Kort veiledning:

Opprett en reklamasjon i HWAMs serviceportal

Denne veiledningen viser kort hvordan du som forhandler oppretter en reklamasjon via HWAMs serviceportal. Portalen skal brukes hver gang du ønsker å registrere en sak, slik at vi får de nødvendige opplysningene samlet på ett sted fra starten av.

Når saken opprettes direkte i portalen, blir det enklere for vårt serviceteam å behandle henvendelsen riktig og uten unødvendige avklaringer. Det gir samtidig en tydeligere arbeidsflyt for både dere og HWAM.

1. Gå inn på serviceportalen

Begynn med å gå inn på serviceportalen. Krever ikke pålogging.

- ► **www.HWAM-service.dk**

2. Åpne kontaktskjemaet for forhandlere

Velg **Kontaktskjema for forhandlere**. Skjemaet brukes til å sende klagen direkte til HWAMs serviceteam.

3. Fyll ut opplysningene grundig

Legg ved bilder eller annen relevant dokumentasjon som tydelig viser forholdet klagen gjelder. Det hjelper oss med å vurdere saken raskere og reduserer behovet for oppfølgingsspørsmål.

4. Legg ved dokumentasjon

Vedlegg bilder eller annen relevant dokumentasjon som tydelig viser forholdet klagen gjelder. Dette hjelper oss med å vurdere saken raskere og reduserer behovet for oppfølgingsspørsmål.

5. Send saken til HWAM

Når skjemaet er fylt ut, klikker du på **Send** nederst på siden. Deretter mottar HWAM saken og behandler den så raskt som mulig. Hvis vi mangler opplysninger, kontakter vi deg direkte.

Har du spørsmål om bruken av serviceportalen, er du selvfølgelig alltid velkommen til å kontakte HWAM. Vi hjelper gjerne hvis du trenger veiledning i forbindelse med opprettelse av en sak

2

k



3

