

Sehr geehrter WEISSENFELS-Kunde! | Dear WEISSENFELS customer!

Mit dem **WEISSENFELS CUSTOMER SOPPORT** ist es künftig möglich, Ihre technischen Anfragen und Reklamationen auf einer einzigen Plattform zu verwalten.

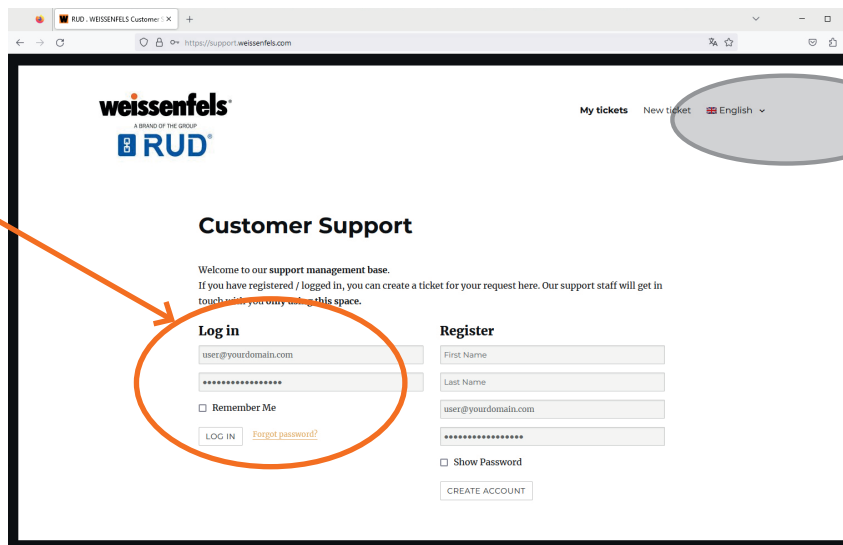
With our new WEISSENFELS CUSTOMER SOPPORT it will in future be possible to manage your technical inquiries and complaints on a single platform.

- ✚ online 24 Stunden täglich verfügbar
 - ✚ nur eine einzige Plattform, für alle Ihre Anforderungen
 - ✚ zentrale Sammlung aller Anfragen via Ticketsystem
 - ✚ Benutzerfreundliches, simples Design
 - ✚ direktes Feedback von unserem Technik-Team
- ✚ available online 24 hours a day
 - ✚ just one platform for all your needs
 - ✚ central collection of all inquiries via ticket system
 - ✚ user-friendly and simple design
 - ✚ direct feedback from our technical team

Und so funktioniert es:

- 1 Melden Sie sich mit den von uns erhaltenen Zugangsdaten an. (Sie brauchen sich nicht neu zu registrieren.)
Log in with the access data you received from us. (You do not need to register again.)

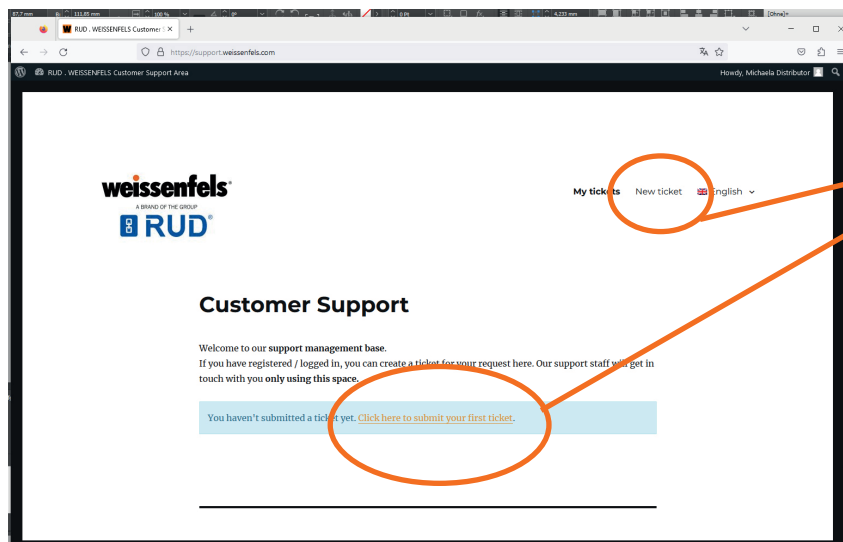
<https://support.weissenfels.com>



Nutzen Sie die Spracheinstellungen oben rechts, um in Ihre bevorzugte Sprache zu wechseln.

Use the language settings at the top right and switch to your preferred language.

2



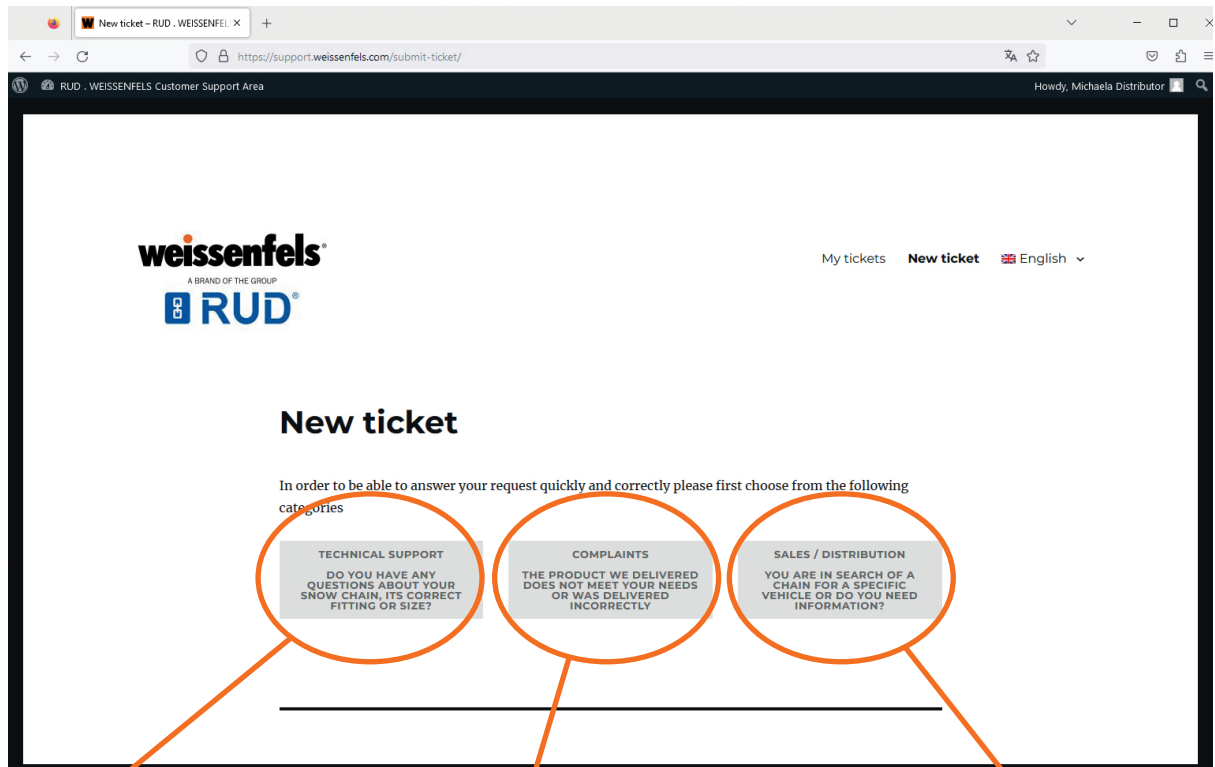
Um Ihr erstes Ticket zu erstellen, nutzen Sie den Link unten oder gehen gleich zum Hauptmenü **„Neues Ticket“**.

*To create your first ticket, use the link below or go straight to the tab **“New Ticket”** in the main menu.*

3

Um Ihr Anliegen schneller und zielgerichteter bearbeiten zu können, bitten wir Sie, um eine Vorauswahl. So können wir gewährleisten, dass Ihr Ticket sofort vom zuständigen Support Agent bearbeitet wird.

In order to be able to process your request in a quick and targeted way, we ask you to pre-select a form. In this way we can ensure that your ticket is processed immediately by the responsible support agent.



TECHNISCHER SUPPORT

Ist eine bestimmte Kettengröße kompatibel mit einem neuen/ bestimmten Fahrzeug? Gibt es Reifendimensionen, die Sie in unseren Katalogen nicht finden können? Suchen Sie nach einer ausgefallenen/spezifischen Bekettung.

Unser technischer Support steht Ihnen bei Fragen solcher Art zur Verfügung.

TECHNICAL SUPPORT

Is a certain chain size compatible with a new/specific vehicle? Are there tyre dimensions that you cannot find in our catalogs? Looking for unusual/specific chaining?

Our technical support is qualified to answer any questions of this topics.

REKLAMATIONEN

Das Produkt entspricht nicht den Anforderungen, wurde defekt geliefert? Trotz passendem Größenschlüssel ist die Kette nicht kompatibel mit dem Fahrzeug oder verursacht Probleme im Betrieb?

Hier handelt es sich um eine klassische Reklamation - bitte gehen Sie direkt zu unserem Reklamations-Formular.

COMPLAINTS

The product does not meet the requirements or was delivered defective? Despite the appropriate size key, the chain is not compatible with the vehicle or is causing problems during use?

This is a classic complaint - please go directly to our complaint form.

VERTRIEBSINFORMATIONEN

Sie brauchen Unterstützung bei der Kundenberatung. Sie suchen nach einer speziellen Lösung für eine Sonderanforderung oder benötigen sonstige vertriebliche Beratung.

SALES/DISTRIBUTION

You need support with customer advice. You are looking for a special solution for a special requirement or need other sales advice.

4

Bitte füllen Sie in jedem Fall das Support-Formular so genau und umfangreich wie möglich aus. Umso detailliertere Informationen wir erhalten, desto schneller können wir Ihnen weiterhelfen.

In any case, please fill out the support form as precisely and comprehensively as possible. The more detailed information we receive, the faster we can help you.

WICHTIGE INFORMATIONEN: / IMPORTANT INFORMATIONS:

The screenshot shows a web form with the following sections:

- Description ***: A large text area for describing the issue.
- Important product data**:
 - Size and product ID of your chain ***: A text field with instructions to find this info on the original packaging.
 - Picture of your chain and the packaging ***: A file upload area with a 'SELECT FILES' button and instructions to take photos of the chain and packaging.
 - Product key of your chain ***: A text field with instructions to find manufacturer and product key figures on the product.
- SUPPORTING YOUR REQUEST – HOW TO:**: A section with instructions on how to take photos of the product and packaging.

Beschreibung

Beschreiben Sie so gut es geht Ihr Anliegen. Umso genauer Sie Ihre Anfrage beschreiben, desto eher erhalten Sie eine passende Antwort durch unseren Support.

Description

Describe your request as best as you can. The more precisely you describe your query, the more likely you are to receive a suitable answer.

Produktkennungen

Bei bestehenden Ketten und Reklamationen benötigen wir unbedingt alle Materialnummern und Produktkennungen, um mit Ihrer Anfrage fortfahren zu können.

Product keys

For existing chains we absolutely need all material numbers and product identifiers in order to be able to proceed.

Produktidentifikation

Folgen Sie den Angaben direkt in unserer Support Area, wenn Sie in der Situation sind, ein Produkt identifizieren zu müssen.

Product information

Follow the instructions directly in our support area if you are in the situation of needing to identify a product.

Sobald Sie Ihr Ticket erstellt und abgeschickt haben, wird es bei uns im System erfasst und Sie erhalten eine Bestätigung per Email. Sie können den Status und alle Ihre Tickets jederzeit im Bereich **“Meine Tickets”** einsehen. *As soon as you have created and submitted your ticket, it will be recorded in our system and you will receive a confirmation by email. You can view the status and all of your tickets at any time in the “My Tickets” section.*

Bitte beachten Sie: / Please note:

- + unsere Support Agents werden sich **AUSSCHLIESSLICH** über diese Plattform mit Ihnen in Verbindung setzen
- + unsere Mitarbeiter sind auch nur Menschen und speziell in der Wintersaison sind wir gefordert - geben Sie uns also zumindest 2 Werktage, für die Beantwortung Ihrer Tickets

- + our support agents will **ONLY** communicate via this platform with you
- + our employees are only human and we are especially in the winter season required - so give us at least 2 working days to respond to your tickets

5

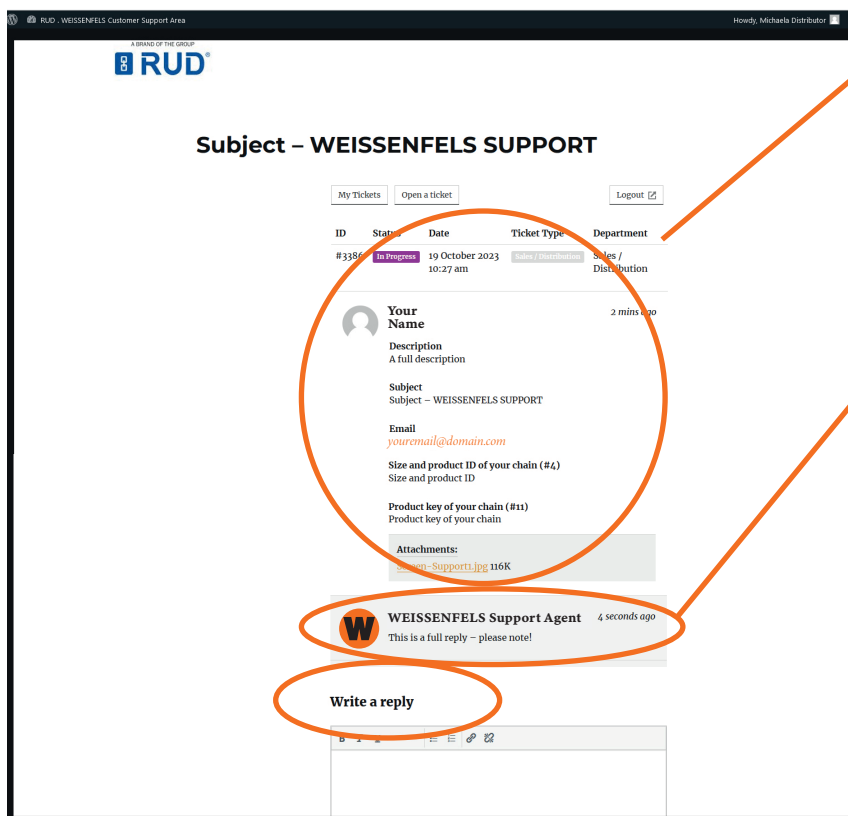
KOMMUNIKATION / COMMUNICATION

Sie werden zusätzlich auch immer per Email benachrichtigt, wenn Ihr Ticket einen neuen Status erhält. Bitte antworten Sie nicht auf die Email, sondern gehen zu unserer Support Plattform, öffnen Sie Ihr Ticket und sehen Sie, was unser Support Agent geantwortet hat. **Bitte nutzen Sie AUSSCHLIESSLICH diese Plattform, um mit uns in Kontakt zu bleiben und Ihr Anliegen zu bearbeiten.**

*You will also always be notified by email when your ticket receives a new status. Please do not reply to the email, but go to our support platform, open your ticket and see what our support agent replied. **Please ONLY use this platform to stay in touch with us and process your concerns.***

Sie können innerhalb Ihrer Tickets: / Within your tickets you can:

- + weitere Fragen an unseren Support Mitarbeiter stellen
- + mehr Bilder und Daten hochladen (sollten Sie dazu aufgefordert werden)
- + das Ticket schließen und Ihr Anliegen erfolgreich abwickeln
- + ask our support staff any further questions
- + upload more images and data (if prompted)
- + close the ticket and process your request successfully



Übersicht

Ticket-Information und Status
Overview
Ticket information and status

Kommunikation

Nur hier erhalten Sie Antwort durch unsere Support Agents. Im unteren Feld können Sie direkt mit unseren Mitarbeitern Kontakt aufnehmen, zusätzliche Fragen stellen und mehr erfahren.

Communication

Only here you will receive an answer from our support agents. In the field below you can contact our employees directly, ask additional questions and find out more.

Wir von WEISSENFELS versuchen immer, professionelle Auskünfte und serviceorientierte Unterstützung zu leisten. Ihre Sicherheit steht dabei immer Vordergrund.

We at WEISSENFELS always try to provide professional information and service-oriented support. Your safety is always our priority.

Ihr Team von WEISSENFELS / Your WEISSENFELS Team

SUPPORT KONTAKT: Francesco Passaro / admin@weissenfels.com