

## Sommaire

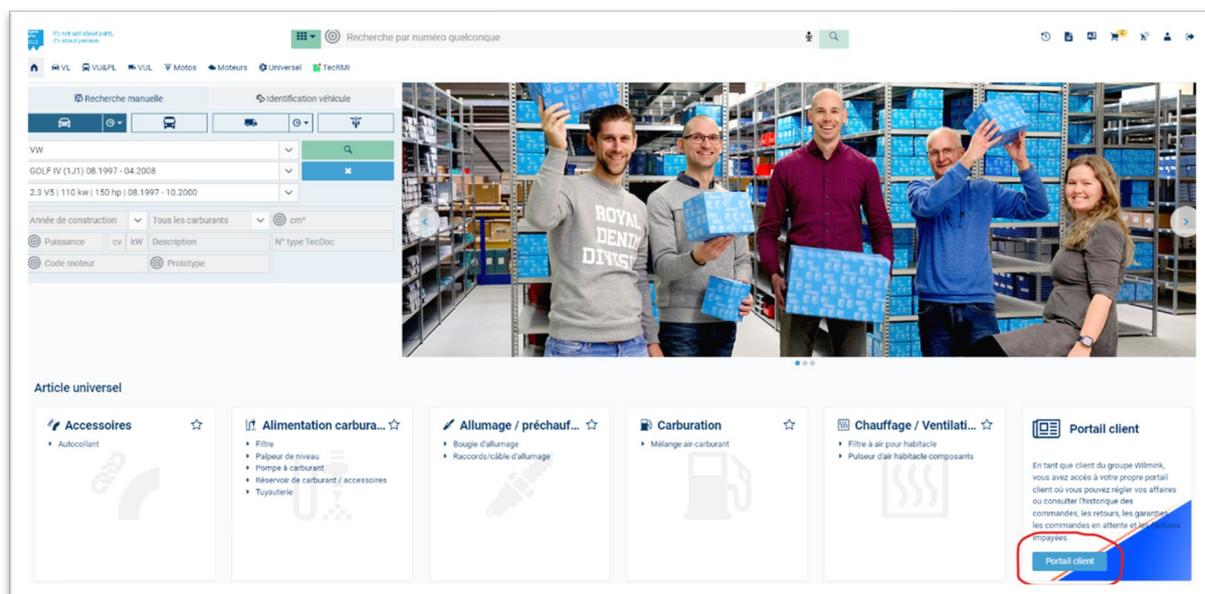
1. Connexion
2. Retours
3. Demandes de garantie
4. Ordres d'achat
5. Factures

Ce manuel décrit, pas à pas, l'utilisation et les différentes fonctionnalités du portail client de Wilmink Engine Parts. En cas de questions, veuillez contacter notre service client.

## Connexion

Vous pouvez vous connecter de 4 manières simples au portail client de Wilmink Engine Parts :

1. Via la boutique en ligne TecDoc en cliquant sur Portail



## 2. Via la boutique en ligne Aldoc en cliquant sur Portail client



**Nieuw: klantportaal Wilmink**

Aan de linkerkant van uw scherm vindt u de knop **Klantportaal**. Indien u deze aanklikt gaat u automatisch naar uw **Klantportaal**. Heeft u nog geen login ontvangen voor uw **Klantportaal** dan kunt u deze direct aanvragen. U ontvangt dan binnen 24 uur uw inloggegevens.

**In het portaal kunt u:**

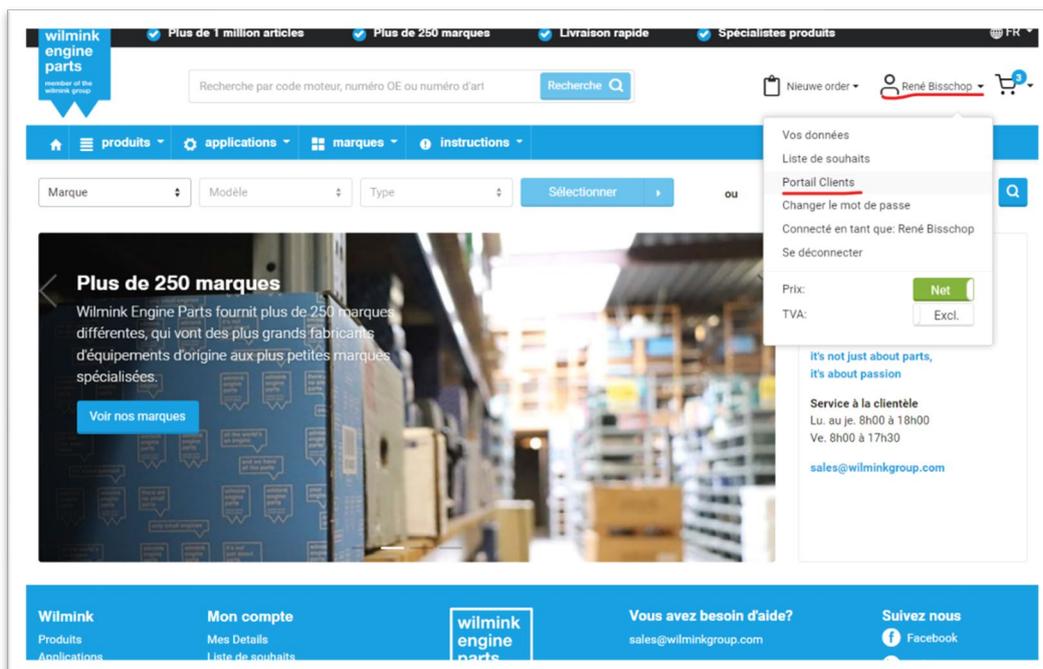
- Indienen retouraanvraag ( middels selectie uit uw orderhistorie )
- Inzien van de status van al uw retouraanvragen
- Indienen garantie aanvraag
- Inzien levertijd van uw openstaande inkoopregels
- Inzien van uw openstaande facturen en printen kopiefactuur

**Kortom in uw Aldoc webshop heeft u door de introductie van het Klantportaal 1 centraal punt waar u al uw zaken met de Wilmink kunt afhandelen/inzien!!**

|                    |          |                    |                  |
|--------------------|----------|--------------------|------------------|
| Abarth             | Dodge    | Lada               | Renault          |
| Alfa Romeo         | DS       | Lancia             | Rover            |
| Audi               | Fiat     | Land + Range Rover | Saab             |
| BMW                | Ford     | Lexus              | Seat             |
| Buick              | Ford USA | Mazda              | Skoda            |
| Cadillac           | Honda    | Mercedes           | Smart            |
| Chevrolet USA      | Hyundai  | Mini               | SsangYong        |
| Chrysler           | Infiniti | Mitsubishi         | Subaru           |
| Citroën            | Isuzu    | Nissan / Datsun    | Suzuki / Santana |
| Cupra              | Iveco    | Opel               | Tesla            |
| Dacia              | Jaguar   | Peugeot            | Toyota           |
| Daewoo / Chevrolet | Jeep     | Pontiac            | Volkswagen       |
| Daihatsu           | Kia      | Porsche            | Volvo            |

Alle handelsmerken en logo's zijn alleen ter referentie bedoeld en suggereren geen relatie tussen ons en hun respectievelijke eigenaars. Gebruik van de catalogus geschiedt op eigen risico. prijzen worden slechts ter informatie gegeven, en zijn in geen geval bindend.

## 3. Connectez-vous via notre boutique en ligne en cliquant sur Mon compte -> Portail clients.



Plus de 1 million articles | Plus de 250 marques | Livraison rapide | Spécialistes produits

Recherche par code moteur, numéro OE ou numéro d'art

Produits | applications | marques | instructions

Recherche

Nieuwe order | René Bisschop

Vos données

- Liste de souhaits
- Portail Clients**
- Changer le mot de passe
- Connecté en tant que: René Bisschop
- Se déconnecter

Prix: Net

TVA: Excl.

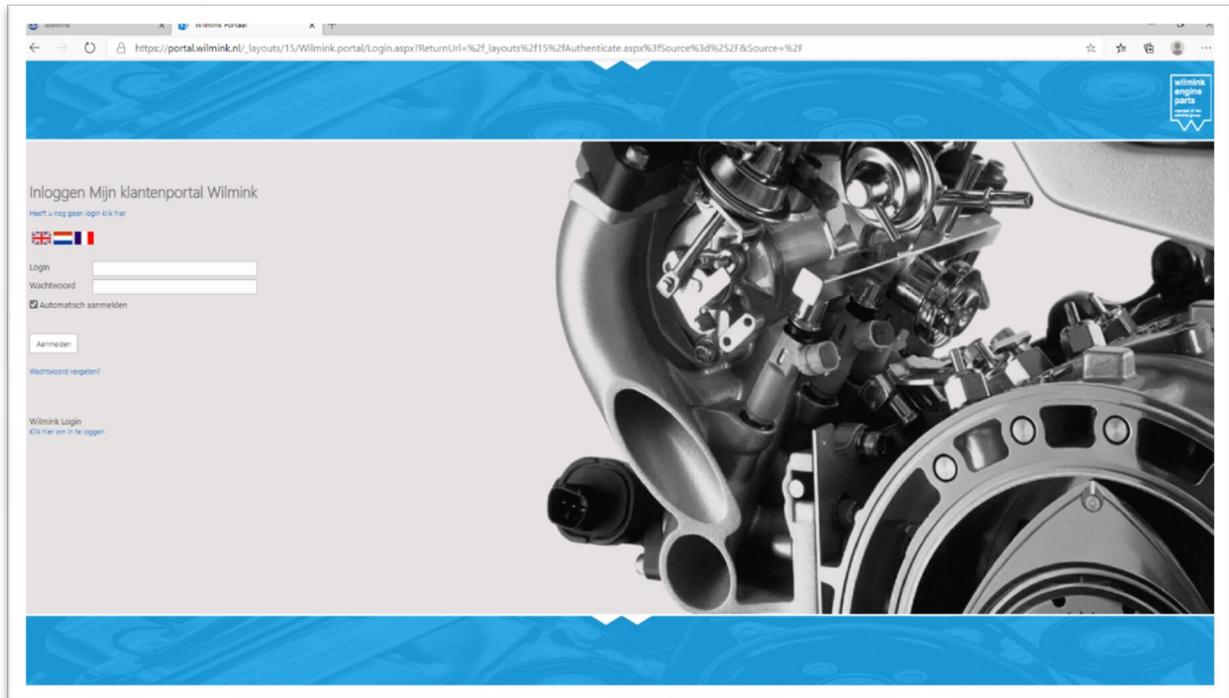
it's not just about parts, it's about passion

Service à la clientèle  
Lu. au je. 8h00 à 18h00  
Ve. 8h00 à 17h30  
sales@wilminkgroup.com

Wilmink | Mon compte | Vous avez besoin d'aide? | Suivez nous

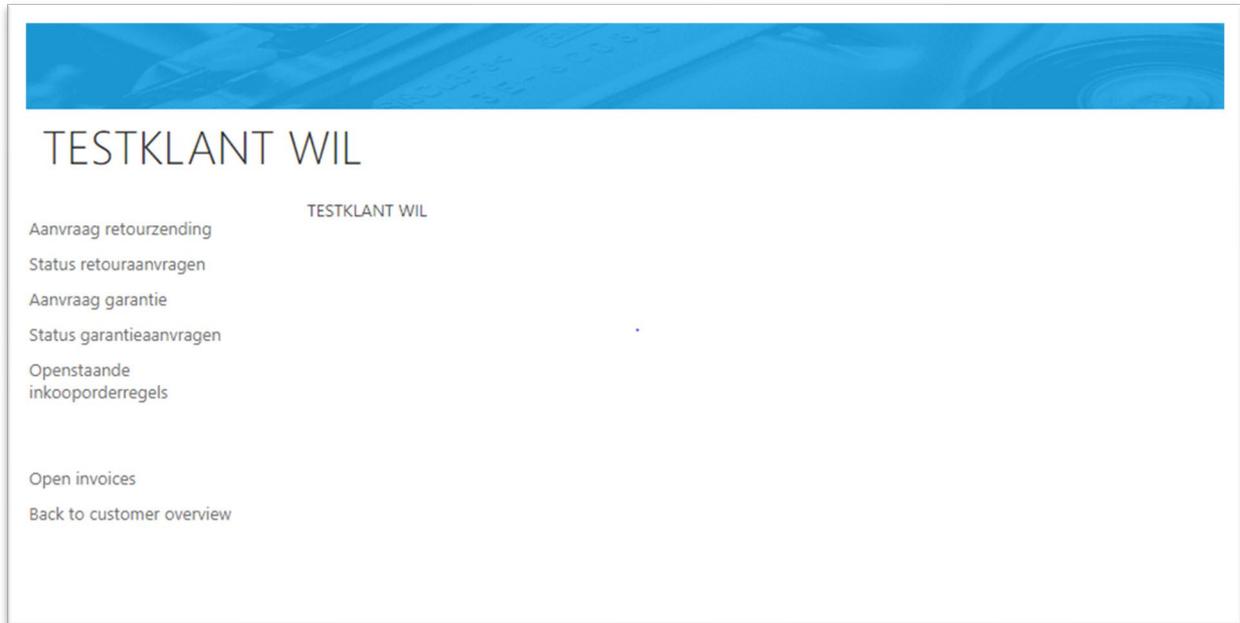
4. Ou allez sur <https://portal.wilmink.nl/>

Si vous suivez l'une des options ci-dessus, vous accédez à l'écran suivant.



Comme identifiant, vous indiquez l'adresse de courrier électronique que vous nous avez communiquée et que nous devons utiliser pour votre portail client. Dès que nous aurons créé votre portail client, vous recevrez à l'adresse de courrier électronique que vous nous avez communiquée le mot de passe pour accéder à votre portail client et que vous devrez donc y saisir.

Après vous être connecté, vous arriverez à la page principale du portail client.



Sur cette page principale, vous verrez s'afficher les sous-pages suivantes :

- Demande de retour ;
- Statut des demandes de retour ;
- Demande de garantie ;
- Statut des demandes de garantie ;
- Lignes d'ordres d'achat en attente ;
- Factures impayées.

## Retours

### Demande de retour

Lorsque vous ouvrez cette page, vous voyez tout l'historique des commandes livrées jusqu'à un an en arrière.

0 geselecteerde regels  
Selecteer alle regels

| #                        | Verkoopordnummer | Inkoopordnummer     | Speciaal besteld         | Artikelnummer | Extern artikelnummer | Artikelnaam           | Netto prijs per stuk | Aantal besteld | Aantal geleverd | Aantal geretourneerd | Aantal in aanvraag | Aantal nog te retourneren | Leverdatum |
|--------------------------|------------------|---------------------|--------------------------|---------------|----------------------|-----------------------|----------------------|----------------|-----------------|----------------------|--------------------|---------------------------|------------|
| <input type="checkbox"/> | WVO9247400       |                     | <input type="checkbox"/> | WG1012102     | 8029165              | Afdichting verstuiver | 5,76                 | 1              | 1               | 0                    | 0                  | 1                         | 16-09-2020 |
| <input type="checkbox"/> | WVO9247400       |                     | <input type="checkbox"/> | WG1012110     | 8029173              | Afdichting verstuiver | 4,33                 | 1              | 1               | 0                    | 0                  | 1                         | 16-09-2020 |
| <input type="checkbox"/> | WVO9247299       | Tel. Best. 15092020 | <input type="checkbox"/> | WG1036173     | 280082               | Montage olie          | 2,70                 | 12             | 12              | 0                    | 0                  | 12                        | 15-09-2020 |
| <input type="checkbox"/> | WVO9247157       | ST2020018156        | <input type="checkbox"/> | WG1488314     | TC2010FK             | Distributiekettingset | 82,21                | 1              | 1               | 0                    | 0                  | 1                         | 15-09-2020 |
| <input type="checkbox"/> | WVO9247152       | ST2020018153        | <input type="checkbox"/> | WG1013870     | 7481088              | Lambdasonde           | 52,27                | 1              | 1               | 0                    | 0                  | 1                         | 15-09-2020 |
| <input type="checkbox"/> | WVO9247117       | ST2020018141        | <input type="checkbox"/> | WG1085650     | 802.820              | Cilinderkopbout set   | 17,98                | 1              | 1               | 0                    | 0                  | 1                         | 15-09-2020 |
| <input type="checkbox"/> | WVO9247100       |                     | <input type="checkbox"/> | WG1098892     | 01-52664             | Klepgeleider          | 3,58                 | 1              | 1               | 0                    | 0                  | 1                         | 15-09-2020 |
| <input type="checkbox"/> | WVO9246930       |                     | <input type="checkbox"/> | WG1103129     | 14-32075-01          | Cilinderkopbout set   | 12,48                | 1              | 1               | 0                    | 0                  | 1                         | 14-09-2020 |
| <input type="checkbox"/> | WVO9246930       |                     | <input type="checkbox"/> | WG1087958     | 374.650              | Pakkingset            | 44,10                | 1              | 1               | 0                    | 0                  | 1                         | 14-09-2020 |

Dans cet historique de commandes, vous sélectionnez le produit ou les produits que vous souhaitez retourner en cliquant sur la coche devant la ligne de commande. Vous pouvez aussi effectuer une recherche en haut de chaque colonne de manière à trouver rapidement le numéro d'article que vous voulez retourner. Vous n'avez donc pas besoin de bon de livraison ou de facture pour introduire une demande de retour.

Lorsque vous avez sélectionné tous les articles que vous voulez renvoyer, allez au bas de la page et cliquez sur « créer une RMA ».

|                          |  |            |              |                          |           |          |                      |
|--------------------------|--|------------|--------------|--------------------------|-----------|----------|----------------------|
| <input type="checkbox"/> |  | WVO9246266 |              | <input type="checkbox"/> | WG1053272 | G3544    | Klepgeleider         |
| <input type="checkbox"/> |  | WVO9246139 |              | <input type="checkbox"/> | WG1098888 | 01-S2647 | Klepgeleider         |
| <input type="checkbox"/> |  | WVO9246100 | ST2020017705 | <input type="checkbox"/> | WG1181963 | JD5827   | Pakking, uitlaatboch |
| <input type="checkbox"/> |  | WVO9245895 |              | <input type="checkbox"/> | WG1013400 | 8029331  | Drukconve turbolader |

Pagina grootte: 20

**RMA aanmaken**

L'écran ci-dessous s'affiche alors.

### Bevestiging retourorder

| Aantal retour | Verkoopordernummer | Inkoopordernummer | Artikelnummer | Extern artikelnummer |
|---------------|--------------------|-------------------|---------------|----------------------|
| 1             | WVO9247400         |                   | WG1012102     | 8029165              |
| 1             | WVO9247400         |                   | WG1012110     | 8029173              |

Uw inkoopnummer / referentie (wordt vermeld op uw factuur)

Reden retour

Opmerkingen

---

Bevestiging aanvraag RMA zal na bericht aan standaard mailadres in de portal zichtbaar zijn

Stuur kopie van bevestiging naar:

Akkoord met [algemene voorwaarden](#) Retour order

Verzenden   Annuleren   Terug

Vous pouvez encore y modifier le nombre d'articles et éventuellement supprimer des lignes de retour.

Si vous le souhaitez, vous pouvez ensuite ajouter à la demande de retour votre numéro d'ordre d'achat personnel ou une autre référence. Nous mentionnerons cette référence sur votre note de crédit.

Il faut ensuite obligatoirement sélectionner un motif de retour au moyen du menu déroulant. Ce faisant, ce motif sera repris automatiquement sur toutes les lignes de retour.

Par exemple, si vous choisissez comme motif du retour un article défectueux, cela s'affichera comme suit :

| Quantité retour | Verkoopordernummer | Inkoopordernummer | Artikelnummer | Salvo artikelnummer | Artikelnaam            | prijs per stuk | Aantal besteld | Aantal geleverd | Aantal geretourneerd | Aantal aanvraag | Aantal terug te retourneren | Leverdatum | Reden retour   |
|-----------------|--------------------|-------------------|---------------|---------------------|------------------------|----------------|----------------|-----------------|----------------------|-----------------|-----------------------------|------------|----------------|
| 1               | WV09247400         |                   | WG1012102     | 8029165             | Afdichting, verstuiver | 5,76           | 1              | 1               | 0                    | 0               | 1                           | 16-09-2020 | Defect artikel |
| 1               | WV09247400         |                   | WG1012110     | 8029173             | Afdichting, verstuiver | 4,33           | 1              | 1               | 0                    | 0               | 1                           | 16-09-2020 | Defect artikel |

inkoopnummer / referentie (wordt vermeld op uw factuur)  
 ist  
 reden retour  
 defect artikel

Si vous le souhaitez, vous pouvez maintenant modifier le motif à chaque ligne de commande. En indiquant le bon motif de retour par ligne, nous serons en mesure de traiter votre retour plus rapidement et soigneusement.

Enfin, vous pouvez ajouter une adresse de courrier électronique supplémentaire où nous vous enverrons une confirmation de la demande de retour. La confirmation est toujours envoyée à l'adresse de courrier électronique avec laquelle vous vous êtes connecté au portail. Après avoir accepté nos conditions générales, vous pouvez cliquer sur Envoyer pour envoyer votre demande de retour.

Bevestiging aanvraag RMA zal na bericht aan standaard mailadres in de portal zichtbaar zijn

Stuur kopie van bevestiging naar:

Akkoord met algemene voorwaarden Retour order

Vous recevrez automatiquement dans les 4 heures dans votre portail client votre formulaire de retour ainsi qu'une étiquette de retour si votre expédition est confiée à notre transporteur de nuit Hellmann. Vous trouverez ce formulaire et cette étiquette de retour sur la page Statut des demandes de retour.

### Statut des demandes de retour

Sur cette page, vous retrouvez toutes vos demandes de retour ainsi que votre formulaire et étiquette de retour que vous devez envoyer avec votre expédition de retour pour que nous puissions traiter votre retour.

Wij zijn een klantgroep niet naar wie om te groeperen op die klant

| RMA-nummer | RMA datum  | Barcode   | RMA formulier   | Artikelnummer | Extern artikelnummer | Artikelnaam                 | Opmerking | Verwacht aantal retour | Ontvangstdatum | Aantal retour | Status       | Factu...  |
|------------|------------|---|---|---------------|----------------------|-----------------------------|-----------|------------------------|----------------|---------------|--------------|---|
| VRM2003063 | 15-09-2020 |  |  | WG1033389     | PVG07021-01          | Pakkingsset cilinderkop     |           | 1                      |                | 0             | Verwacht     |   |
| VRM2003063 | 15-09-2020 |  |  | WG1052018     | ER4127               | Tuimelaar motorsturing      |           | 4                      |                | 0             | Verwacht     |   |
| VRM2003063 | 15-09-2020 |  |  | WG1700696     | CB-1463A STD         | Drijfstanlageraset          |           | 1                      |                | 0             | Verwacht     |   |
| VRM2003063 | 15-09-2020 |  |  | WG1749204     | 7516348              | Luchtmassameter             |           | 1                      |                | 0             | Verwacht     |   |
| VRM2003022 | 10-09-2020 |  |  | WG1177785     | AG8080               | Pakking cilinderkop         |           | 1                      |                | 0             | Verwacht     |   |
| VRM2003022 | 10-09-2020 |  |  | WG1768006     | TC9600FK             | Distributiekettingset       |           | 1                      |                | 0             | Verwacht     |   |
| VRM2003022 | 10-09-2020 |  |  | WG1924916     | 7.06117.42.0         | Regelklep, nokkenasregeling |           | 1                      |                | 0             | Verwacht     |   |
| VRM2002919 | 01-09-2020 |  |  | WG1023610     | 99457600             | Zuiger                      |           | 1                      | 01-09-2020     | 1             | Gefactureerd |  |

| RMA-nummer           | RMA datum            | Barcode   | RMA formulier   |
|----------------------|----------------------|---|---|
| <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/>  | <input type="text"/>  |
| WRM2003063           | 15-09-2020           |  |  |
| WRM2003063           | 15-09-2020           |  |  |

Votre demande de retour peut avoir 3 statuts différents.

#### Attendu

Le premier statut de votre demande de retour est Attendu. Cela veut dire que nous avons reçu votre demande de retour mais que nous n'avons pas encore reçu vos articles.

#### Reçu

Le deuxième statut de votre demande est Reçu. Ce qui signifie que nous avons reçu vos articles et nous avons accepté leur retour.

#### Facturé

Le dernier statut de votre demande de retour est Facturé. Ce qui veut dire que nous avons traité votre retour et que nous avons créé une note de crédit pour celui-ci. Vous la recevrez de la manière habituelle par courrier électronique mais nous l'ajoutons également dans votre portail client, à la demande de retour concernée.

|   | Status       | Factuur   |
|---|--------------|---|
|   | Gefactureerd |   |
| 1 | Gefactureerd |  |
| 4 | Gefactureerd |  |
| 4 | Gefactureerd |  |
| 6 | Gefactureerd |  |

## Demandes de garantie

### Demande de garantie

Sur cette page, vous pouvez compléter un formulaire de garantie et, si souhaité, ajouter à votre demande de garantie des annexes comme des photos par exemple.

Pour les instructions concernant l'introduction d'une demande de garantie, veuillez consulter la rubrique « Manuel - Demande de garantie - Wilmink Engine Parts » sur notre site Internet.

### Statut des demandes de garantie

Sur cette page, vous pouvez voir le statut de vos demandes de garantie.

| Garantie aanvraag nummer | Datum indienen aanvraag | Behandeldatum | Status         | Artikelnummer | Goederen ontvangen?                 | Opmerking  |
|--------------------------|-------------------------|---------------|----------------|---------------|-------------------------------------|--|
| WIL00000345              | 15-09-2020              |               | Ontvangen      | wg1051374     | <input type="checkbox"/>            |  |
| WIL00000288              | 13-02-2020              | 08-06-2020    | Afgewezen      | WG1897443     | <input checked="" type="checkbox"/> |  |
| WIL00000280              | 27-01-2020              | 11-02-2020    | In behandeling | WG1268451     | <input checked="" type="checkbox"/> | 11-02-2020 opgestuurd naar fabrikant ter beoordeling |

Une demande de garantie peut avoir 4 statuts différents.

#### Reçu

Le premier statut de chaque demande à peine reçue de notre part après que vous ayez introduit une demande digitale est Reçu.

#### En traitement

Dès que notre service garanties prend en charge votre demande, le statut passe En traitement.

#### Attribué

Si nous attribuons votre garantie, son dernier statut est Attribué.

#### Refusé

Au cas où nous rejetons votre demande, son statut sera Refusé.



## Manuel Portail client

Des documents sont également ajoutés à chaque demande. Les documents de demande de garantie sont toujours votre demande de garantie introduite par vos soins. La réaction Wilmink est toujours notre réponse à votre demande et sera toujours présente en cas de refus.

Les annexes peuvent être vos documents ajoutés ou les documents que nous avons ajoutés. Pour chaque demande que nous attribuons, nous ajouterons aussi à votre demande la facture comme document.

| Garantie<br>aanvraag als<br>PDF   | Reactie<br>Wilmink<br>link  | Garantie<br>aanvraag<br>bijlages  | Factuur<br>link |
|---|---|---|-----------------|
|  |  |   |                 |
|  |  |   |                 |
|  |  |   |                 |
|  |  |   |                 |
|  |  |  |                 |

## Ordres d'achat

### Lignes d'ordres d'achat en attente

Cette page reprend toutes vos lignes d'ordres d'achat qui ne sont pas encore (complètement) livrés. Ici aussi, vous pouvez chercher les différents articles dans chaque titre de colonne.

| Verkoopordernummer | Order datum | Verkoopmedewerker | Inkoopordernummer | Artikelnummer | Extern artikelnummer | Artikelnaam     | Aantal besteld | Aantal geleverd | Nog te leveren | Verwachte leverdatum |
|--------------------|-------------|-------------------|-------------------|---------------|----------------------|-----------------|----------------|-----------------|----------------|----------------------|
| WVO9219805         | 15-04-2020  |                   | 4165237           | WG1012411     | 8010599              | Bobine          | 2              | 0               | 2              | 26-06-2020           |
| WVO9224847         | 13-05-2020  |                   | Deels back        | WG1013685     | 8029048              | Injectiesysteem | 1              | 0               | 1              | 14-05-2020           |
| WVO9236243         | 06-05-2020  |                   | 4102848           | WG1013686     | 8029048              | Injectiesysteem | 10             | 3               | 7              | 06-08-2020           |

Mais le champ le plus important est la date de livraison prévue.

| Aantal besteld | Aantal geleverd | Nog te leveren | Verwachte leverdatum |
|----------------|-----------------|----------------|----------------------|
| 2              | 0               | 2              | 26-06-2020           |
| 1              | 0               | 1              | 14-05-2020           |
| 10             | 3               | 7              | 06-08-2020           |
| 1              | 0               | 1              | 04-06-2020           |
| 1              | 0               | 1              | 18-06-2020           |
| 1              | 0               | 1              | 23-07-2020           |

Si nous savons quand nous recevons le produit que vous avez commandé de la part de notre fournisseur, nous l'indiquons comme date de livraison prévue sur la ligne d'ordre d'achat en attente. C'est la date à laquelle vous recevrez votre produit de notre part.

## Factures

### Factures impayées

Sur cette page, vous retrouvez toutes vos factures impayées. Vous pouvez également voir toutes ces factures impayées via le document PDF, que vous pouvez imprimer.

| actuur  | Factuurdatum | Factuurnummer | Factuurbedrag | Betaald bedrag | Openstaand bedrag | Vervaldatum | Vervallen                |
|---|--------------|---------------|---------------|----------------|-------------------|-------------|--------------------------|
|  | 25-08-2020   | WVF20031929   | 1.078,03      | 0,00           | 1.078,03          | 24-09-2020  | <input type="checkbox"/> |
|  | 25-08-2020   | WVF20032101   | 1.198,48      | 0,00           | 1.198,48          | 24-09-2020  | <input type="checkbox"/> |
|  | 31-08-2020   | WVF20032803   | 1.611,83      | 0,00           | 1.611,83          | 30-09-2020  | <input type="checkbox"/> |

Pour toutes vos factures impayées, nous indiquons si elles sont échues ou non au moyen d'une coche.

Si vous avez effectué un paiement partiel d'une facture, celui-ci sera traité comme montant payé et déduit du montant impayé.