

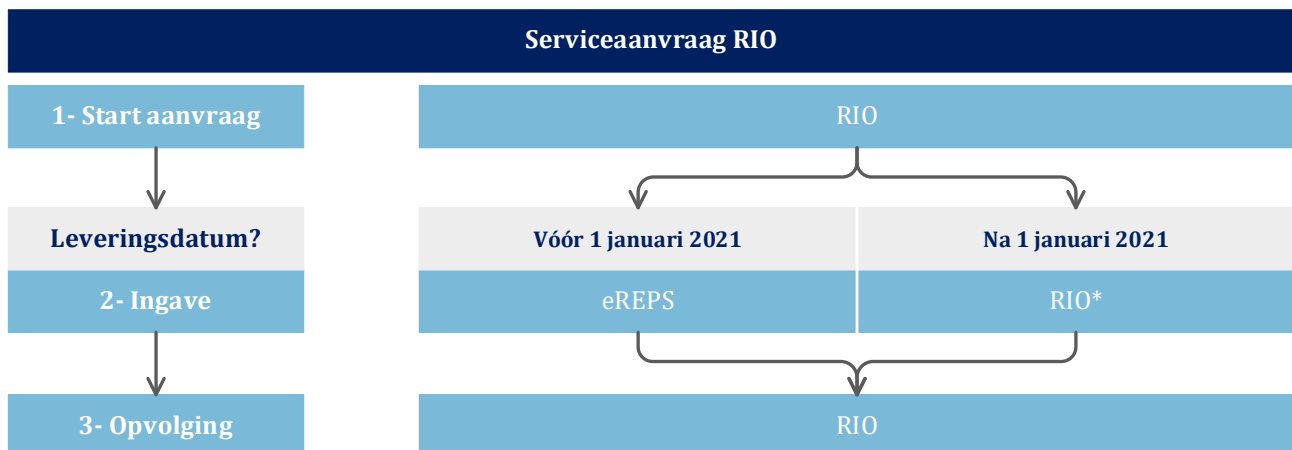


Beste klant,

We hopen dat u succesvol gestart bent met het ingeven van uw offertes en bestellingen in het nieuwe Renson Outdoor bestelplatform RIO. Zoals beloofd in onze Go Live communicatie, willen we u graag verder informeren over hoe uw **serviceaanvragen** voortaan **in RIO** verlopen.

1. Wat verandert er voor serviceaanvragen?

Serviceaanvragen starten en worden steeds opgevolgd in RIO. In onderstaand schema kan u zien hoe het verloop verschilt in functie van de leveringsdatum van uw oorspronkelijke bestelling. Voor elke aanvraag is het type, de status en de bijhorende documenten (bv. orderbevestiging, verslagen) in RIO zichtbaar.



* In dit geval wordt in RIO het **garantienummer** automatisch toegevoegd na ingave van uw project- of klantnaam en bestelreferentie bij aanvang van uw aanvraag (zie figuur hieronder).

Klant

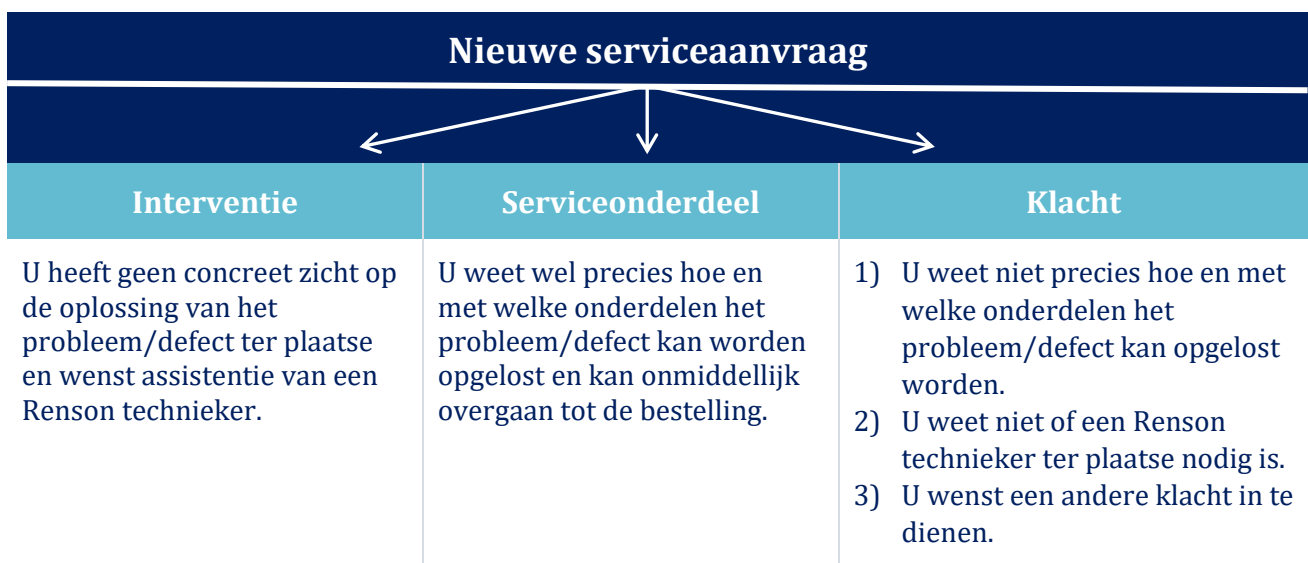
Zoek ID of naam ▼

Referentie of ID

Selecteer of typ referentie / ID ▼

Indien u uw bestelling in eREPS heeft aangemaakt, volg dan [deze link](#) om een servicebestelling te plaatsen op eREPS

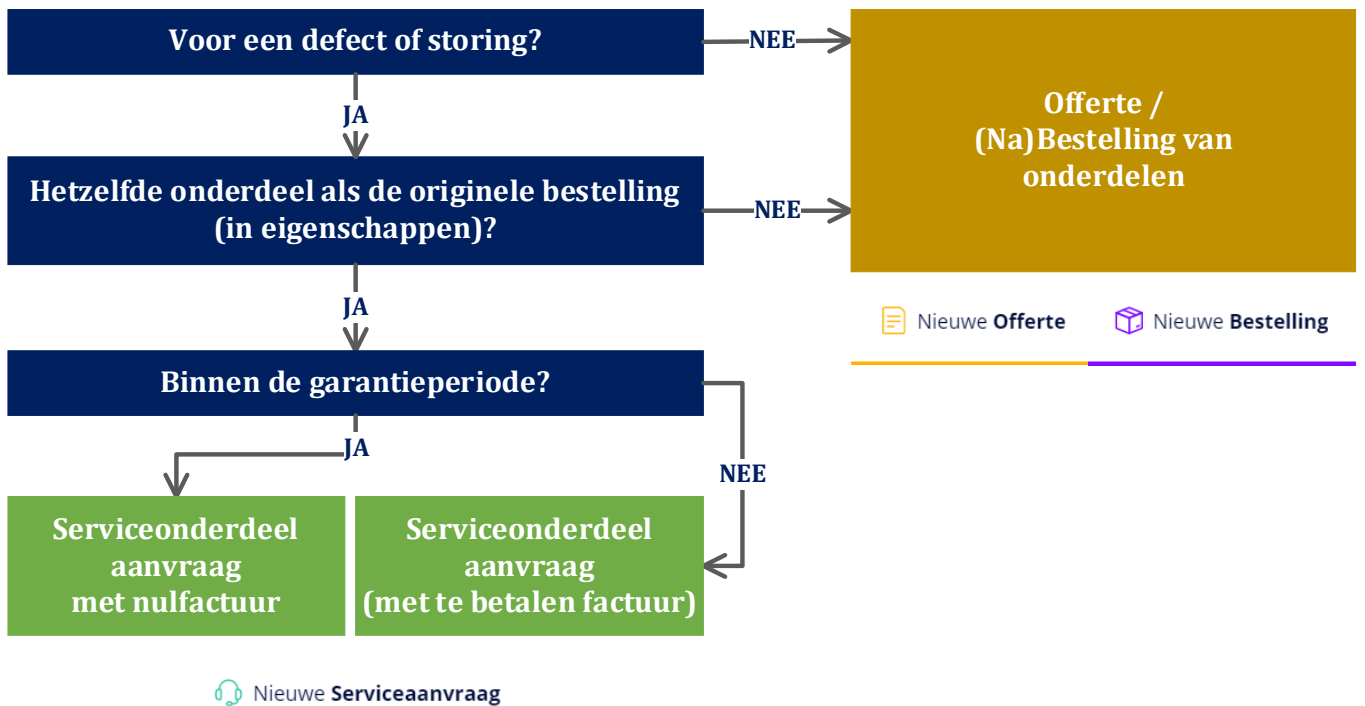
2. Wanneer selecteert u welk type serviceaanvraag in RIO?



3. Hoe verschilt een serviceonderdeel aanvraag van een gewone (na)bestelling?

Een serviceonderdeel dient u aan te vragen naar aanleiding van een defect of storing waarbij u een onderdeel nodig heeft met dezelfde eigenschappen als in de originele bestelling, al dan niet binnen de garantieperiode. In de andere gevallen raden we u aan een (na)bestelling te plaatsen.

Hieronder kan u dit **schematisch** terugvinden.



U kan de **huidige voorwaarden en interventiekosten** terugvinden in de prijslijsten van 2021 die we eind oktober met u gedeeld hebben [hier op onze professional portal](#) (of [hier op Renson customers](#)).

Belangrijke informatie over de verwerkings- en levertermijnen

Voorradige serviceonderdelen die geen bewerking nodig hebben, zullen onmiddellijk na bestelling uitgeleverd worden. Door de opstart van onze nieuwe productiesite, zal de levertermijn voor de **configureerbare serviceonderdelen** tijdelijk langer zijn dan gebruikelijk.

Bestelling configureerbare serviceonderdelen	Uiterste leverdatum
Vóór 31 december 2020	Eind februari
Tijdens de maand januari en februari	Eind maart

We hopen u hiermee voldoende geïnformeerd te hebben. Mocht u toch nog met vragen zitten, aarzel dan zeker niet om ons te contacteren. Veel succes!

Paul Renson