

Aanmelding via E-care

Indien u al een inlogaccount heeft voor de E-Care website, kunt u deze gebruiken. Heeft u nog geen account, dan kunt u er een aanmaken via de E-Care website: www.e-care.eu.

Contactgegevens E-Care

E-Care Reverse Logistics B.V.
Stenograaf 2
6921 EX Duiven
Nederland
T: +31 26 319 33 33
E: info@e-care.nl

Account aanmaken bij E-care

1. Ga naar www.e-care.eu.
2. Selecteer "**Service voor retailers**".



3. Klik op "**Retailer inlogaccount aanmaken**".

The screenshot shows the login page with the title 'Inloggen'. It has input fields for 'E-mailadres / Inlognaam' and 'Wachtwoord', a checkbox for 'Ingelogd blijven', and an 'Inloggen' button. Below the login fields, there is a link 'Wachtwoord vergeten?'. At the bottom, there is a message: 'Heeft u nog geen inlogaccount voor TASS 2.0, klik dan op onderstaande button om deze eerst aan te maken. U kunt daarna meteen doorgaan met het aanmelden van uw service aanvraag.' Below this message, the link '➔ Retailer inlogaccount aanmaken' is circled in red.

4. Volg de instructies om uw account succesvol aan te maken.

Retailer inlogaccount aanmaken

Vul hieronder uw gegevens zo volledig mogelijk in om een inlogaccount aan te maken voor TASS 2.0.

Uw gegevens worden door ons gecontroleerd en u ontvangt per omgaande per e-mail uw inloggegevens.
(Kijk dan voor de zekerheid ook in uw spamfolder)

Nadat u uw gegevens geregistreerd heeft kunt u verder gaan met uw service aanvraag.

Bedrijfsnaam *

BTW-nummer *

KvK-nummer

Naam contactpersoon

Land *

Maak een keuze... ▼

Postcode *

Straat / huisnummer *

Woonplaats *

E-mail *

Telefoonnummer *

☐ Het factuur adres wijkt af van bovenstaand adres

Wachtwoord *

Herhaal wachtwoord *

Ondervindt u problemen, neem dan contact met ons op via e-mail: info@e-care.eu.

« Terug

Registreren

Zodra het account is aangemaakt, kunt u het defecte product aanmelden bij E-care.

Aanmelden defect product

1. Vul bij **Productgegevens** het merk en type in en klik op "**Verder**".

The screenshot shows the 'Service aanvraag' form with the 'Productgegevens' section active. The 'Merk' dropdown is set to 'Philips' and the 'Type' text field contains 'QP6551/15'. Below these fields is a question 'Wilt u de preventietool raadplegen?' with 'Ja' and 'Nee' buttons. A grey box contains information about new products available for service, listing Braun Healthcare, Oral-B, and Melitta/Swirl. A 'Verder >' button is at the bottom right.

Service aanvraag

> Productgegevens

Merk ★ Philips

Type ★ QP6551/15

Wilt u de preventietool raadplegen?

i Informatie aan te bieden producten:

Geachte relatie,

Vanaf heden kunt u via het E-Care portaal bij ons nu ook onderstaande producten aanbieden voor service:

- Braun Healthcare en Oral-B producten (P&G)
- Melitta en Swirl producten

De nieuwe merken ziet u in de lijst die hierboven beschikbaar is.

2. Vul op de volgende pagina de benodigde gegevens in en klik opnieuw op "**Verder**".

The screenshot shows the 'Service aanvraag' form with the 'Bepaling servicepolicy' section active. It contains several input fields and buttons: 'Serienummer' (empty), 'Aankoopbedrag' (84,99), 'Aankoopdatum' (02-09-2023), and four buttons for 'Voorraadrepairatie', 'Aankoopbon beschikbaar', 'Extra garantie certificaat', and 'Herhaalrepairatie', each with 'Ja' and 'Nee' options. A checkbox 'Serienummer niet bekend' is checked. A 'Verder >' button is at the bottom right.

Service aanvraag

✓ Productgegevens

> Bepaling servicepolicy

Serienummer ★

☒ Serienummer niet bekend

Aankoopbedrag ★ 84,99

Voorraadrepairatie ★

Aankoopdatum (dd-mm-jjjj) ★

Aankoopbon beschikbaar ★

Extra garantie certificaat ★

Herhaalrepairatie ★

3. Indien het om een **herhaalreparatie** gaat, vinkt u dit aan en vermeldt u het eerdere ordernummer.

Service aanvraag

Productgegevens

Bepaling servicepolicy

Serienummer ☐ Serienummer niet bekend

Aankoopbedrag 84,99

Voorraadreparatie

Aankoopdatum (dd-mm-jjjj) 02-09-2023

Aankoopbon beschikbaar

Extra garantie certificaat

Herhaalreparatie

Vorig ordernummer

Verder >

4. Als het product **binnen garantie** valt, gaat u verder door akkoord te gaan.

Service aanvraag

Productgegevens

Bepaling servicepolicy

Service afwikkeling

Op basis van de door u ingevoerde gegevens is de meest aangewezen service afhandeling:

Policy	Creditering (in specifieke gevallen kan er ook een omruiling plaatsvinden)
Conditie	Binnen garantie
Afhandeling	Op basis van de aankoopdatum valt dit aangeboden product binnen de garantietermijn. U heeft aangegeven dat er geen sprake is van extra garantie. Het product valt onder een crediterings/omruilregeling. Om uw crediterings/omruilverzoek goed te kunnen beoordelen en uit te kunnen voeren verzoeken wij u de hierna gevraagde aanvullende informatie nauwgezet in te vullen. Uw service aanvraag wordt afgehandeld door onze service partner E-Care.
Mededeling Philips	Wilt u meer weten over de Philips garantie voorwaarden klik dan op deze link .

Indien het apparaat na nadere inspectie door het servicecentrum niet aan de juiste garantievoorwaarden blijkt te voldoen gelden minimaal onderstaande tarieven, die in rekening worden gebracht indien er besloten wordt om na een prijsopgave geen reparatie te laten uitvoeren.

Basiskosten	€ 22,50	excl. BTW, incl. retourtransport, excl. te vervangen onderdelen
-------------	---------	---

Terug Akkoord >

5. Voeg op de volgende pagina de **aankoopfactuur** toe als bijlage en klik op "**Verder**".

Service aanvraag

Productgegevens

Bepaling servicepolicy

Service afwikkeling

Bestanden

⚠ Let op: voor aanspraak op DOA, garantie of coulance is een kopie van de aankoopbon verplicht!

U kunt meerdere bestanden uploaden ter ondersteuning van uw service aanvraag. Wij verzoeken u in ieder geval een digitale versie van de aankoopbon bij te voegen. U kunt maximaal 10 bestanden toevoegen.

De toegestane extensies zijn: JPEG, JPG, PNG, GIF, PDF
De maximale grootte van alle bestanden tezamen: 8MB

Soort bestand 1

Aankoopbon

Bestand 1

Kies een ander bestand

✕ 5059666.jpg

+ nog een bestand toevoegen

« Terug

Verder »

6. Vul bij **Aanvullende gegevens** de nodige informatie in en klik opnieuw op "**Verder**".

Service aanvraag

Productgegevens

Bepaling servicepolicy

Service afwikkeling

Bestanden

Aanvullende gegevens

Referentie

5059666

Klachtschrijving

★

aandrijving werkt niet meer van toestel.

Gebruikssporen

★

Lichte gebruikssporen (lichte krasjes en/of vlekken)

Toelichting gebruikssporen

Accessoires opgeven?

Ja

Nee

« Terug

Verder »

7. Indien u bij accessoires "ja" hebt geselecteerd, vult u deze gegevens aan op de volgende pagina.

 Service aanvraag

✓ Productgegevens

✓ Bepaling servicepolicy

✓ Service afwikkeling

✓ Bestanden

✓ Aanvullende gegevens

> Accessoires

Accessoires

☐ Adapter

☐ Beschermhoesje

Overige accessoires

« Terug

Verder »

Verzendopties

- **Gratis transport (heen en terug)** is mogelijk voor herstellingen onder garantie. Kies hiervoor om het pakket te laten ophalen door de pakketdienst.
- Valt het toestel **buiten garantie**, dan worden verzendkosten in rekening gebracht.

Service aanvraag

Productgegevens

Bepaling servicepolicy

Service afwikkeling

Bestanden

Aanvullende gegevens

Accessoires

Verzendopties

Verpakkinginstructies

A Ik stuur het product op eigen kosten naar E-Care


Locatie: E-Care Reverse Logistics
STENOGRAAF 2
6921EX Duiven

B Zelf afgeven bij een drop-off point


Max. gewicht: 20 kg
Max. afmetingen: 80x50x35 cm
Uitsluitend deugdelijk verpakt!

C Op laten halen door pakketdienst


Max. gewicht: 30 kg
Max. afmetingen: 120x60x50 cm
Uitsluitend deugdelijk verpakt!

Terug

Akkoord

- U kunt er ook voor kiezen het pakket:
 - Op eigen kosten te verzenden, of
 - Af te geven bij een DHL drop-off point met een verzendlabel dat u van E-Care ontvangt.

Selecteer de gewenste **ophaaldatum door DHL** en ga verder met akkoord.

Service aanvraag

Productgegevens

Bepaling servicepolicy

Service afwikkeling

Bestanden

Aanvullende gegevens

Accessoires

Verzendopties

Verzendoptie: Op laten halen door DHL

Ophaaldatum (dd-mm-iiij) *  28-04-2025

Voor retouren en leveringen aan DHL gelden de volgende afmetingen, gewichten en volumes:
Max. gewicht: 30 kg
Max. afmetingen: 120x60x50 cm
U dient iedere ingegeven order afzonderlijk en deugdelijk te verpakken.
Aanspraak voor diefstal, vermissing en/of schade gaat pas over na fysieke ontvangst op ons Service Center.
[Verpakkinginstructies](#)

Terug

Akkoord

Om de aanvraag definitief te versturen, dient u akkoord te gaan met de **algemene voorwaarden**.

Service aanvraag

✓ Productgegevens

✓ Bepaling servicepolicy

✓ Service afwikkeling

✓ Bestanden

✓ Aanvullende gegevens

✓ Accessoires

✓ Verzendopties

✓ Verzendoptie: Op laten halen door DHL

> Bevestigen en aanvraag versturen

Indien u akkoord gaat met de voorwaarden en het privacy statement, zal uw service aanvraag worden verstuurd.

☒ Ik ga akkoord met de [Algemene reparatievoorwaarden](#)

☒ Ik ga akkoord met het [Privacy Statement](#)

← Terug

Aanvraag versturen

Na verzending van de aanvraag ontvangt u de **serviceopdracht** en het **verzendlabel**. Bevestig deze op de verpakking.

Service aanvraag

✓ Productgegevens

✓ Bepaling servicepolicy

✓ Service afwikkeling

✓ Bestanden

✓ Aanvullende gegevens

✓ Accessoires

✓ Verzendopties

✓ Verzendoptie: Op laten halen door DHL

✓ Bevestigen en aanvraag versturen

> Formulieren en labels

✓

De service aanvraag van uw Philips product is succesvol geregistreerd onder ordernummer: 4996/121827

U heeft er voor gekozen het product op te laten halen door DHL op 28-04-2025

Print de service opdracht uit en voeg deze bij het product in de doos.

Om het transport naar E-Care zo goed mogelijk te laten verlopen, wilt u denken aan het volgende:

- Print de PDF verzendlabel uit en plak deze op de buitenkant van het pakket;
- Zorg voor een deugdelijke verpakking van het product, dit voorkomt schade;
- Maak een foto van het te verzenden pakket;
- Voeg het E-Care adres en uw afzender op een apart formulier toe binnenin de doos;
- Zorg dat het verzendlabel aan de buitenzijde goed beschermd is om onleesbaarheid door eventueel beschadiging te voorkomen.

Let op: Gezien de policy van dit apparaat dient U het apparaat COMPLEET, dus inclusief alle accessoires, in te leveren.
Indien het apparaat niet compleet wordt aangeleverd zal het worden geretourneerd naar de winkel en zal de creditering niet plaatsvinden.

Service opdracht afdrukken

Verzendlabel afdrukken

Nieuwe service aanvraag

Uw dossiers volgen

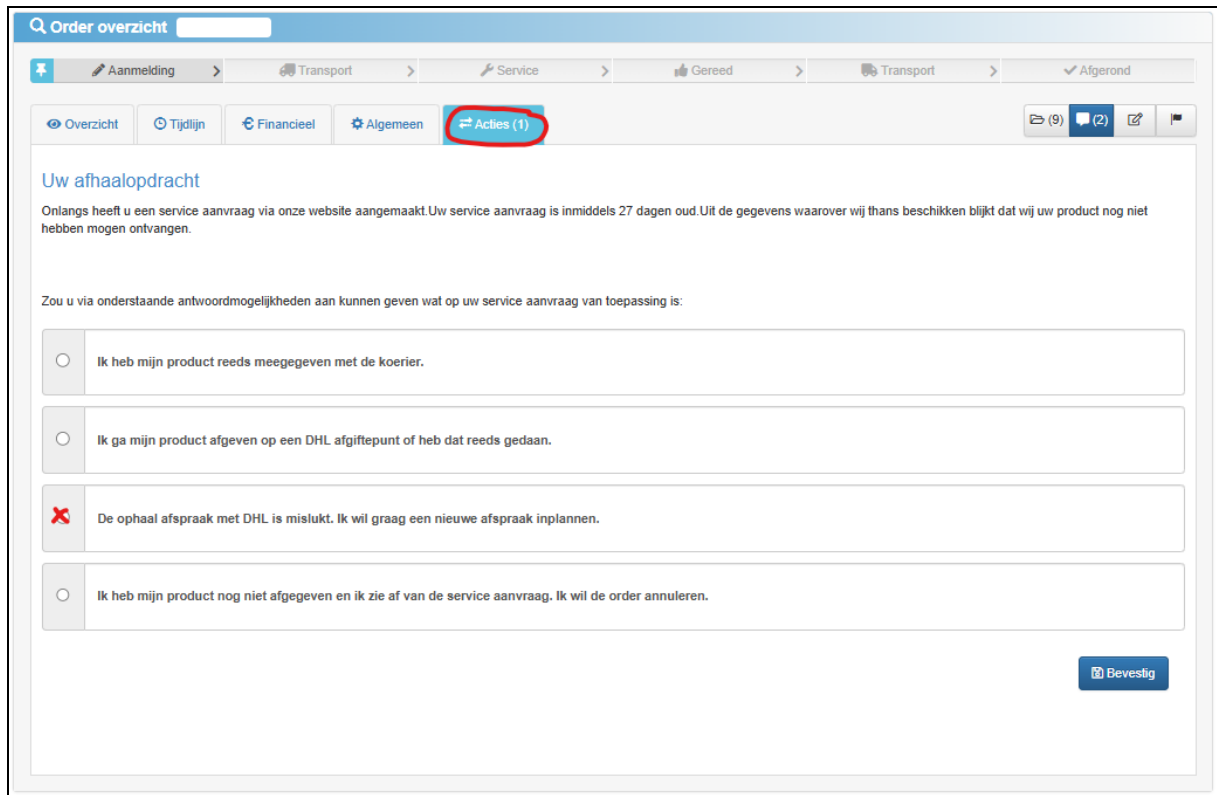
Via uw login heeft u toegang tot de E-Care website, waar u al uw dossiers kunt volgen en nieuwe dossiers kunt registreren.

1. Ga naar het **Dashboard**.
2. Kies '**Order zoeken**', vul het ordernummer in en klik op "**Zoek**".

The screenshot displays the E-Care website interface. At the top, a dark navigation bar contains links for 'Dashboard', 'Service aanvraag', 'Order zoeken' (highlighted with a red circle), 'Lijsten', and 'Help'. Below this, the 'e-care' logo is visible. The main content area is titled 'Order zoeken' and features a search form. The form includes a 'Nummer' field with a placeholder text 'Ordernummer, referentie, creditnummer, verzendnummer, RMA-nummer'. Below this, there are tabs for 'Alle orders', 'Actuele orders' (selected), and 'Historie orders'. Further down, there are input fields for 'Merk' (with a dropdown menu), 'Type', 'Serienummer', 'Klant postcode' (with a country dropdown set to 'NL'), and 'Klantnaam'. A blue 'Zoek' button is located at the bottom right of the form.

Nieuwe ophaling aanvragen

Indien het pakket niet werd opgehaald, kunt u een nieuwe ophaling aanvragen via 'Acties'.



Order overzicht

Aanmelding > Transport > Service > Gereed > Transport > Afgerond

Overzicht Tijdljn Financieel Algemeen **Acties (1)**

Uw afhaalopdracht

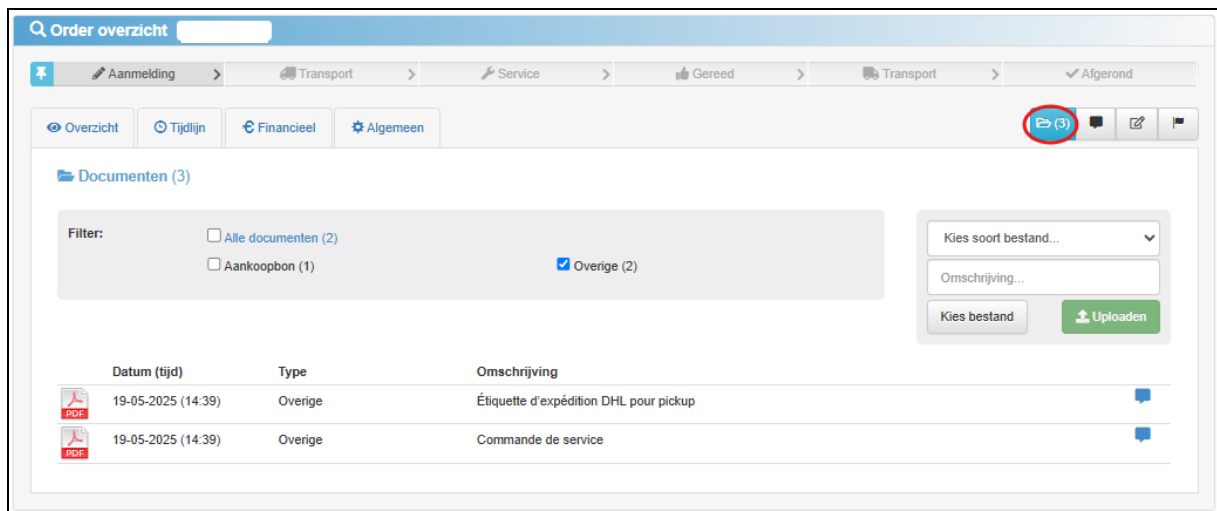
Onlangs heeft u een service aanvraag via onze website aangemaakt Uw service aanvraag is inmiddels 27 dagen oud. Uit de gegevens waarover wij thans beschikken blijkt dat wij uw product nog niet hebben mogen ontvangen.

Zou u via onderstaande antwoordmogelijkheden aan kunnen geven wat op uw service aanvraag van toepassing is:

- ☐ Ik heb mijn product reeds meegegeven met de koerier.
- ☐ Ik ga mijn product afgeven op een DHL afgiftepunt of heb dat reeds gedaan.
- ☒ De ophaal afspraak met DHL is mislukt. Ik wil graag een nieuwe afspraak inplannen.
- ☐ Ik heb mijn product nog niet afgegeven en ik zie af van de service aanvraag. Ik wil de order annuleren.

Bevestig

Wilt u opnieuw de **serviceopdracht** en het **verzendlabel** afdrukken, dan kan dit via de afdrufkfunctie in het platform.



Order overzicht

Aanmelding > Transport > Service > Gereed > Transport > Afgerond

Overzicht Tijdljn Financieel Algemeen **Documenten (3)**

Documenten (3)

Filter: ☐ Alle documenten (2) ☒ Overige (2)

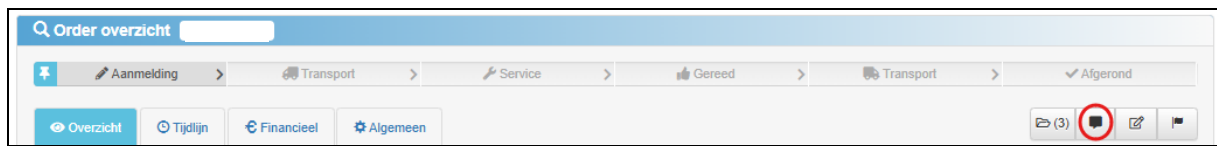
☐ Aankoopbon (1)

Datum (tijd)	Type	Omschrijving
19-05-2025 (14:39)	Overige	Étiquette d'expédition DHL pour pickup
19-05-2025 (14:39)	Overige	Commande de service

Kies soort bestand...
Omschrijving...
Kies bestand **Uploaden**

Een vraag stellen aan E-Care

1. Ga naar **'Berichten'**.



2. Klik op **'Nieuw bericht'**, vul het formulier in en klik op **'Verzenden'**.

Schade of manco melden na ontvangst van hersteld toestel

Meld schade of ontbrekende onderdelen via het menu **'Acties'** in uw dossier.

Order overzicht

Aanmelding > Transport > Service > Gereed > Transport > Afgerond

Overzicht Tijdljn Financieel Algemeen **Acties (1)**

Schade / Manco melden

Geef hieronder aan welke melding u wilt doen en geef hier een toelichting bij.

Specificatie

- ☐ Manco compleet product
- ☐ Manco accessoire(s)
- ☐ Schade

Toelichting

Opslaan