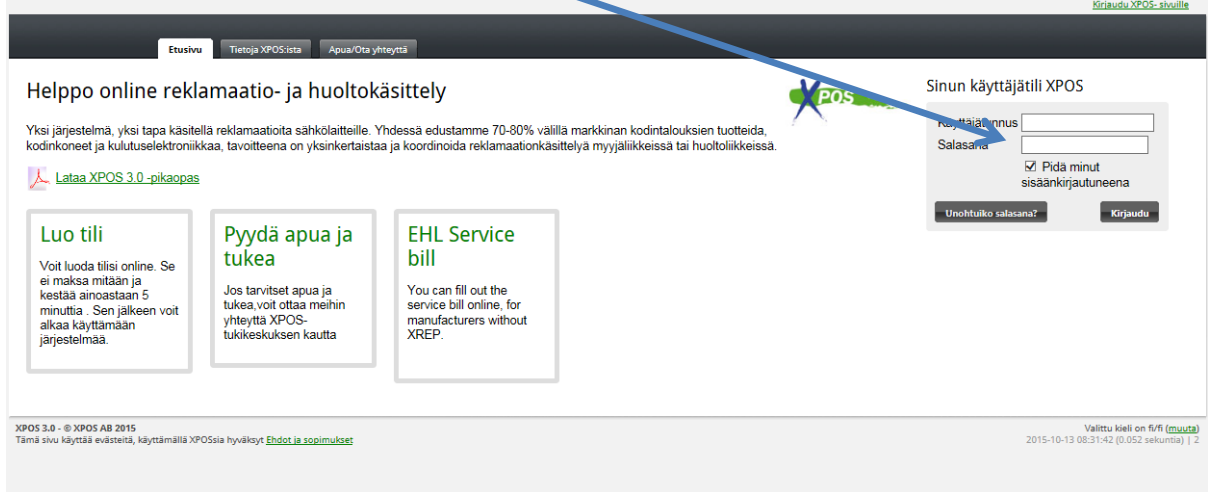


**Käyttöohje jossa kerrotaan miten
tuotevaihtopyyntö tehdään.**

 **ASKO**  **ATAG**  **gorenje**  **gorenje+**  **TPO**

Tuotevaihtopyynnön teko XPOS:iin

Kirjaudu XPOS:iin käyttäjätunnuksella ja salasanalla jotka teit rekisteröitymisen yhteydessä aikaisemmin.



Etusivu Tietoja XPOS:ista Apua/Ota yhteyttä

Helppo online reklamaatio- ja huoltokäsittely

Yksi järjestelmä, yksi tapa käsitellä reklamaatioita sähkölaitteille. Yhdessä edustamme 70-80% väillä markkinan kodintalouksien tuotteita, kodinkoneet ja kulutuselektronikkaa, tavoitteena on yksinkertaistaa ja koordinoita reklamaationkäsittelyä myyjäliikkeissä tai huoltoliikkeissä.

[Lataa XPOS 3.0 -pikaopas](#)

Luo tili

Voit luoda tilisi online. Se ei maksa mitään ja kestää ainoastaan 5 minuuttia. Sen jälkeen voit alkaa käyttämään järjestelmää.

Pyydä apua ja tukea

Jos tarvitset apua ja tukea, voit ottaa meihin yhteyttä XPOS-tukikeskuksen kautta

EHL Service bill

You can fill out the service bill online, for manufacturers without XREP.

Sinun käyttäjätili XPOS

Käyttäjätunnus

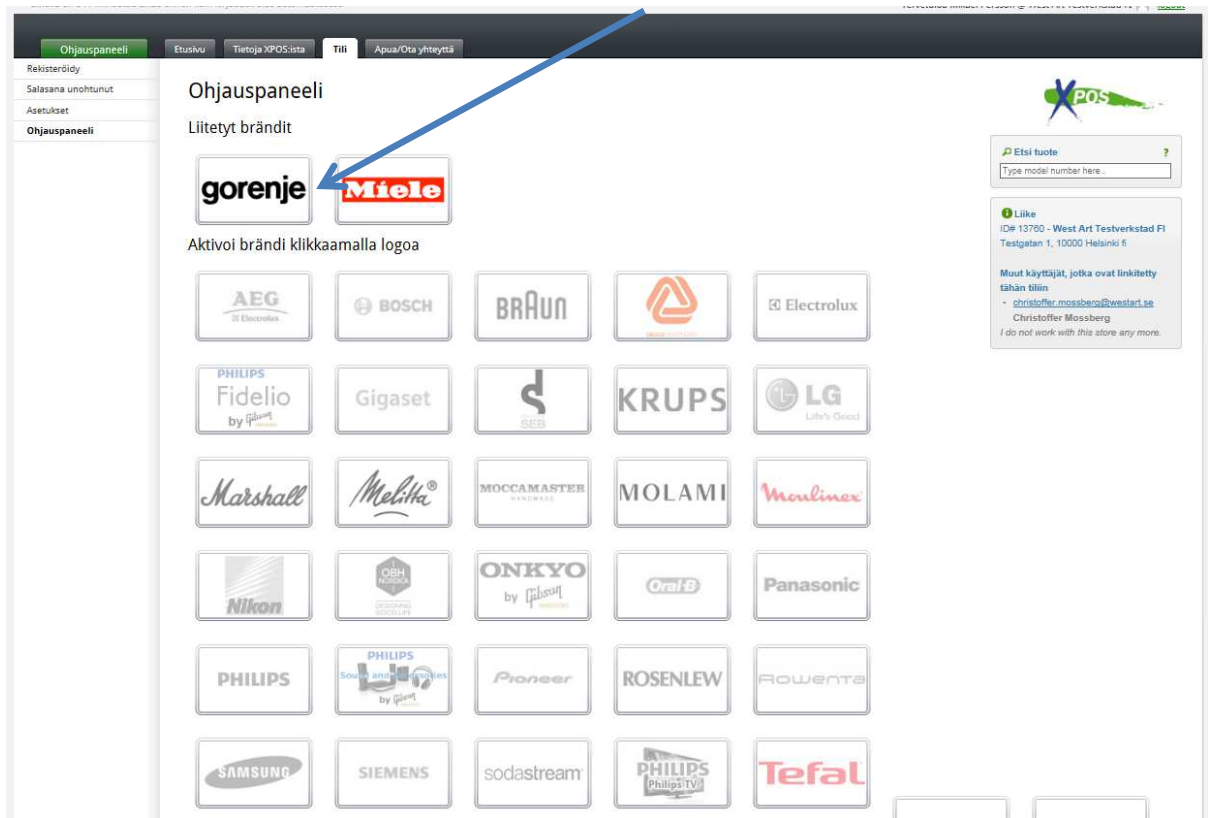
Salasana

Pidä minut sisäänkirjautuneena

XPOS 3.0 - © XPOS AB 2015
Tämä sivu käyttää evästeitä, käyttämällä XPOS:ia hyväksyt [Ehdot ja sopimukset](#)

Valittu kieli on fi/fi (muuta)
2015-10-13 08:31:42 (0.052 sekuntia) | 2

Klikkaa Gorenje logoa asioidaksesi Gorenjen kanssa



Ohjauspaneeli Etusivu Tietoja XPOS:ista Tili Apua/Ota yhteyttä

Ohjauspaneeli

Liitetyt brändit

gorenje Miele

Aktivoi brändi klikkaamalla logoa

AEG Si Electrolux	BOSCH	BRAUN	Electrolux	Electrolux
PHILIPS Fidelio by Philips	Gigaset	SEB	KRUPS	LG Life's Good
Marshall	Melitta	MOCCAMASTER HANDMADE	MOLAMI	Moulinex
Nikon	OBH Helsinki	ONKYO by Philips	OralB	Panasonic
PHILIPS	PHILIPS Sound and Vision by Philips	Pioneer	ROSENLEW	Rowenta
SAMSUNG	SIEMENS	sodastream	PHILIPS PhilipsTV	Tefal

Rekisteröidy
Salasana unohtunut
Asetukset
Ohjauspaneeli

Etsi tuote
Type model number here...

Liike
ID#: 13780 - West Art Testverkstad FI
Testgatan 1, 10000 Helsinki 5

Muut käyttäjät, jotka ovat linkitetty tähän tiliin
• christoffer.mossberg@westart.se
Christoffer Mossberg
I do not work with this store any more.

Klikkaa painiketta "siirry toimittajalle":

The screenshot shows the 'Ohjauspaneeli' (Control Panel) section of the Gorenje website. It features a grid of brand logos including AEG, BOSCH, BRAUN, Electrolux, PHILIPS Fidelio, Gigaset, KRUPS, LG, Marshall, Melitta, MOCCAMASTER, MOLAMI, Moulinex, Nikon, ONKYO, Oral-B, Panasonic, PHILIPS, Pioneer, ROSENLEW, Rowenta, SAMSUNG, SIEMENS, sodastream, and Tefal. A blue arrow points to the 'Siirry toimittajalle' button on the 'gorenje' brand card.

Klikkaa painiketta "luo uusi tapaus" tehdäksesi tuotevaihtopyynnön

The screenshot shows the 'Huoltoilike ohjauspaneeli' (Service Request Control Panel) section of the Gorenje website. It features a 'Luo uusi tapaus' button and a table of service requests. A blue arrow points to the 'Luo uusi tapaus' button.

XPOS#	Myyjijälke	Huoltoliike	Tuote	Henkilö	Päiväys
G49450		111111111	WASHER FS104510T-W686E OR	Mikael Persson	20151012

Jos valitsit "luo uusi tapaus" saat näkyviin alla olevan näkymän. Täytä ikkunaan tiedot joita haluat käyttää tapauksen tunnisteena (viitteet), puhelinnumerosi, nimesi ja sähköpostiosoitteesi.

HUOMAA: Kohtaan liikkeen viite kirjoitetaan se tunniste jota myyjäliike haluaa tapauksesta käyttää.

Rekisteröi uusi reklamaatio / Gorenje

Ota meihin yhteyttä tukea saadaksesi
Contact: teknintutku@gorenjegrup.com

Takaisin ohjauspaneeliin **gorenje**

Incomplete Request sent Request waiting for control Request passed manual control Case closed

Liike/Myyjäliike Tieto

Liikkeen viite	Matti Möttönen
Huollon viite	Huolto, Matti Möttönen
Puhelinnumerosi	123456789
Nimesi	Mikael Persson
Sähköpostiosoitteesi	mpe@gorenje.no

Valitse jälleenmyyjä/asiakas
Jotta voit jatkaa reklamaatiota, valitse oikea asiakas (jälleenmyyjä/reklamaatiolle)

Valitse asiakas

DISCLAIMER: XPOS AB and Gorenje can not be held responsible for any mistakes in the processing of requests due to data incorrectly supplied by you. Please ensure that all data is correct before submitting the form. By clicking the submit button above, you agree to these terms and the other Terms as specified in the Service Agreement between Gorenje and West Art Testverkstad FI or their partners and/or affiliates.

When a claim is sent to the supplier I commit to the responsibility of ensuring that the product is scrapped correctly and in an environmentally friendly manner, meaning that no third party is able to recycle the product at the risk of injury. When the refund is verified, the product is permanently discarded by having its power cable cut off.

XPOS 3.0 - © XPOS AB 2015
Tämä sivu käyttää evästeitä, käyttämällä XPOSia hyväksyt Ehdot ja sopimukset

Valittu kieli on fi/fi (muuta)
2015-10-13 08:35:58 (0,055 sekunnissa) | 3

Paina painiketta "valitse asiakas" (= liike jolle korvaava tuote lähetetään tai jolle hyvitys osoitetaan). Ensinnä valitaan maa, sitten ketju johon liike kuuluu (jos myyjä ei kuulu mihinkään ketjuun valitaan No chain other), sitten paikkakunta ja lopulta huoltoliike / myyjäliike.

Liike voi myös kirjoittaa asiakasnumerosa kohtaan "Asiakasnumero gorenje "

Hae jälleenmyyjä

Asiakashaku

Maa Valitse maa

Etsi asiakasnumerolla

Asiakasnumero gorenje Etsi

Jos et löydä etsimääsi liikettä, voit hakea uutta liikettä kyseiselle liikkeelle. Maa uutta liikettä

Nyt aukeaa lomake jonka yläosassa on tähän mennessä täytetyt tiedot. Tuotteen ostopaikaksi merkitään Gorenje (aina kun tuote on Gorenjen maahantuoma)

Sinulla on 339 minuuttia aikaa ennen kuin kirjautut ulos automaattisesti

Tervetuloa Mikael Persson @ West Art Testverkstad FI | [Logout](#)

Ohjauspaneeli Gorenje Ohjauspaneeli Reklamaatioluettelo Uutta tietoa Tiedostodokumentit

Rekisteröi uusi reklamaatio / Gorenje

Ota meihin yhteyttä tukea saadaksesi
Contact: teknintutki@gorenjegrup.com

Takaisin ohjauspaneeliin **gorenje**

● Incomplete ● Request sent ● Request waiting for control ● Request passed manual control ● Case closed

Liike/Myyjäliike Tieto

Liikkeen viite: Matti Möttönen *

Huollon viite: Matti Möttönen - Huolto *

Puhelinnumero: 23456789 *

Nimesi: Mikael Persson *

Sähköpostiosoitteesi: mpe@gorenje.no *

Jälleenmyyjän tiedot

HUOLTOKURKI OY (Ei keijua) (Ei keijua)

Ajuninkatu 4 B

02850 Espoo fi

[Muuta jälleenmyyjä](#)

Tuote

Tuote ostettu: Gorenje

Valitse mistä ostit tuotteen: Ulkoinen tukku

Tuotenumero:

[Etsi löytääksesi tuotteesi](#)

[Päästäksesi eteenpäin, etsi ja valitse tuote. Klikkaa tuotetta valikosta jatkaaksesi.](#)

DISCLAIMER: XPOS AB and Gorenje can not be held responsible for any mistakes in the processing of requests due to data incorrectly supplied by you. Please ensure that all data are correct before submitting the form. By clicking the submit button above, you agree to these terms and the other Terms as specified in the Service Agreement between Gorenje and West Art Testverkstad FI or their partners and/or affiliates.

When a claim is sent to the supplier, I commit to the responsibility of ensuring that the product is scrapped correctly and in an environmentally friendly manner, meaning that no third party is able to recycle the product at the risk of injury. When the refund is verified, the product is permanently discarded by having its power cable cut off.

XPOS 3.0 - © XPOS AB 2015
Tämä sivu käyttää evästä, käyttämällä XPOS:ia hyväksyt [Ehdot ja sopimukset](#)

Valittu kieli on fi/fi (muuta)
2015-10-13 08:59:16 (0.099 sekuntia) | 9

Viallisen tuotteen malli kirjoitetaan ruutuun **"Tuotenumero"**. Ruutuun voi kirjoittaa tuotteen varsinaisen numeron (esimerkiksi 468499) tai tuotteen nimen tai sen alun (esimerkiksi R6602 tai R66...). Nyt avautuu pudotusvalikko jossa on ne tuotteet joiden numero tai nimi vastaa kirjoitettua tekstiä. Tuote valitaan pudotusvalikosta.

Nyt aukeaa Lomake jonka näet seuraavalla sivulla. Tähän lomakkeeseen täytetään:

1. **Tuotteen ostopäivä**, huomaa muoto vvvvkkpp esimerkiksi 20150115. Ei pistettä eikä pilkkua erottimeksi
2. **Tuotteen sarjanumero**
3. **Pakkauksen, tarvikkeiden tuotteen ulkonäköön liittyvät huomiot**, Normaalitapauksessa nämä kohdat täytetään niin kuin ne ovat seuraavan sivun lomakkeella.
4. **Tuotevaihdon syy**. Ne syyt joita huoltoliike normaalisti tarvitsee ovat:
 - a. Parts not available (over 2 weeks) = varaosaa ei ole saatavana
 - b. Repeat repair (over 2 times) = useita korjauksia
 - c. Beyond repair (too expensive repair) = liian kallis korjaus
 - d. DOA = Ei toimi toimitettaessa
 - e. Beyond repair (Difficult repair) = Vian syy ei löydy
 - i. Tehdystä valinnasta riippuen systeemi saattaa kysyä lisätietoa. Jos esimerkiksi on valittu varaosaa ei saatavana, systeemi kysyy varaosan numeroa.
5. **Vikakoodi**. Tämä ei ole Gorenjen vikakoodi vaan muutamalla sanalla luonnehdittu vian kuvaus, esimerkiksi **"laite ei käynnisty"**.
6. **Vian kuvaus** (customer error description). Muutamalla sanalla kuvattu syy tuotevaihtoon, esimerkiksi **"sisäinen vuoto"**.
7. Asiakkaan tiedot, Nimi , Osoite puhelinnumero jne.

Incomplete
 Request sent
 Request waiting for control
 Request passed manual control
 Case closed

Liike/Myyjäilike Tieto

Liikkeen ville -
 Huollon ville -
 Puhelinnumero -
 Nimesi -
 Sähköpostiosoitteesi -

Jälleenmyyjän tiedot

HUOLTOKURKI OY (Käytä) (Käytä)
 Ajuntie 4 B
 02800 Saapoo FI

Tuote

Tuote ostettu Gorenje
 Valitse mistä ostit tuotteen Ulkoinen tukku
 Tuotenumero 496936 - COOKER E1S521-M34I E1647A21W2 GOR
 Ostopäivä -
 Sarjanumero -
 Pakkaus -
 Tarvikkeet -
 Tuotteen ulkonäkö -

RMA-syy

Valittavissa olevia RMA-syyitä *

- Parts not available (discontinued)
 Parts not available (over 2 weeks)
 Repeat repair (over 2 times)
 Beyond repair (too expensive repair)
 DOA
 Beyond repair (difficult to repair)
 Beyond repair (no authorized service center)

Vikakoodi

Vikakoodit *

- Nappaimet eivät toimi sähkövian vuoksi
 Näytössä näkyy virheilmoitus Häetaan signaalia
 Lämmitys ei toimi
 Paint on the cavity is peeled off (bubbling, rusting)
 Virta katkeaa ajoittain
 Defect found
 Damaged or deformed cavity
 Ilmaisimet eivät toimi (LCD signaali, ruutu, LED / Lamppu)
 Mekaaninen vika nappaimissa (Eivät toimi lainkaan)
 Virta katkeaa tietyn ajan jälkeen (tarkastuksen aikana)
 Laite ei käynnisty
 Nappaimet eivät toimi normaalisti virallisen kytkimen vuoksi
 Ilmaisimet toimivat ajoittain tai epävakaasti
 RF-vuotovirhe yli 0.8 mW/cm²
 Käytön aikana esiintyy värinää tai melua
 Kovaa ääntä moottorin käydessä
 Kokoasta aiheutuva melua
 Motor is not operating or is noisy
 Smell during the cooking

Customer error description

Sinulla on 100 merkkiä jäljellä

Tuote annettu kuluttajalle

Kuluttaja

Nimi -
 Osote -
 Postinumero -
 Kaupunki -
 Maa -
 Puhelin -
 Matkapuhelin -
 Sähköposti -

Täällä kuluttajan sähköpostiosoite

Tiedot

You will need to save or send in your claim before you can attach files to it.

Lomakkeen alahelmassa on mahdollisuus liittää vaihtopyyntöön asiakirjoja, esimerkiksi ostokuitti. Lataa tiedosto painikkeella ostokuitti voidaan liittää tuotevaihtopyyntöön. Huomaa: Kuitti liitetään aina käyttäen alemmaa lataa tiedosto painiketta.

Tiedostot

Lataa alla olevat tiedostot, jotta reklamaatio tulee valmiiksi. The optional attachment is not required.

Optional attachment

Receipt Puuttuu...

Lataa tiedosto Lähätä faksina

Lataa tiedosto Lähätä faksina Send as MMS

Haluatko faksata kuittin? Kikkaa tiedoston vierestä painiketta tulostaaksesi tiedoston kansilehden (Voi kestää jopa 30 minuuttia ennen kuin faksi on luettavissa)
 Want to send in the receipt using MMS? Take a picture of the receipt, write: G933696 in the message, and send it to +46 (0) 730120756.
 (It may take up to a few minutes for the MMS to be read)

If you are experiencing problems with the FAX function, such as no response or invalid tone, then please contact:
 This is only support for the FAX function, nothing else. Other questions might be subject to additional costs for you.
 Telephone: (+46) (0) 170-20 89 00
 E-mail: support@ymml.se

Muut tiedostot

Pyynnön ei ladattu muita tiedostoja Upload extra file

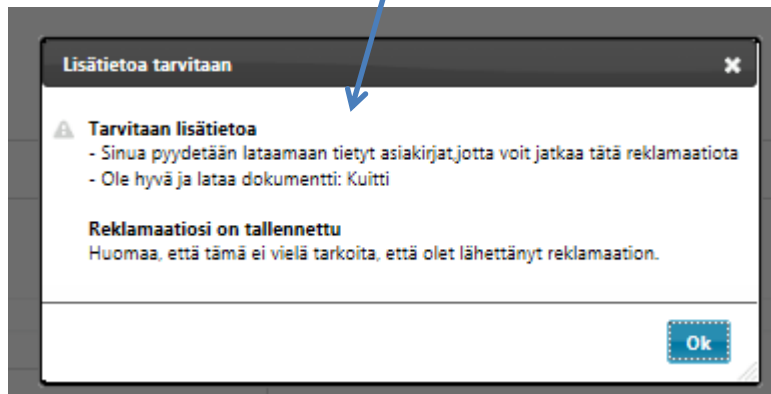
DISCLAIMER: XPOS AB and Gorenje can not be held responsible for any mistakes in the processing of requests due to data incorrectly supplied by you. Please ensure that all data are correct before submitting the form. By clicking the submit button above, you agree to these terms and the other Terms as specified in the Service Agreement between Gorenje and West Art Testverketad FI or their partners and/or affiliates.

When a claim is sent to the supplier I commit to the responsibility of ensuring that the product is scrapped correctly and in an environmentally friendly manner, meaning that no third party is able to recycle the product at the risk of injury. When the refund is verified, the product is permanently discarded by having its power cable cut off.

Mene takaisin Lähätä reklamaatio Gorenje Tallenna reklamaatio

Lopuksi tuotevaihtopyyntö lähetetään meille painamalla painiketta ”**lähetä reklamaatio Gorenjelle**”. Me teemme tuotetilauksen tai hyvityksen ja palautamme tuotevaihtopyynnön liikkeelle mikäli jotakin puuttuu saamastamme pyynnöstä. Tuotevaihtopyyntö voidaan myös tallentaa keskeneräisenä jos jokin tarvittava tieto puuttuu tekovaiheessa.

Jos jokin asia on väärin tai puuttuu saat siitä ilmoituksen kun yrität lähettää pyyntöä, kaikki virheet tulevat samaan virheilmoitukseen.



Lomakkeella näkyy myös virhe: kuitti puuttuu.

Tiedostot

Lataa alla olevat tiedostot, jotta reklamaatio tulee valmiiksi. **The optional attachment is not required.**

Optional attachment

Lataa tiedosto

Lähetä faksina

Receipt

Puuttuu...

Lataa tiedosto

Lähetä faksina

Send as MMS

Haluatko faksata kuittin? Klikkaa tiedoston vierestä painiketta tulostaaksesi tiedoston kansilehden (Voi kestää jopa 30 minuuttia ennen kuin faksi on luettavissa)

Want to send in the receipt using MMS? Take a picture of the receipt, write 0933696 in the message, and send it to +46 (0) 730120756.
(It may take up to a few minutes for the MMS to be read)

If you are experiencing problems with the **FAX** function, such as no response or invalid tone, then please contact:

This is only support for the FAX function, nothing else. Other questions might be subject to additional costs for you.

Telephone: (+46) (0) 176-26 89 00

E-mail: support@vmi.se

Muut tiedostot

Pyyntöön ei ladattu muita tiedostoja.

Upload extra file

DISCLAIMER: XPOS AB and Gorenje can not be held responsible for any mistakes in the processing of requests due to data incorrectly supplied by you. Please ensure that all data are correct before submitting the form. By clicking the submit button above, you agree to these terms and the other Terms as specified in the Service Agreement between Gorenje and West Art Testverkstad FI or their partners and/or affiliates.

When a claim is sent to the supplier I commit to the responsibility of ensuring that the product is scrapped correctly and in an environmentally friendly manner, meaning that no third party is able to recycle the product at the risk of injury. When the refund is verified, the product is permanently discarded by having its power cable cut off.

Mene takaisin

Lähetä reklamaatio Gorenje

Tallenna reklamaatio