

Garantiereparaties en retourzendingen eenvoudig afhandelen via het Service Notificatie platform van D&M.

D&M Europe – Aanbieder van kwalitatief hoogwaardige consumentenelektronica – biedt u een service, die u verwachten kan van een premium merk.

Autorisaties voor garantiereparaties en retourzendingen kunnen aangevraagd worden, door online een zogenaamde **SNN** (Service Notificatie Nummer) aan te vragen. Bezoek hiervoor onze **SNN** website:

<http://www.dm-sn.com>

Deze handleiding begeleidt u bij het registreren op de SNN website en bij het aanvragen van een SNN nummer. Houdt u hiervoor de volgende gegevens bij de hand:

- Volledig typenummer van het product
- Serienummer
- Aankoopdatum
- Duidelijke klachtomschrijving.

Het Service Notificatie Platform van D&M Europe is een eenvoudige en flexibele manier voor het aanmelden en afhandelen van garantiereparaties en retourzendingen voor de volgende merken:



Mijn toegangsgegevens

Gebruikersnaam:

Wachtwoord:

Wat zijn de voordelen voor u als dealer van het SNN-Systemeem?

Flexibel

U kunt uw garantieaanvragen en retourzendingen 24 uur per dag, 7 dagen per week aanmelden.

Snel

Een snelle afhandeling van uw aanvraag is verzekerd door online communicatie.

Efficient

In het geval van een garantiereparatie wordt de service agent automatisch toegewezen en worden zij alvast geïnformeerd dat zij het product op korte termijn kunnen verwachten.

Eenvoudig

Retourzendingen zijn eenvoudig online te registreren en een omruil of credit wordt verleend na autorisatie en controle van de conditie van de geretourneerde goederen.

Kosteloos

Uw garantiereparatie of een retourzending wordt kosteloos bij u opgehaald.

Status

U kunt op elk gewenst moment de status van uw reparatie online volgen.

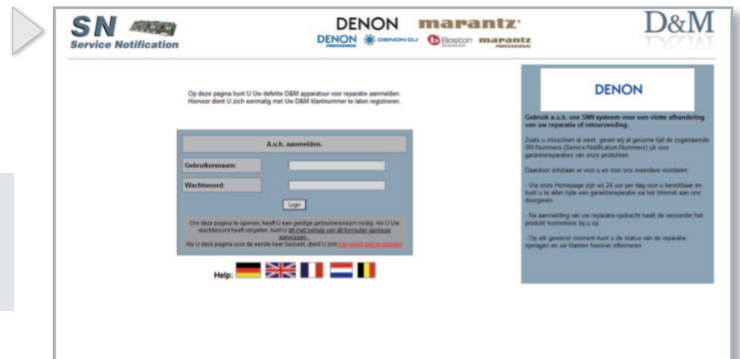
Zo eenvoudig is het SNN-systeem:

Ga naar <http://www.dm-sn.com> en klik op "U bent dealer en wilt een garantiereparatie of retourzending aanmelden".



Registreren:

Als u nog geen login code heeft, dient u zich eerst te registreren door op de "hier eerst aan te melden" link te klikken.



Help:

Door op de vlag van uw land te klikken, krijgt u instructies hoe het SNN systeem te gebruiken is.

Voer uw klantgegevens in (Let op: Voor de postcode in NL dient er zich een spatie te bevinden tussen de cijfer- en lettercombinatie) en kies de voorkeurtal. Geef een emailadres op waarop u de SNN correspondentie wenst te ontvangen en geef aan of u al regelmatig door UPS wordt bezocht.

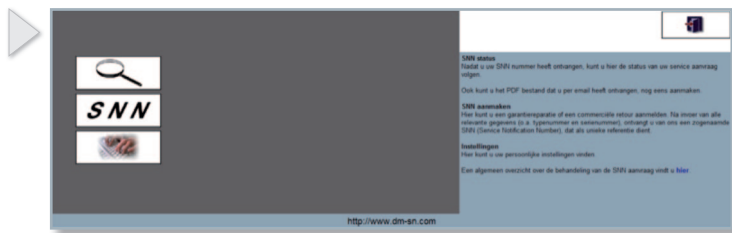


Toelichting:

Wij willen er zeker van zijn dat uw aanvraag ook logistiek zo snel mogelijk afgehandeld wordt. Normaalgesproken komt UPS (onze standaard vervoerder) het product de eerstvolgende werkdag na de SNN aanvraag ophalen (mocht dit langer duren dan graag D&M contacteren). Indien u al regelmatig door UPS bezocht wordt, kunnen wij u autoriseren voor "UPS label service". Nadat u per email het UPS label heeft ontvangen, moet deze uitgeprint worden en kan het product bij de eerstvolgende gelegenheid aan UPS mee worden gegeven. Door bij de vraag: Komt UPS regelmatig bij u langs? JA aan te klikken geeft u aan van deze service gebruik te willen maken.

Klik op "controleren en registreren" om de registratie te voltooien.

U ontvangt spoedig een email met uw login gegevens en wachtwoord. Met deze gegevens kunt u inloggen, waarna u op de hiernaast afgebeelde webpagina komt.



SNN aanvragen:

De logos van de D&M merken waarvoor u geautoriseerd bent, worden nu weergegeven.

Selecteer het logo van het merk waarvoor u een aanvraag wilt doen. (in het voorbeeld is dit een Denon product).



Voer nu het serienummer in (gebruikt het serienummer vermeld op de achterzijde van het product) en bevestig dit door op "Verder" te klikken.

Serienummer	<input type="text"/>
<input type="button" value="Verder"/> <input type="button" value="Terug"/>	

Na het invoeren van het serienummer gevolgd door het drukken van "Verder" wordt meestal direct het bijpassende product gevonden. Wordt het serienummer twee maal gevonden, kies dan het correcte product en kleur.

Serienummer	D0063302631
Model	S5BDE2 Ander model? <input type="checkbox"/>
<input type="button" value="Verder"/> <input type="button" value="Terug"/>	

Indien het product, behorende bij het serienummer, niet gevonden wordt, dan dient u het typenummer van het apparaat handmatig te kiezen door het model menu uit te klappen.

Serienummer	D0063302316
Model	* MODEL SELECTIE
<input type="button" value="Modelnaam invullen"/> <input type="button" value="Verder"/> <input type="button" value="Terug"/>	

En vervolgens op "Verder" te drukken.

Controleer of het aangegeven (afhaal-)adres correct is (u kunt dit eventueel aanpassen/corrigeren).

Klantnummer	116360
Bedrijf	DM Europe B.V. <input type="text"/>
Bedrijf	<input type="text"/>
Straat	BEEMDSTRAAT 11 <input type="text"/>
Postcode	5653 MA <input type="text"/>
Woonplaats	EINDHOVEN <input type="text"/>
Land	NL <input type="text"/>
<input type="button" value="Verder"/> <input type="button" value="Terug"/>	

Geef de aankoopdatum van het product in. Voor een nieuw onverkocht voorraadproduct, geeft u hier "Voorraad Ja" aan (een vooraf omgeruild apparaat is geen voorraadproduct). Geeft bij de "klachtomschrijving" een zo gedetailleerd mogelijk klachtomschrijving in. Voor retourzendingen geeft u hier de reden van de retour aan. Gebruik het "Klant Reference nummer" veld om bijv. de klantnaam in te geven.

Aankoopdatum	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> TT.MM.YYYY (Dag Maand Jaar) Voorraad <input type="radio"/> Ja <input checked="" type="radio"/> Nee
Klachtomschrijving	<input type="text"/>
Klant Reference nummer	<input type="text"/>
<input type="button" value="Verder"/> <input type="button" value="Terug"/>	

Overtuigt u zichzelf ervan dat de opgegeven fout niet de oorzaak is van een gebruikersfout of een extern aangesloten product. Voor leesproblemen van CD, DVD en/of Blu-ray spelers graag een voorbeelddisc meesturen. Druk op "Verder" voor het volgende scherm. Vervolgens krijgt u het overzicht van de ingevoerde gegevens. Zijn deze correct, klik dan op "Verder" om uw aanvraag te voltooien of klik op "Terug" om de ingaven te corrigeren.

Uiteindelijk krijgt u de volgende melding waarmee u het aanvraagproces kunt beëindigen of een nieuwe aanvraag starten.

Na de SNN aanvraag, ontvangt u, na dat uw aanvraag is goedgekeurd en door ons systeem is verwerkt een bevestigingsemail met hierin het toegekende SNN nummer en een PDF document. Het PDF document bevat alle relevante informatie en de toegewezen service agent. Wij verzoeken u een kopie van het PDF document mee te sturen met het product. Dit versnelt het identificatie proces bij de service agent. Tevens dient het aankoopbewijs meegestuurd te worden. Zonder aankoopbewijs mag de service agent het product niet onder garantie repareren. Het product dient deugdelijk verpakt te worden, bij voorkeur in de originele verpakking en originele buffers. Voor transportschade, veroorzaakt door een ondeugdelijke verpakking, zijn noch wij, noch UPS hiervoor aansprakelijk en zijn wij genoodzaakt een prijsopgave op te stellen.

SNN Reparatie Status:

Op de status van uw reparatie te bekijken klikt u op het "vergrootglas" (SNN Status).

Geeft aan hoe u uw reparatie wilt zoeken via de "SNN status" knop en klik vervolgens op "zoek/bevestig"

Als u nog vragen heeft over ons SNN systeem dan zijn wij bereikbaar op:

D&M Benelux
Beemdstraat 11
5653 MA Eindhoven

Tel: 040 2507800 Optie 3

Model	S5BDE2
Serienummer	D63302631
Klantnummer	116360
Adres	DM Europe B.V. BEEMDSTRAAT 11 5653 MA EINDHOVEN NL
Aankoopdatum	01.01.2012
Klachtschrijving	Voorbeeld
Klant Reference nummer	123

Verder Terug

Controleer a.u.b. Uw email voor de bevestiging van Uw SNN aanvraag
De aanvraag is gedaan op 24.02.2012 / 10:21

Wilt u een nieuwe SNN aanvragen ?

Ende Nieuwe SNN aanvraag



SNN Status: SNN [vergrootglas] Zoek/Bevestig

SNN
Serienummer
Model
Alle aanvragen

Kies a.u.b. een SNN:

Aktuele status: **Wacht op onderdelen**

SNN	300211872
aangevraagd op	23.02.2012
Model	S5BDE2
Serienummer	D0063302631
Klachtschrijving	Voorbeeld
Klant Reference nummer	123
Apparaat ontvangen	
Datum	24.02.2012
Conditie van het apparaat	BCC
In behandeling	
Start / Eind datum	24.02.2012 / -
Wacht op onderdelen	
Start / Eind datum	24.02.2012 / -