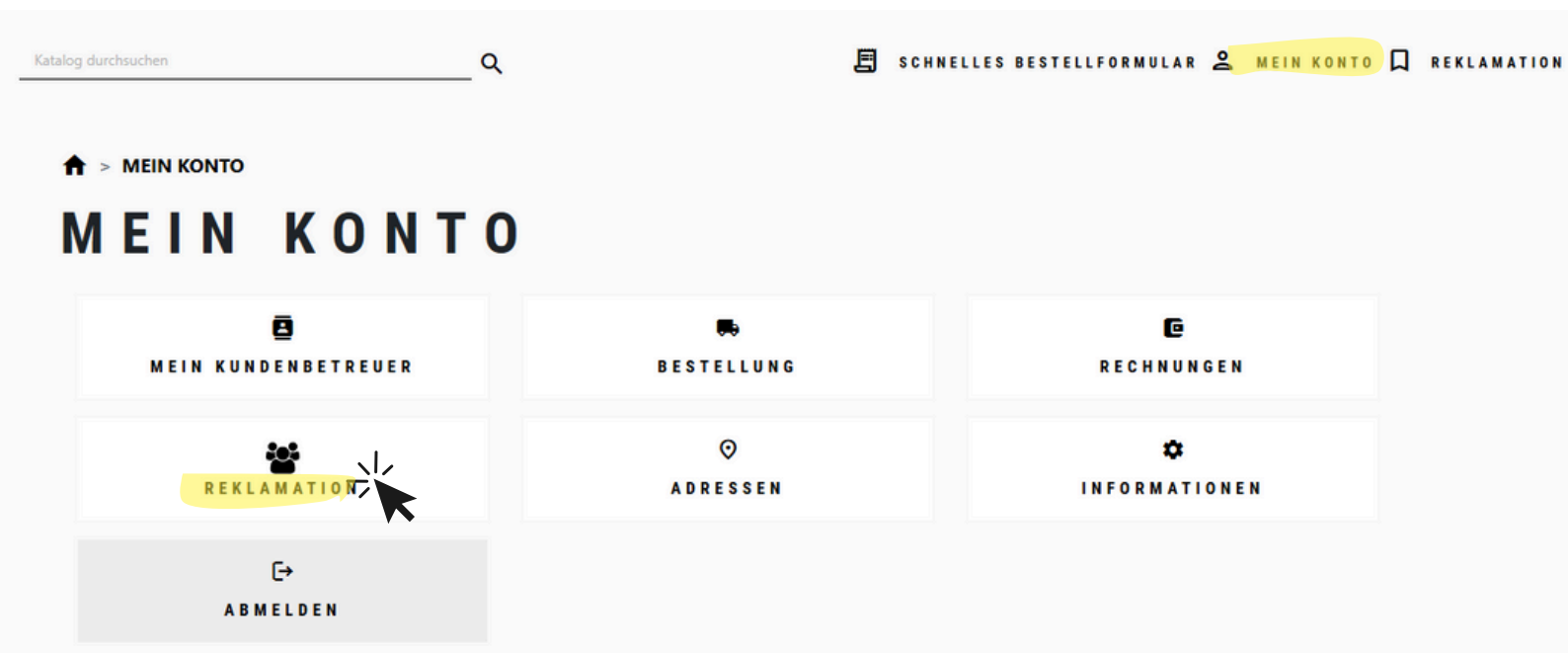
Ab sofort müssen alle Kundendienstanfragen ausschließlich über Ihr B2B-Konto gestellt werden.

Wir können keine neuen Anfragen per E-Mail mehr annehmen.

Selbstverständlich werden wir Ihre aktuellen Anfragen weiterhin über das alte System bearbeiten.

Hier finden Sie die verschiedenen Schritte sowie die wesentlichen Informationen, die wir benötigen, um Ihre Anfrage so schnell wie möglich zu bearbeiten.

1. Melden Sie sich in Ihrem B2B-Bereich an.
2. Gehen Sie zu “ **Mein Konto**”



3. Klicken Sie auf “**REKLAMATION**”, um eine neue Anfrage zu erstellen.

4. Klicken Sie auf **“NEUES TICKET EINREICHEN”**.

The screenshot shows the top navigation bar of the GROUPE MAGELLAN website. It includes a search bar with the text 'Katalog durchsuchen', a magnifying glass icon, and links for 'SCHNELLES BESTELLFORMULAR', 'MEIN KONTO', 'REKLAMATION', and 'MEIN WARENKORB (0)'. Below the navigation bar, there is a section for 'REKLAMATION' with a dropdown menu showing '0'. To the right, there is a blue button labeled 'NEUES TICKET EINREICHEN' with a red arrow pointing to it. Below this, there is a form with fields for 'Ticketnummer', 'Nachricht', 'Datum', 'Priorität', 'Status', and 'Aktion'. The 'Aktion' field has a dropdown menu with 'Suche' selected.

Produkt

Produktsuche nach ID, Name, Referenz

Name *

Laurent CUENOT

Email *

laurent.cuenot@magellan.fr

Name Des Endkunden *

Datum Des Kaufs Endkunde *

Thema *

Beschreibung Des Fehlers *

Beschreiben Sie den Fehler

Datei *

5. Geben Sie die
Artikelnummer ein.

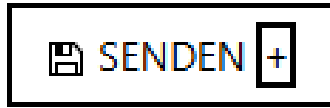
6. Geben Sie den **Namen**
Ihres Kunden ein.

7. Geben Sie das
Kaufdatum Ihres Kunden
ein.

8. Erläutern Sie das
Problem.

9. Fügen Sie Ihre Datei hinzu.
! Überprüfen Sie das Format
Ihrer Datei anhand des
Produkts.

10. **Senden** Sie Ihre Anfrage



Sie haben ein Ticket erfolgreich eingereicht.

[Ticket ansehen](#) ×

11. Diese Meldung muss angezeigt werden, damit Ihre Anfrage registriert wird.

**Gut gemacht, Ihre Kundendienstanfrage
ist nun abgeschlossen!
Wir werden uns so schnell wie möglich bei
Ihnen melden.**



Präambel



Sie müssen die Produktreferenz, den Namen des Endkunden, das Kaufdatum des Endkunden und eine Beschreibung des aufgetretenen Problems angeben.



Ohne die Einhaltung aller Elemente und jedes einzelnen Schrittes kann kein Antrag erfolgreich bearbeitet werden.



Standardmäßig wird Ihnen ein neues Produkt zugesandt, wenn der Kundendienst akzeptiert wurde und wir die Referenznummer der Reklamation auf Lager haben. Eine Gutschrift wird nur ausgestellt, wenn wir keine Lagerbestände mehr haben.



*prince*TM

RAKETTEN



Senden Sie ein Foto des **gesamten Rahmens** +
ein Foto des **sichtbaren Problems**.

PNG- oder JPEG-Format.



GEPÄCK



Senden Sie ein Foto der gesamten Tasche und ein Foto, das das Problem in Nahaufnahme zeigt.
PNG- oder JPEG-Format.



princeTM