

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"**.

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' (Service request) form. The first section is 'Productgegevens' (Product information). It contains two dropdown menus: 'Merk' (Brand) with 'Philips' selected, and 'Type' with 'QP6551/15' selected. Below these is a question 'Wilt u de preventietool raadplegen?' (Do you want to consult the prevention tool?) with 'Ja' (Yes) and 'Nee' (No) buttons. A blue box titled 'Informatie aan te bieden producten:' (Information to be offered products:) contains the text 'Geachte relatie, Vanaf heden kunt u via het E-Care portaal bij ons nu ook onderstaande producten aanbieden voor service:' followed by a list: 'Braun Healthcare en Oral-B producten (P&G)' and 'Melitta en Swirl producten'. It also states 'De nieuwe merken ziet u in de lijst die hierboven beschikbaar is.' A 'Verder >' button is at the bottom right.

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

The screenshot shows the second step of the 'Service aanvraag' form, 'Bepaling servicepolicy' (Determination of service policy). It contains several input fields and checkboxes. 'Serienummer' (Serial number) is a text field with a 'Serienummer niet bekend' (Serial number not known) checkbox. 'Aankoopbedrag' (Purchase amount) is a text field with '84,99'. 'Aankoopdatum (dd-mm-jjjj)' (Purchase date) is a date field with '02-09-2023'. There are five 'Ja' (Yes) / 'Nee' (No) buttons for: 'Voorraadrepairatie' (Inventory repair), 'Aankoopbon beschikbaar' (Purchase receipt available), 'Extra garantie certificaat' (Extra warranty certificate), and 'Herhaalrepairatie' (Repeat repair). A 'Verder >' button is at the bottom right.

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) *

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-jjjj) *

Voor retourneren 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**".

Dashboard Service aanvraag **Order zoeken** Lijsten Help

Medewerker

e-care
the electronic care company

Order zoeken

Zoeken

Nummer

Zoeken in: Alle orders Actuele orders Historie orders

Merk

Type

Serienummer

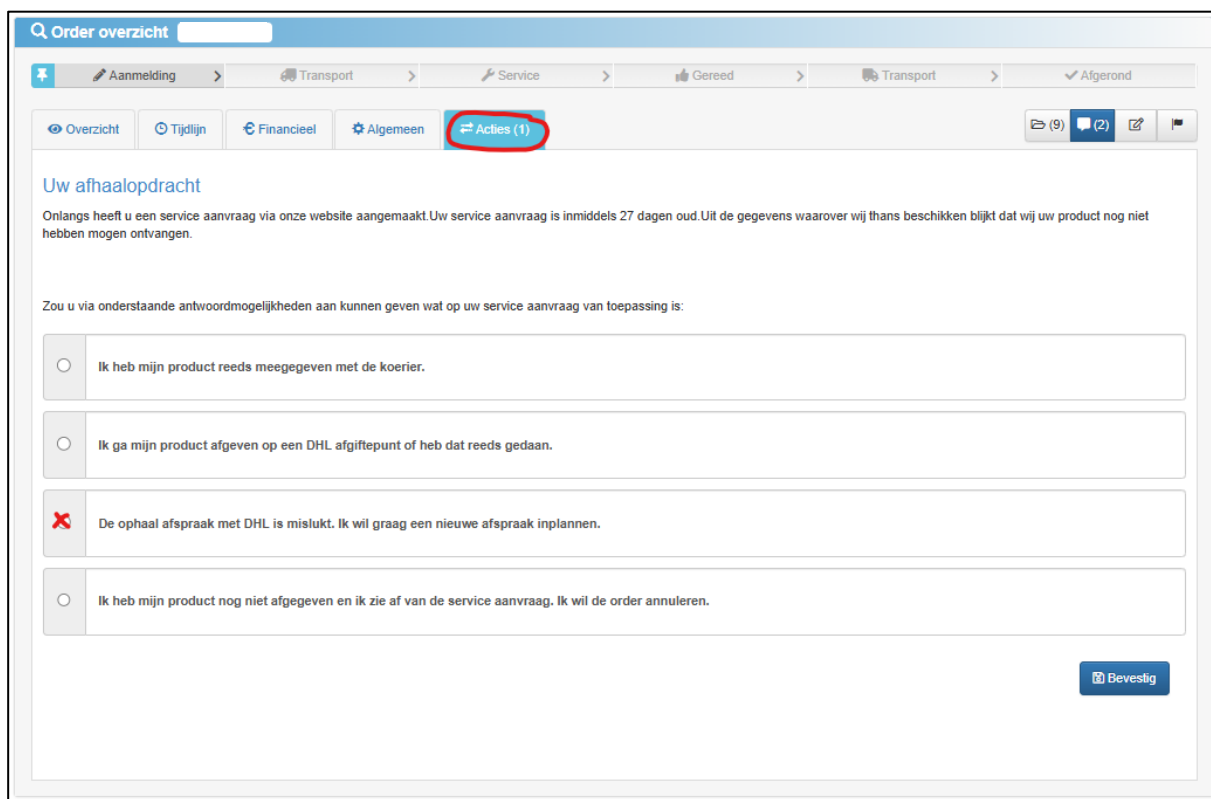
Klant postcode NL

Klantnaam

Zoek

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 Tijlijn Financieel Algemeen **Acties (1)**

Uw afhaalopdracht

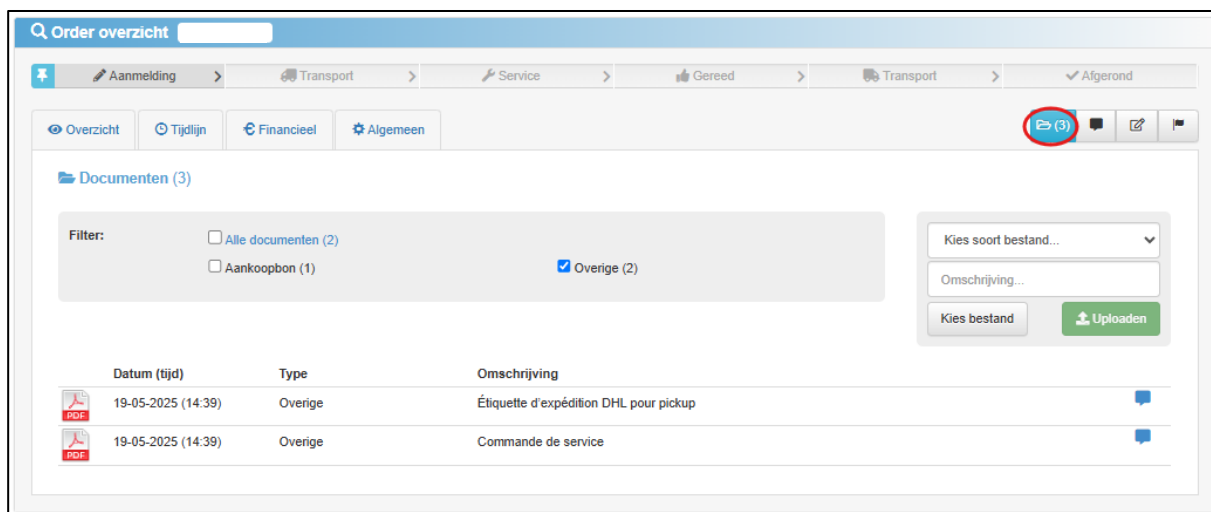
Onlangs heeft u een service aanvraag via onze website aangemaakt. Uw service aanvraag is inmiddels 27 dagen oud. Uit de gegevens waarover wij thans beschikken blijkt dat wij uw product nog niet hebben mogen ontvangen.

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 **verzendlabe** afdrukken, dan kan dit via de afdrukfunctie in het platform.



Order overzicht

Aanmelding > Transport > Service > Gereed > Transport > Afgerond

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

Filter:

- ☐ Alle documenten (2)
- ☐ Aankoopbon (1)
- ☒ Overige (2)

Kies soort bestand...

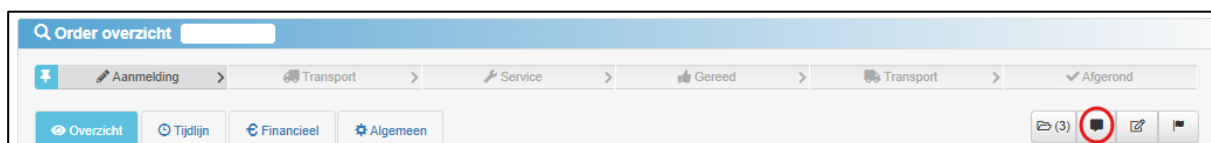
Omschrijving...

Kies bestand **Uploaden**

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

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.

The screenshot shows a web interface for reporting issues. At the top, a progress bar indicates the status of the return process: Aanmelding, Transport, Service, Gereed, Transport, and Afgerond, each with a green checkmark. Below this is a navigation menu with tabs: Overzicht, Tijdlijn, Financieel, Algemeen, and Acties (1). The 'Acties (1)' tab is highlighted with a red circle. The main content area is titled 'Schade / Manco melden' and contains the instruction: 'Geef hieronder aan welke melding u wilt doen en geef hier een toelichting bij.' Below this, there are two sections: 'Specificatie' and 'Toelichting'. The 'Specificatie' section has three checkboxes: 'Manco compleet product', 'Manco accessoire(s)', and 'Schade'. The 'Toelichting' section has a large text input field. A blue 'Opslaan' button is located at the bottom right of the form.

Order overzicht

Aanmelding > Transport > Service > Gereed > Transport > Afgerond

Overzicht Tijdlijn 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