

Contents

Algemeen.....	2
Inloggen.....	2
Het wijzigen van uw wachtwoord	4
Aanvragen van een RMA	5
Het volgen van een RMA.....	9

Algemeen

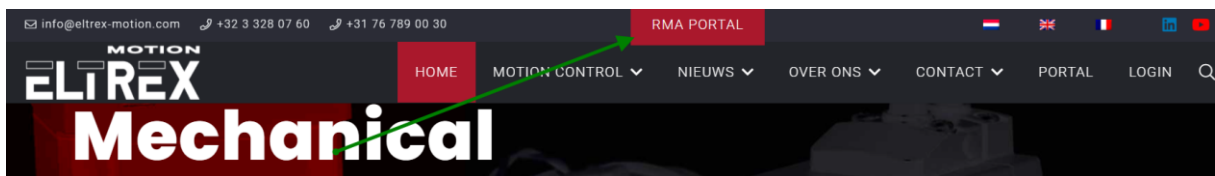
Voor de bedrijven TelereX Nederland B.V., TelereX NV, Eltrex Motion B.V., EltrexPro B.V. en Luxendi B.V., worden de aanvragen voor retourzendingen (RMA) verder afgehandeld door Eight Lakes Shared Services B.V. Ons RMA Team is uw eerste aanspreekpunt betreffende uw aanvraag en de afhandeling. U kunt hen bereiken per e-mail, RMA@8-lakes.com of per telefoon, +31 (0)76 578 20 91.

Inloggen

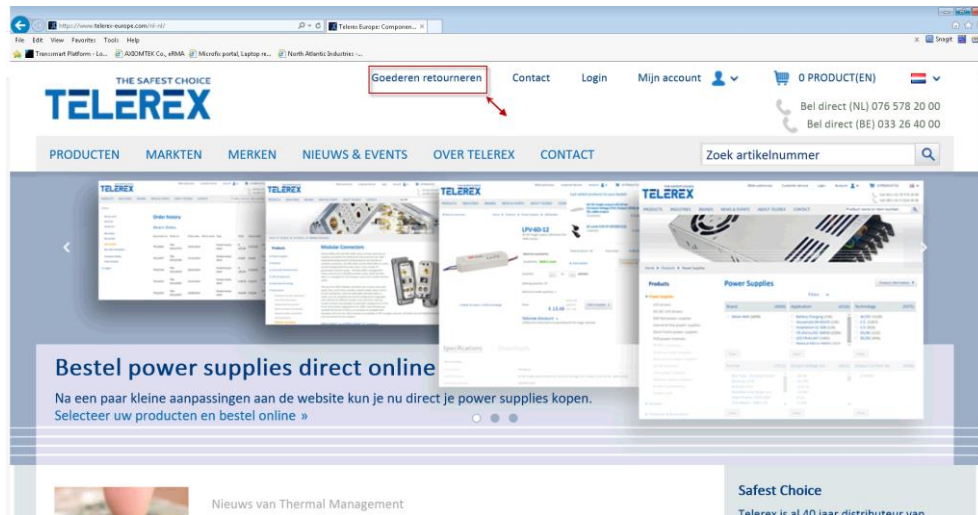
Om in te loggen heeft u een gebruikersnaam en wachtwoord nodig, welke u toegezonden kan worden door een van onze medewerkers.

U ontvangt uw wachtwoord per e-mail. Met uw gebruikersnaam en wachtwoord kunt u inloggen op de RMA portal via onze websites www.telereX-europe.com, www.eltrex-motion.com en www.luxendi.com.

Voor Eltrex Motion: Klik op “RMA Portal”.



Voor TelereX en Luxendi: Klik op “Goederen Retourneren”.



U gaat naar de RMA Portal, hier kunt u inloggen met de door ons verstrekte gegevens.

RMA Portal

Inloggen

Welkom!

U kunt hier uw aanvraag voor het retour sturen van goederen (RMA) invoeren en de status van uw lopende aanvragen nakijken. Hieronder kunt u inloggen om verder te gaan. Nog geen inloggegevens voor de RMA portal? Vraag deze dan aan via de knop "inloggegevens aanvragen". Onze medewerkers sturen u die dan zo snel mogelijk op. Graag willen we u erop attenderen dat de inloggegevens niet hetzelfde zijn als die van de Customer Portal.

Gebruikersnaam:

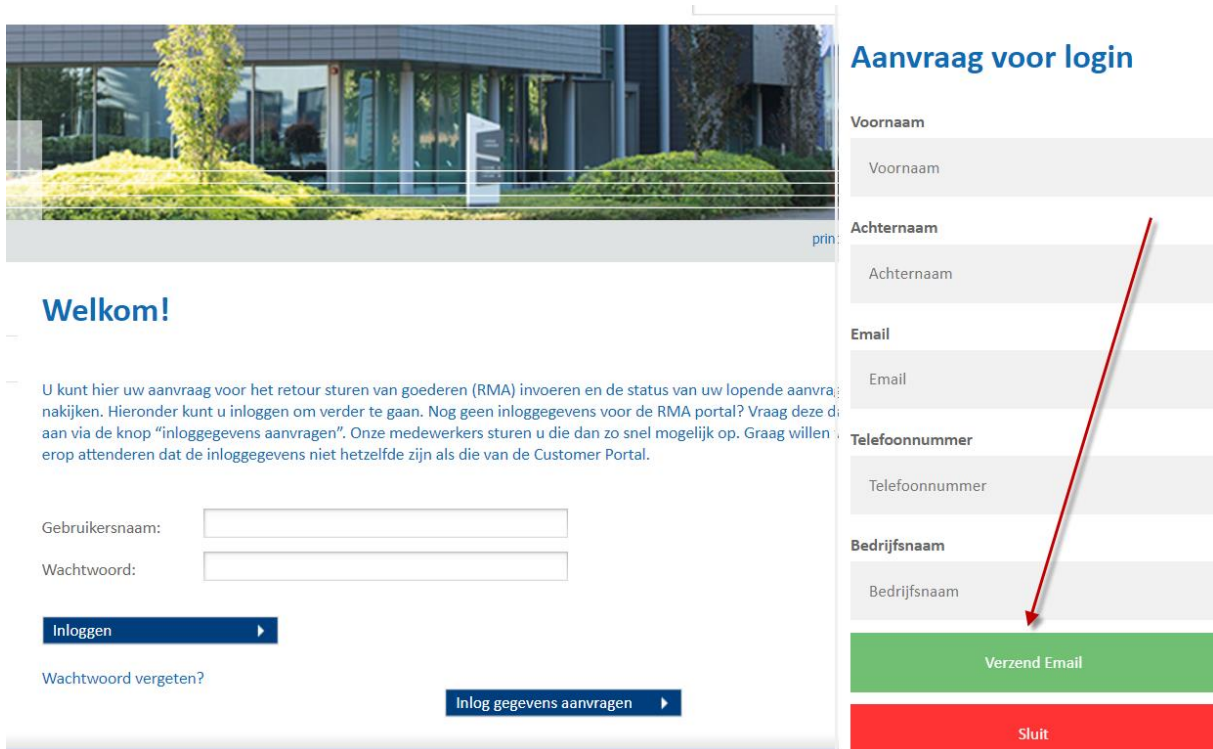
Wachtwoord:

[Inloggen](#)

[Wachtwoord vergeten?](#)

[Inlog gegevens aanvragen](#)

Indien u geen gebruikersnaam en wachtwoord heeft, dan kunt u deze aanvragen door te klikken op "Inloggegevens aanvragen". Vul de gegevens in en klik op "Verzend Email".



The image shows a screenshot of the RMA Portal login page. On the left, there is a 'Welkom!' section with a login form containing fields for 'Gebruikersnaam' and 'Wachtwoord', and buttons for 'Inloggen' and 'Inlog gegevens aanvragen'. On the right, there is a 'Aanvraag voor login' form with fields for 'Voornaam', 'Achternaam', 'Email', 'Telefoonnummer', and 'Bedrijfsnaam'. A red arrow points from the 'Bedrijfsnaam' field to a green 'Verzend Email' button. Below this button is a red 'Sluit' button. The background of the page features a photograph of a modern building with large glass windows and greenery in front.

Er wordt nu een e-mail gestuurd aan onze RMA afdeling. Zij zullen u een gebruikersnaam en wachtwoord voorzien per e-mail.

Bij de eerste maal inloggen, krijgt u het verzoek om eenmalig uw wachtwoord te wijzigen; dit is een verplichte handeling. Het wachtwoord moet bestaan uit **minimaal 8 karakters** en moet afwijken van het voorgaande wachtwoord.

Ter bevestiging moet uw oude wachtwoord ingevuld worden, gevolgd door 2 maal het nieuw gekozen wachtwoord:

RMA Portal

▼ Mijn Account

- ▶ Wachtwoord Wijzigen
- ▶ Mijn Adresboek
- ▶ Gebruikers

RMA

- ▶ RMA Aanvragen
- ▶ RMA Overzicht

Uitloggen

Mijn Wachtwoord Wijzigen

Hier kunt u uw wachtwoord wijzigen. Geef hieronder eerst uw oude wachtwoord in en daarna het gewenste nieuwe wachtwoord.

Huidig wachtwoord:

Nieuw wachtwoord:

Nieuw wachtwoord (bevestiging):

Wijzigen ▶

Het wijzigen van uw wachtwoord

U kunt tussentijds uw wachtwoord wijzigen via “Mijn Account”:

RMA Portal

▼ Mijn Account

- ▶ Wachtwoord Wijzigen
- ▶ Mijn Adresboek
- ▶ Gebruikers

RMA

- ▶ RMA Aanvragen
- ▶ RMA Overzicht

Uitloggen



Aanvragen van een RMA

Om een nieuwe aanvraag te plaatsen gaat u naar de optie "RMA Aanvragen":

RMA Portal

Mijn Account

- ▶ Wachtwoord Wijzigen
- ▶ Mijn Adresboek
- ▶ Gebruikers

▼ **RMA**

- ▶ **RMA Aanvragen**
- ▶ RMA Overzicht

Uitloggen

Mijn RMA's

Hier kunt u een nieuwe RMA aanvragen. U wordt verwezen naar de juiste pagina.

RMA Aanvragen

RMA Overzicht

In het volgende scherm vult u uw contact gegevens in:

RMA Portal

Mijn Account

- ▶ Wachtwoord Wijzigen
- ▶ Mijn Adresboek
- ▶ Gebruikers

▼ **RMA**

- ▶ RMA Aanvragen
- ▶ RMA Overzicht

Uitloggen

RMA aanvragen

Bedrijfsinformatie

Uw referentie:

Klantnummer:

Naam:

Adres:

Postcode:

Plaats:

Land:

Contactinformatie

Contactpersoon:

Telefoon:

Fax:

E-mail:

Volgende ▶

U drukt op "Volgende" en komt in het scherm RMA aanvragen, U voert hier de gegevens in van het te retourneren artikel:

RMA Portal

Mijn Account


- ▶ Wachtwoord Wijzigen
- ▶ Mijn Adresboek
- ▶ Gebruikers


▼ RMA

- ▶ RMA Aanvragen
- ▶ RMA Overzicht



Uitloggen

RMA aanvragen

Artikelnummer: 

Factuurnummer: 

Aantal:

Serienummer(s):  

Spoed:

Ontvangstdatum:

Beschrijving van het defect:


Speciale omstandigheden:

Gewenste actie:

- Vervangen
- Repareren
- Crediteren

Onder garantie:

Onderzoeksrapport gewenst:

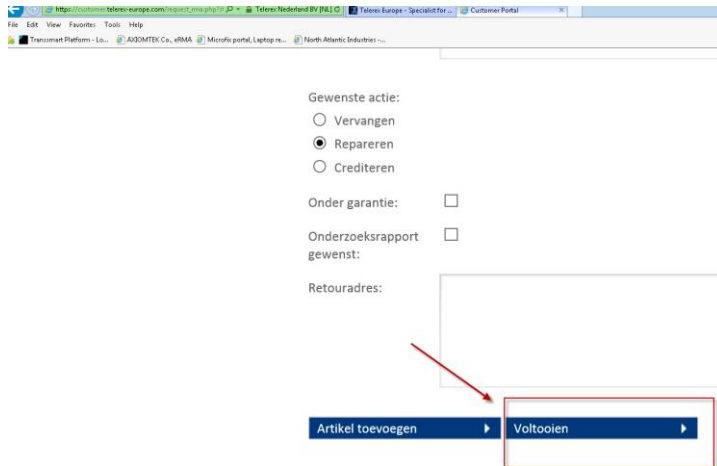
Retouradres: 

Artikel toevoegen ▶

Voltooien ▶

Indien u klaar bent met uw aanvraag drukt u onderaan dit veld op "Voltooien".

Indien u nog meer items wenst aan te vragen, kiest u "Artikel toevoegen":



Vervolgens komt u in een overzichtsscherm waar u de gegevens nogmaals kunt controleren of eventueel wijzigen.

Nadat u de RMA voorwaarden heeft gelezen en u akkoord gaat met deze voorwaarden kunt u de aanvraag versturen:

RMA Portal

Mijn Account

- ▶ Wachtwoord Wijzigen
- ▶ Mijn Adresboek
- ▶ Gebruikers

▼ RMA

- ▶ RMA Aanvragen
- ▶ RMA Overzicht

Uitloggen

RMA aanvragen

Bedrijfsinformatie			
Klantnummer	60301		
Naam			
Adres			
Postcode			
Plaats			
Land			
Uw referentie			
Test			
Contactinformatie			
Contactpersoon			
Telefoon			
Fax			
E-mail			
Artikelnummer	Factuurnummer	Ontvangstdatum	Serienummer(s)
+ Voeg artikel toe			
Bijlage	Bestand kiezen Geen bestand gekozen		
Verzendinstructies			
Klik hier voor onze Verzendinstructies.			
Voorwaarden			
<input type="checkbox"/> Ik heb de RMA voorwaarden gelezen en ga hiermee akkoord. Klik hier voor de RMA voorwaarden.			
Aanvraag versturen			

OPMERKING: Lees onze verzendinstructies en voorwaarden op deze pagina.

OPMERKING:

- In geval van meer dan 10 **verschillende** items, kunt u een RMA verzoek indienen via e-mail RMA@8-lakes.com.
- In geval van meer dan 10 van hetzelfde item, dan mag u invullen in het veld “speciale omstandigheden”, betreft een retour van (aantal) stuks van item

U ontvangt na beoordeling van uw aanvraag een **RMA nummer** per email. Wij verzoeken u de materialen pas op te sturen na ontvangst van het RMA nummer en de verzendinstructies.

Nooit producten retourneren zonder RMA Nummer!

Verdere correspondentie omtrent de aanvraag vindt plaats middels e-mail.

Het volgen van een RMA

Indien u bent ingelogd, kunt u een overzicht opvragen van uw RMA's:

RMA Portal

Mijn Account

- Wachtwoord Wijzigen
- Mijn Adresboek
- Gebruikers
- RMA**
 - RMA Aanvragen
 - RMA Overzicht
- Uitloggen

Mijn RMA Overzicht

U vindt hier het overzicht van uw RMA aanvragen. U kunt hier de status raadplegen en de gegevens inzien.

RMA nummer:

Artikelnummer:

Status: Geregistreerd, Open, Afgesloten

Zoeken

RMA nummer	Artikelnummer	Huidige status	Laatste wijziging
------------	---------------	----------------	-------------------

[+ RMA aanvragen](#)

Hier krijgt u een overzicht van al uw aanvragen, afhankelijk van de door u ingegeven selectie criteria:

R004612	IMB205VGGA	RMA is processed and closed	21-10-2014	
R004579	WD3200BPVT	RMA is processed and closed	13-10-2014	
R004578	WD5000AAKX	RMA is processed and closed	13-10-2014	
R004435	KTC5520-EATX	RMA is processed and closed	04-09-2014	
R004318	R2W-6460P-R	RMA is processed and closed	27-07-2014	
R004297	810470-4500	RMA is processed and closed	13-07-2014	
R004232	OPS885-RC-NP	RMA is processed and closed	15-06-2014	
R004144	PMB-871LF	RMA is processed and closed	11-05-2014	
R003907	WD3200BPVT	RMA is processed and closed	06-03-2014	

U kunt dan door op het icoontje met het documentje te klikken de RMA raadplegen, de gegevens inzien, en de actuele status bekijken.

Mochten er problemen optreden met of tijdens het aanvragen van een RMA op onze website dan kunt u contact opnemen met de afdeling RMA – Sanne van Vugt – RMA@8-lakes.com, telefoonnummer +31 (0)76 578 20 91.

Als u suggesties heeft om de RMA Portal te verbeteren, kunt u uw suggesties sturen naar RMA@8-lakes.com.