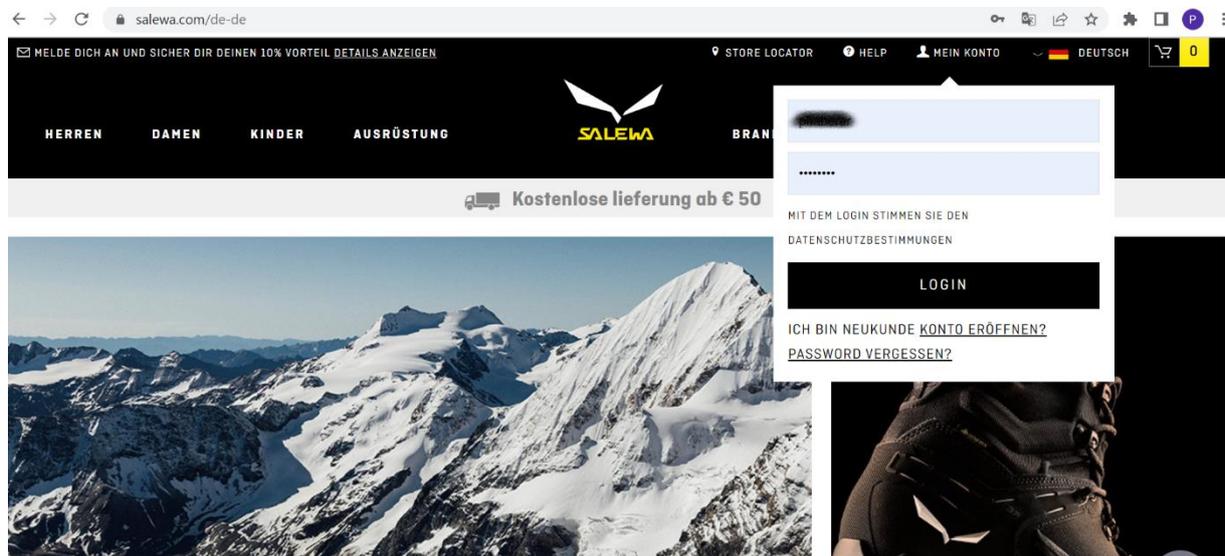


# Ablauf Produkt-Austausch Salewa PUEZ für Endkunden

## Schritt 1:

Um mit dem Prozess zu beginnen, benötigen Sie ein gültiges Konto auf <https://www.salewa.com/>. Wenn Sie bereits ein Konto haben, versuchen Sie bitte, sich wie auf dem Screenshot einzuloggen:



Wenn Sie noch kein Konto haben, können Sie ganz einfach ein neues Konto erstellen, indem Sie hier alle Felder ausfüllen:

USA und Kanada: <https://www.salewa.com/en-us/account>

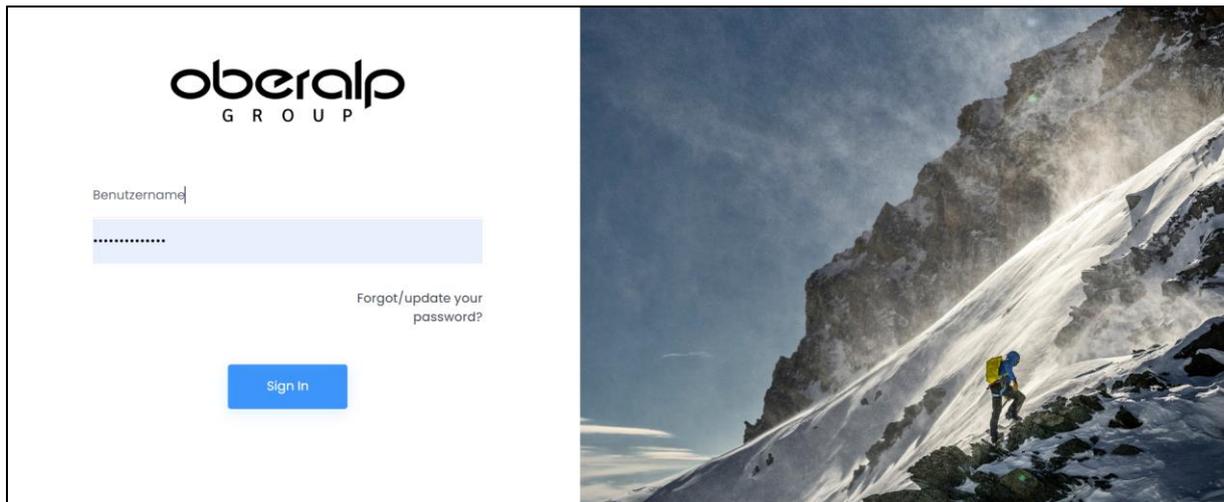
Alle anderen Länder: <https://www.salewa.com/account>

Bitte stellen Sie sicher, dass Sie die richtige Adresse angeben, da Ihr Ersatzprodukt dorthin versandt werden wird.

## Schritt 2:

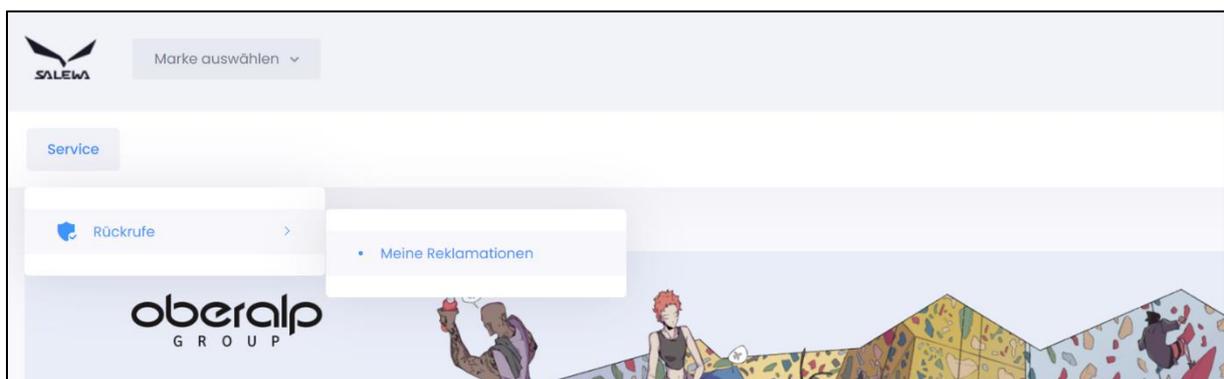
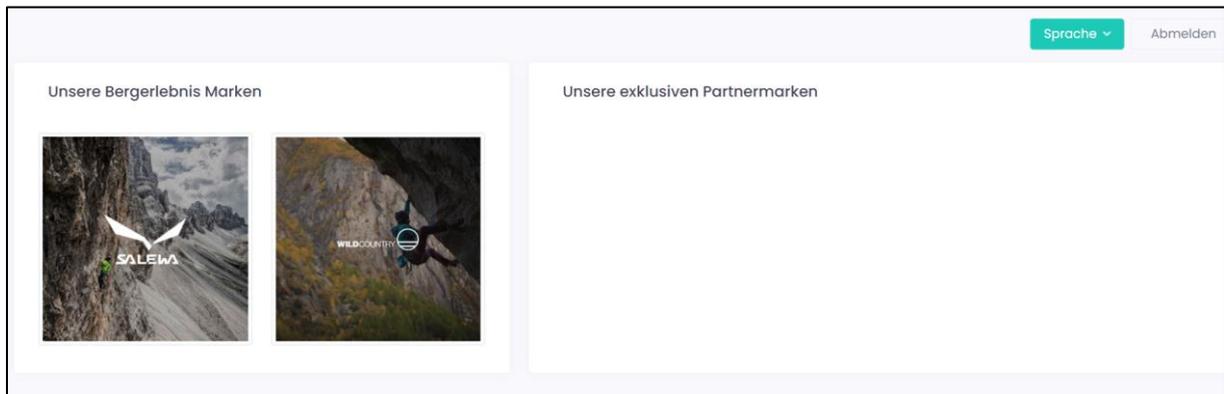
Sobald Sie über ein gültiges Konto verfügen, gehen Sie bitte zum Serviceportal und melden Sie sich mit den in Schritt 1 erhaltenen Anmeldedaten an.

<https://serviceportal.oberalp.it/>



### Schritt 3:

Nach erfolgreichem Login klicken Sie bitte auf Salewa und gehen dann auf Service > Rückrufe > Meine Reklamationen.



### Schritt 4:

Klicken Sie auf "Neue Reklamation anlegen...".

SALEWA Marke auswählen ▾

Service

Services [Home](#) [Salewa](#) [Service](#) [Rückrufe](#) [Meine Reklamationen](#)

**i** Bitte wählen Sie eine Schaltfläche, um die Informationen anzuzeigen.  
 Versanddokumente: Ein Dokument in PDF-Format wird zur Verfügung gestellt, welches ausgedruckt und auf das Paket geklebt werden kann.  
 Details: zeigt die Detailinformationen des Vorganges an.  
 Historie: zeigt den chronologischen Ablauf an.

Reklamationsnummer	Erstellungsdatum	Status	Rückgabeadresse	
REC202409126JNI	12.09.2024 13:51	In bearbeitung	<b>OBERALP AG</b> via Waltraud Gebert Deeg 4 39100 Bolzano IT	<a href="#">Versanddokument</a> <a href="#">Im Detail sehen</a> <a href="#">Siehe Verlauf</a>

[Neue Reklamation anlegen...](#)

Sie befinden sich nun auf der Seite, auf der Sie Ihre Schuhe zurückgeben und ein neues Paar anfordern können, indem Sie auf "Neue Reklamation anlegen" klicken. Hier finden Sie auch die wichtigsten Informationen wie die häufig gestellten Fragen und alle Informationen über die auszutauschenden Produkte.

Service

Services [Home](#) [Salewa](#)

Rückrufe

**i** Um einen neuen Rückgabevorgang anzulegen, wählen Sie bitte den entsprechenden Rückruf Code aus und klicken Sie auf (+).  
 Um den Status Ihrer bestehenden Rückrufe zu überprüfen, klicken Sie bitte auf „Meine Vorgänge“.



Rückruf ID  
REC20221121US

[Neuen Reklamation anlegen...](#)

## Schritt 5:

1. Wählen Sie in der linken Spalte das Produkt, die Farbe und die Größe, die Sie uns zurücksenden. Um den richtigen Produktcode und Farbcode zu erkennen, überprüfen Sie bitte das interne Etikett an der Zunge, wie auf dem Foto unten.



2. Geben Sie in der mittleren Spalte die Anzahl der Produkte an, die Sie zurückgeben möchten (in der Regel eines).
3. Wählen Sie in der rechten Spalte das Produkt, die Farbe und die Größe des Ersatzmodells, das Sie erhalten möchten. Achten Sie bitte auf den Code des Artikels, den Sie auswählen, denn es gibt sowohl Herren- (MS) als auch Damenmodelle (WS).
4. Wenn Sie mit der Auswahl fertig sind, klicken Sie auf "Reklamation senden".

[+ Hinzufügen](#)

<p>Rückgabe</p> <p>Produkt</p> <p>[00-0000061434] PUEZ KNIT MID PTX M</p> <p>Farbe</p> <p>0971 - Black/Black</p> <p>Größe UK</p> <p>9</p> 	<p>Menge</p> <p>Menge</p> <p>0</p>	<p>Produkt austausch</p> <p>Produkt</p> <p>[00-0000061359] MS MTN TRAINER LITE MID GTX</p> <p>Farbe</p> <p>0971 - Black/Black</p> <p>Größe UK</p> <p>9</p>  <p>● Available</p>
---	------------------------------------	---

Hinweise

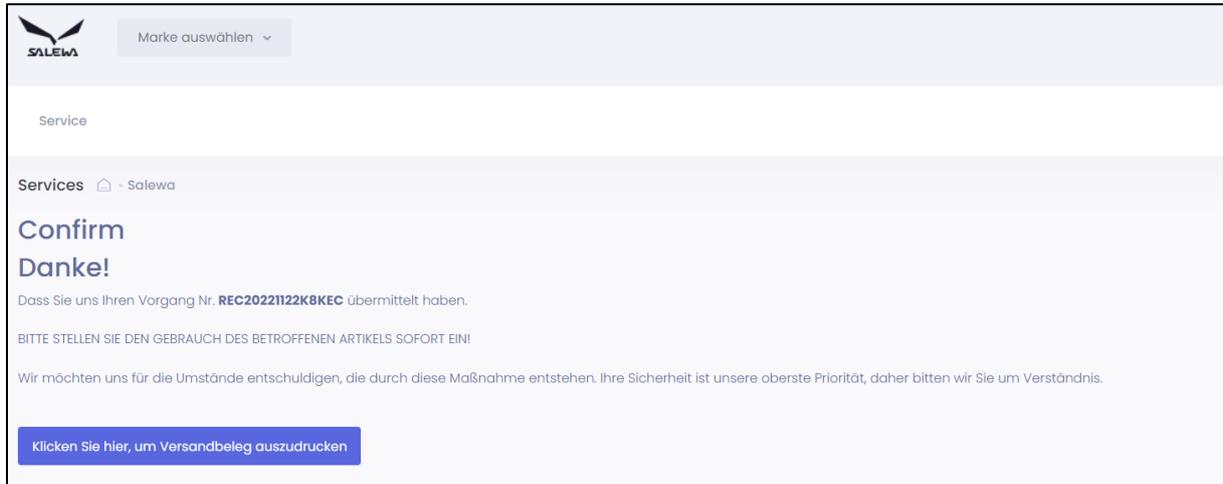
[Reklamation senden](#)

\*Durch Klicken auf "Rückruf-Vorgang senden" erklären Sie sich mit der Verarbeitung Ihrer Daten durch die Oberalp SpA, ihrer Tochterunternehmen und Dritter einverstanden, sofern dies für die Abwicklung des Rückrufes notwendig ist. Darin eingeschlossen ist auch Sie bezüglich des Vorgangstatus zu kontaktieren.

5. Wenn Sie mehr als ein Produkt zurückgeben möchten, klicken Sie auf die Option "+ Hinzufügen".

## Schritt 6:

Sobald Ihre Reklamation erfolgreich eingereicht wurde, müssen Sie das Versanddokument ausdrucken:



The screenshot shows the 'Confirm Danke!' page in the Salewa service center. At the top, there is a 'Marke auswählen' dropdown menu. Below it, the text reads: 'Dass Sie uns Ihren Vorgang Nr. REC20221122K8KEC übermittelt haben. BITTE STELLEN SIE DEN GEBRAUCH DES BETROFFENEN ARTIKELS SOFORT EIN! Wir möchten uns für die Umstände entschuldigen, die durch diese Maßnahme entstehen. Ihre Sicherheit ist unsere oberste Priorität, daher bitten wir Sie um Verständnis.' A blue button at the bottom says 'Klicken Sie hier, um Versandbeleg auszudrucken'.



The screenshot shows the 'Meine Reklamationen' page in the Salewa service center. It features a breadcrumb trail: 'Services > Salewa > Service > Rückrufe > Meine Reklamationen'. A notification box states: 'Bitte wählen Sie eine Schaltfläche, um die Informationen anzuzeigen. Versanddokumente: Ein Dokument in PDF-Format wird zur Verfügung gestellt, welches ausgedruckt und auf das Paket geklebt werden kann. Details: zeigt die Detailinformationen des Vorganges an. Historie: zeigt den chronologischen Ablauf an.' Below this is a table with the following data:

Reklamationsnummer	Erstellungsdatum	Status	Rückgabeadresse	Versanddokument
REC20221123INS4Z	23.11.2022 10:34	Zugeordnet	<b>Salewa</b> 14950 FAA Blvd, Suite 100 76155 Fort Worth US	<a href="#">Im Detail sehen</a> <a href="#">Siehe Verlauf</a>

Drucken Sie die PDF-Datei aus, und bereiten Sie das Paket wie in der Anleitung beschrieben vor.

## Schritt 7:

Sobald Ihr Paket eingegangen ist, erhalten Sie eine Benachrichtigung per E-Mail.