

Prisreklamation

Bokningsportalen

Pro**Meister**

Steg 1: Bokning

Kund skapar en bokning via er kedjas hemsida. Ni får ett mail med en länk till det aktuella ärendet. När ärendet öppnas kan det se ut som följande:

Bokningar / LPRX-3840 / Info

TEST BOKA EJ / [3800-00] TEST,000 00,TEST / / EYEPAX@TEST.COM

InfoHistorikFordonsdetaljerAnteckningarOrder LogMeddelanden

Bokningsnr.
LPRX-3840

Regnr.
SAAB9-3 (0)(2004)

Namn
✉ ✎

Bokade
2023-01-11 13:02

Fordon
SAAB9-3 (0)(2004)

☎ ✎

Tid hos verkstad
2023-03-01 (49 dagar) ✎

Mätarställning (km)
80000

👤

Bokningsmeddelande (OBS! endast info från förare) ✎

Ladda upp dokument

🔔 Vill du bli tilldelad detta ärende? 🗨

Tilldelat bokning

Specifikation

Utkast(1) - 2023-01-11 12:02 (Automatisk) ▾

Service (3 404,69 SEK inkl moms) ▾

Steg 2: Specifikation

För att se specifikationen på vad som ska ingå i det önskade jobbet trycker ni på den blå texten som är markerad med rött på nedan bild. För att påbörja hanteringen av ärendet behöver ni trycka på "Tilldela bokning", markerat med grönt på bilden nedan.

Vill du tilldela detta ärende?

Tilldela bokning

Specifikation

Utkast() - 2023-01-11 12:02 (Automatisk)

Service (3 404,69 SEK inkl moms) ^

Tjänster	Artikel-ID	Ant.		Pris	Rabatt	Totalt
Servicekontroll 90 000 KM	AK	12		1 000,00	0,00 (0%)	1 200,00 SEK
Miljöavgift	3546	1		65,00	0,00 (0%)	65,00 SEK

Delar	Artikel-ID	Antal	Beställida	Pris	Rabatt	Totalt
Pollenfilter	15-1987432376	1	0	441,50	0,00 (0%)	441,50 SEK
Oljefilter	15-0451103370	1	0	65,40	0,00 (0%)	65,40 SEK
Oljepluggspackning		1	0	16,85	0,00 (0%)	16,85 SEK

Vätskor / Oljor	Artikel-ID	Antal	Beställida	Pris	Rabatt	Totalt
Motorolja		4,25	0	220,00	0,00 (0%)	935,00 SEK

Totalt exklusive moms

2 723,75 SEK

Moms 25%

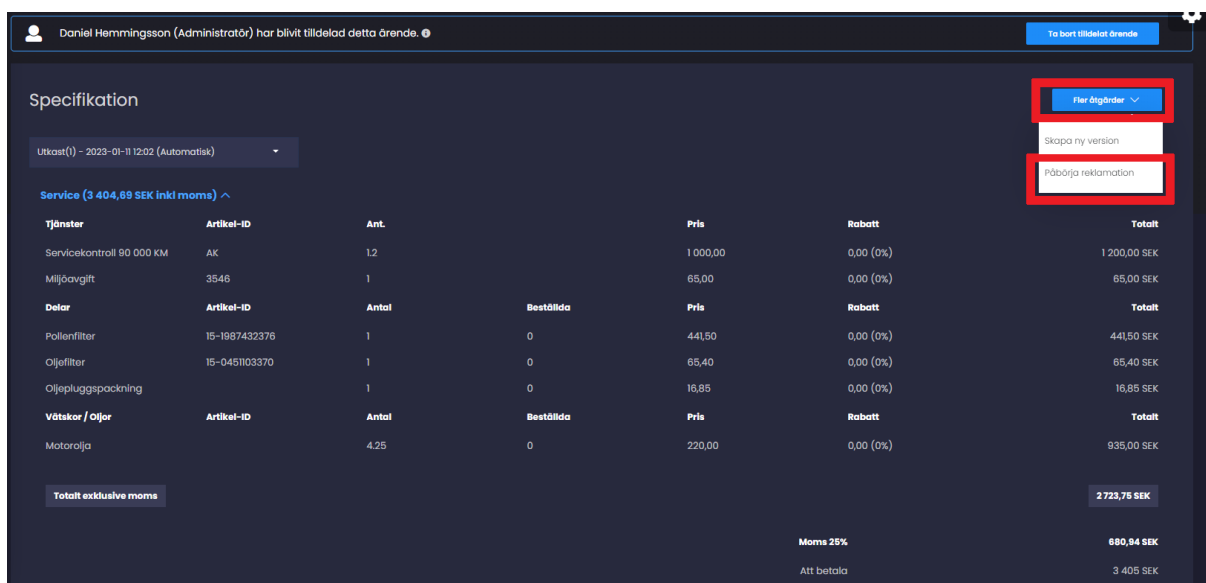
680,94 SEK

Att betala

3 405 SEK

Steg 3.1: Justering

Om ni anser att någon av raderna avviker från er uträkning av samma önskad tjänst (i detta fall service), så ska ni justera det direkt i portalen. Följ då efterföljande steg.



The screenshot shows the 'Specifikation' page in the ProMeister portal. At the top, a notification states: 'Daniel Hemmingsson (Administratör) har blivit tilldelad detta ärende.' A button 'Ta bort tilldelat ärende' is in the top right. The main section is titled 'Specifikation' and shows a dropdown menu for 'Utkast(1) - 2023-01-11 12:02 (Automatisk)'. Below this, a section 'Service (3 404,69 SEK inkl moms)' is expanded. It contains two tables: one for 'Tjänster' and one for 'Delar'. The 'Tjänster' table has columns: Tjänster, Artikel-ID, Ant., Pris, Rabatt, and Totalt. The 'Delar' table has columns: Delar, Artikel-ID, Antal, Beställida, Pris, Rabatt, and Totalt. At the bottom, there are summary boxes for 'Totalt exklusive moms' (2 723,75 SEK), 'Moms 25%' (680,94 SEK), and 'Att betala' (3 405 SEK). A dropdown menu in the top right corner of the service section is highlighted with a red box, showing options: 'Fler åtgärder', 'Skapa ny version', and 'Påbörja reklamation'.

Tjänster	Artikel-ID	Ant.	Pris	Rabatt	Totalt
Servicekontroll 90 000 KM	AK	1,2	1 000,00	0,00 (0%)	1 200,00 SEK
Miljöavgift	3546	1	65,00	0,00 (0%)	65,00 SEK

Delar	Artikel-ID	Antal	Beställida	Pris	Rabatt	Totalt
Pollenfilter	15-1987432376	1	0	441,50	0,00 (0%)	441,50 SEK
Oljefilter	15-0451103370	1	0	65,40	0,00 (0%)	65,40 SEK
Oljepluggspackning		1	0	16,85	0,00 (0%)	16,85 SEK

Vätskor / Oljor	Artikel-ID	Antal	Beställida	Pris	Rabatt	Totalt
Motorolja		4,25	0	220,00	0,00 (0%)	935,00 SEK

Totalt exklusive moms: 2 723,75 SEK

Moms 25%: 680,94 SEK

Att betala: 3 405 SEK

Steg 3.2: Reklamation

Nedan ruta kommer dyka upp när ni tryckt på "Påbörja reklamation". Här stämmer ni av att alla punkter är avbockade. Tryck sedan "Fortsätt med ny version".

Felanmäl pris



1. Skicka in er version av uträkning.



2. Få reklamationen godkänd av Promeister.



3. Fakturera mellanskillnad.

För att underlätta processen ber vi er att dubbelkolla punkterna nedan innan ni går vidare med reklamationen:

- Har ni använt er av timdebitering enligt bokningsportal?
- Har ni tagit med eventuella rabatter?
- Har ni tagit korrekt arbetstid? (uppräknig ej tillåten)
- Rätt angiven måtarställning?
- Avviker bilen på ålder/måltal från rekommenderad serviceintervall, har bilen servats tidigare enligt serviceschema?

Avbryt

Fortsätt med ny version

Efter att ni tryckt på "Fortsätt med ny version" så skapas en ny version av bokningen. I nästa steg ser vi hur man går till väga för att justera bokningen.

Steg 4: Korrigera

När ny version är skapad kan ni trycka på "Redigera". Här lägger ni till/ändrar/tar bort det ni anser är felaktigt för att skapa en korrekt order. I detta skede kan ni även öppna katalogen för att hämta delar och arbetstid från dito (markerat med röd pil på bild nedan).

The screenshot displays the 'Claims Specification' interface. At the top, there's a header with 'Claims Specification' and a 'Fler åtgärder' dropdown. Below this, a date range 'Utkast(2) - 2023-01-11 12:14 (Reklamera pris)' is shown. The main content area is divided into sections: 'Service (3 404,89 SEK inkl moms)' and 'Delar'. The 'Service' section has a table with columns: Tjänster, Artikel-ID, Ant., Pris, Rabatt, and Totalt. The 'Delar' section has a table with columns: Delar, Artikel-ID, Antal, Beställida, Pris, Rabatt, and Totalt. The 'Vätskor / Oljor' section is also visible. A red arrow points to the 'Katalog' icon in the top right corner.

Tjänster	Artikel-ID	Ant.	Pris	Rabatt	Totalt
Servicekontroll 90 000 KM	AK	12	1000	0	12 000,00 SEK
Miljöavgift	3546	1	65	0	65,00 SEK

Delar	Artikel-ID	Antal	Beställida	Pris	Rabatt	Totalt
Pollenfilter	15-1987432376	1	0	441,5	0	441,50 SEK
Oljefilter	15-0451103370	1	0	65,4	0	65,40 SEK
Oljepluggspackning		1	0	16,85	0	16,85 SEK

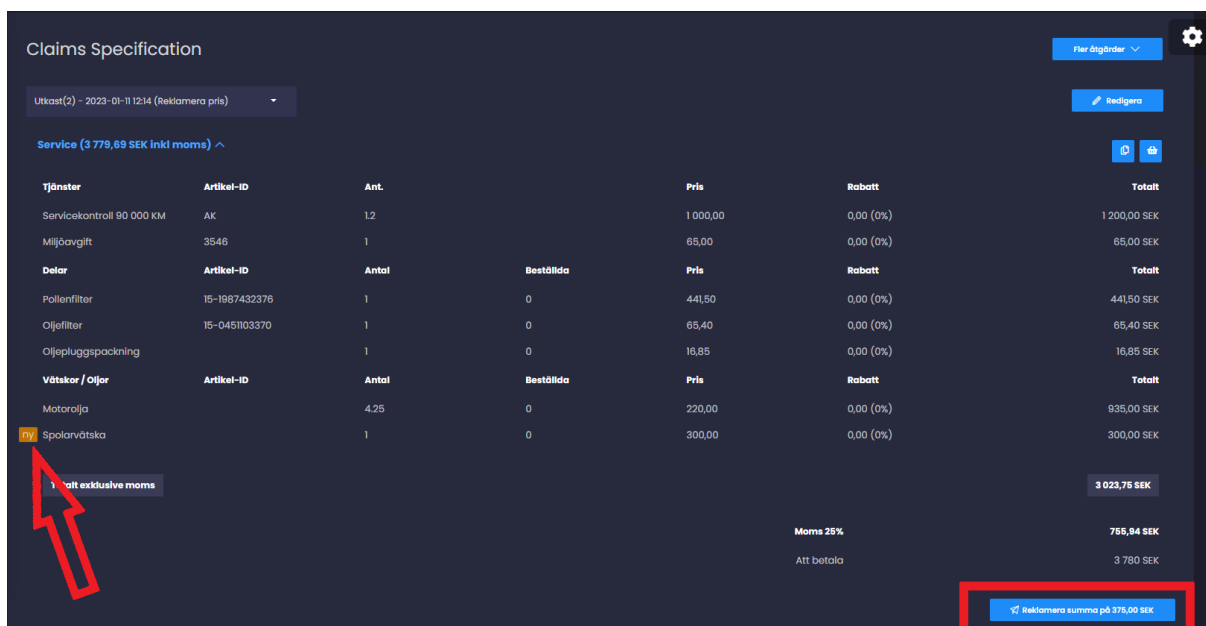
Vätskor / Oljor	Artikel-ID	Antal	Beställida	Pris	Rabatt	Totalt
Motorolja		4,25	0	220	0	935,00 SEK

Information till kund

Totalt exklusive moms: 2723,76 SEK

Steg 5.1: Slutför prisreklamation

I detta skede ska ni dubbelkolla så att den nya ordern ser OK ut. På bild nedan ser ni att det är tillagt spolarvätska på denna order. När ni känner er klar med reklamationen, så trycker ni på "Reklamera summa på ____.". Vänligen notera att priset på "Reklamera summa" är inklusive moms.



Claims Specification

Utkast(2) - 2023-01-11 12:14 (Reklamera pris)

Service (3 779,69 SEK inkl moms) ^

Tjänster	Artikel-ID	Ant.		Pris	Rabatt	Totalt
Servicekontroll 90 000 KM	AK	1,2		1 000,00	0,00 (0%)	1 200,00 SEK
Miljöavgift	3546	1		65,00	0,00 (0%)	65,00 SEK

Delar	Artikel-ID	Antal	Beställas	Pris	Rabatt	Totalt
Pollenfilter	15-1987432376	1	0	441,50	0,00 (0%)	441,50 SEK
Oljefilter	15-0461103370	1	0	65,40	0,00 (0%)	65,40 SEK
Oljepluggspackning		1	0	16,85	0,00 (0%)	16,85 SEK

Vätskor / Oljor	Artikel-ID	Antal	Beställas	Pris	Rabatt	Totalt
Motorolja		4,25	0	220,00	0,00 (0%)	935,00 SEK
ny Spolarvätska		1	0	300,00	0,00 (0%)	300,00 SEK

3 023,75 SEK

Moms 25% 755,84 SEK

Att betala 3 780 SEK

Reklamera summa på 3 779,69 SEK

Steg 5.2: Slutför prisreklamation

När ni har tryckt på "Reklamera summa" så kommer denna sida upp. Här ska ni ange orsak till reklamationen enligt de punkter på bilden nedan.

Slutför prisreklamation

Denna reklamation avser bokning **LPRX-3840** med regnr. **UPS251** och kommer att hanteras av ProMeister.

Orsak till fel

- ☐ Felaktiga servicerekommendationer
- ☐ Felaktig arbetstid
- ☐ Saknade delar
- ☐ Felaktig mängd vätska
- ☐ Annat

Kommentar

Skillnad (inkl. moms)

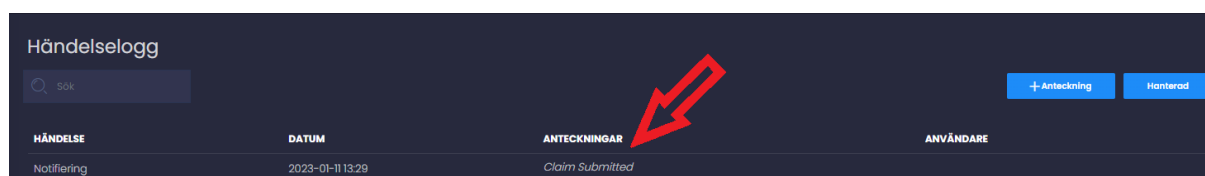
Du begär nu att prisreklamera 375,00 SEK.

Avbryt

Skicka in

Steg 6: Slutfört

Ni har nu genomfört en prisreklamation. På den aktuella bokningen kommer ni då se nedan kommentar i händelseloggen. Det är en indikation på att reklamationen är skickad.



HÄNDELSE	DATUM	ANTECKNINGAR	ANVÄNDARE
Notifiering	2023-01-11 13:29	Claim Submitted	

Steg 7: Vad händer sedan?

Efter det att ni skickat iväg reklamationen så hanteras den av ProMeisters personal, där reklamationen antingen blir nekad, delvis godkänd eller godkänd.

Ni får besked om reklamationen via mail som kan se ut som följande:

Vi har ett besked gällande er prisreklamation. Ni hittar all information om ert ärende [här](#).

Ärende:

Reklamationsnummer

98

Fordon

FORD GALAXY (II)

Belopp

384,37 SEK

Typ av fel

Felaktig mängd vätska (Fel pris och art nr på belägg)

Kommentar

Besked:

Beslut

Godkänd

Belopp

384,37 SEK

Kommentar

Fel bromsbelägg

Fakturainfo:

Email

invoicemail.attest@promeister.com

Kostnadsställe

2307

Sätt Stefan Andersson som referens och märk fakturan "PrisDirekt"

Adress

Promeister Solutions AB

BOX 9217

200 39 Malmö

Denna reklamation bör faktureras inom 30 dagar. Efter 30 dagar makuleras ärendet.

Support - ProMeister ServiceTeam

0770 - 72 10 21

serviceteam@promeister.com

Vid fakturering av mellanskillnaden så använder ni fakturainformationen i maillet.

Information

Vänligen notera att det i dagsläget EJ går att reklamera en bokning när det slutliga priset blir lägre än vad kund fått till sig. Tillvägagångssättet just nu är att ni då behöver maila till ProMeister för att felanmäla priset. Ni når oss på:

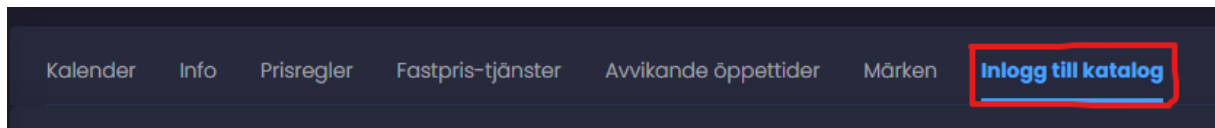
prisdirekt@mekonomen.se

verkstadssupport@meca.se

serviceteam@promeister.com

Katalogkoppling

För de verkstäder som ej lagt till sin katalog ännu, så måste det göras (detta görs bara 1 gång). Ni går då till fliken "Verkstäder", går till rubriken "Inlogg till katalog".



Väl där trycker ni på "+Ny":



Ni uppger då vilken katalog ni använder, samt anger inloggningsuppgifterna som ni har till er katalog:

