

Sehr geehrter NORTEC-Kunde! | Dear NORTEC customer!

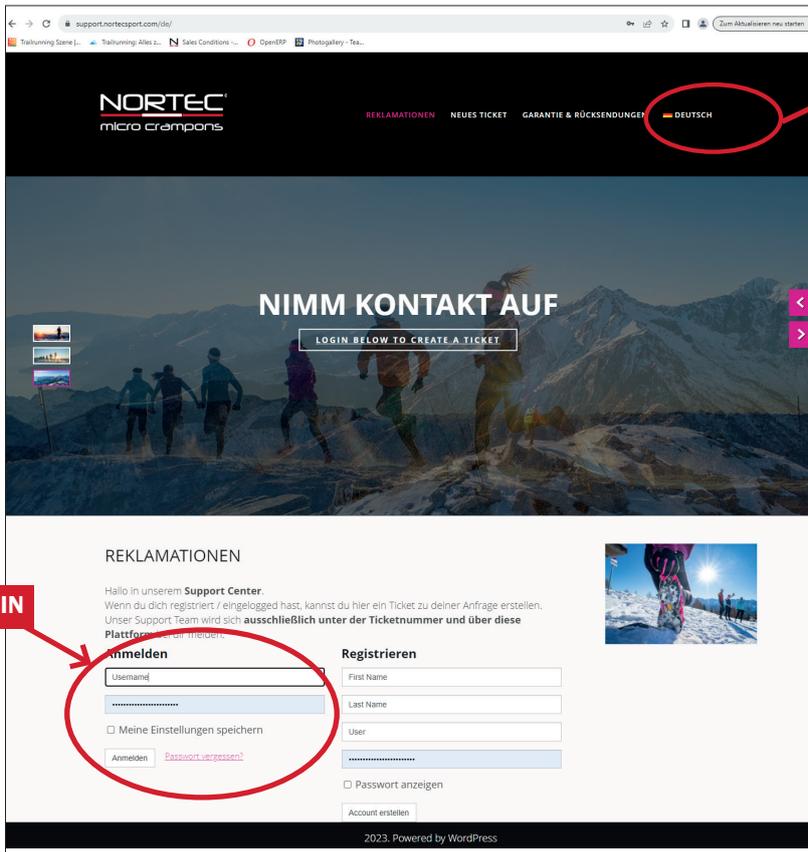
Mit dem **NORTEC CUSTOMER SOPPORT** ist es künftig möglich, Ihre Reklamationen zu unseren Produkten auf einer einzigen Plattform zu verwalten. Hier können Sie auch direkt Kontakt zu unserem Technik und Vertriebsteam aufnehmen. *With our new NORTEC CUSTOMER SOPPORT it will in future be possible to manage your complaints on a single platform. Here you can also contact our technology and sales team directly.*

- ✚ online 24 Stunden täglich verfügbar
 - ✚ nur eine einzige Plattform, für alle Ihre Anforderungen
 - ✚ zentrale Sammlung aller Anfragen via Ticketsystem
 - ✚ Benutzerfreundliches, simples Design
- ✚ 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

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.nortecsport.com>

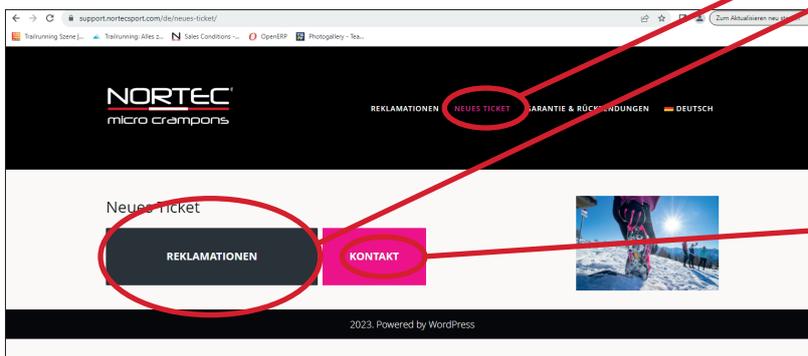


Nutzen Sie die Spracheinstellungen oben rechts, um in Ihre bevorzugte Sprache zu wechseln.

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

LOGIN

2



Um Ihr erstes Ticket zu erstellen, nutzen Sie den Link "Reklamationen" unten oder gehen gleich zum Hauptmenü "Neues Ticket".

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

Wenn Sie technische Fragen, Produkt- und Preisauskünfte brauchen, wählen Sie den Button "Kontakt".

If you need technical advise, product and price information, select the button "CONTACT".

3

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 INFORMATION:

The screenshot shows the 'Claim Management' form on the NORTEC website. The form includes the following sections:

- Betreff ***: A text input field.
- IHRE ADRESSE (WICHTIG) Im Falle einer Sendung benötigen wir Ihre vollständige Lieferadresse inkl. Land und Bundesland.**: A section with multiple input fields for 'Land und Bundesland', 'Adresse', 'PLZ / ZIP Code', 'Stadt', 'Bundesland / Region', and 'Land'.
- Telefon ***: A text input field.
- Email ***: A text input field.
- Produkt ***: A dropdown menu with 'wählen...' selected.
- Größe ***: Radio button options for XS, S, M, L, and XL. The 'L' option is circled in red.
- WO hast du das Produkt gekauft?**: A text input field.
- Kaufdatum? ***: A text input field.
- Was hast du mit deinem Produkt gemacht? ***: Radio button options for 'Trainrunning', 'Winterlauf', 'Wandern', 'Fit & Freizeit', and 'Ungetragen'.
- Wie oft hast du dein Produkt verwendet? ***: Radio button options for 'Einmal', '10 Mal', '25 Mal', 'öfter', and 'noch nie'.
- Beschreibung ***: A large text area for describing the issue. This field is circled in red.
- Foto-Upload ***: A section with instructions to upload photos of the shoe claws. It includes a file upload area with a 'Wähle Dateien aus' button, which is also circled in red.

At the bottom of the form, there is a footer: 'Akzeptierte Datentypen: jpg, jpeg, gif, png, pdf, Max. Dateigröße: 64 MB, Max. Dateien: 4' and an 'Absenden' button.

Adressfelder

Im Falle einer Zusendung benötigen wir immer die vollständige Adresse. Da Sie in unserem System hinterlegt sind, sollte dies bereits vorausgefüllt sein. Kontrollieren Sie dennoch bitte die Daten und geben uns Bescheid, sollte sich etwas geändert haben.

Adress fields

If we need to send you something we always need the full address. Since you are stored in our system, this should already be filled out. However, please check the data and let us know if anything has changed.

Details

Stellen Sie sicher, dass Sie uns so genaue und umfangreiche Informationen wie möglich zur Verfügung stellen. Nur so können wir gewährleisten, dass Ihre Reklamation schnell und richtig bearbeitet wird.

Details

Please ensure that you provide us with as accurate and comprehensive information as possible. This is the only way we can ensure that your complaint is processed quickly and correctly.

Beschreibung

Beschreiben Sie so gut es geht Ihr Anliegen. Umso genauer Sie Ihre Anfrage beschreiben, desto eher erhalten Sie eine zufriedenstellende 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.

Fotos

Sollten die Schuhkralen gebrochen, beeinträchtigt sein, nutzen Sie auf jeden Fall den Foto-Upload. Fotos aus mehreren Aufnahmewinkeln und Details sind wichtig, um die Beschädigung genau bestimmen zu können!

Product information

If the shoe claws are broken or impaired, definitely use the photo upload. Photos from multiple angles and details are important to accurately determine the damage!

4

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

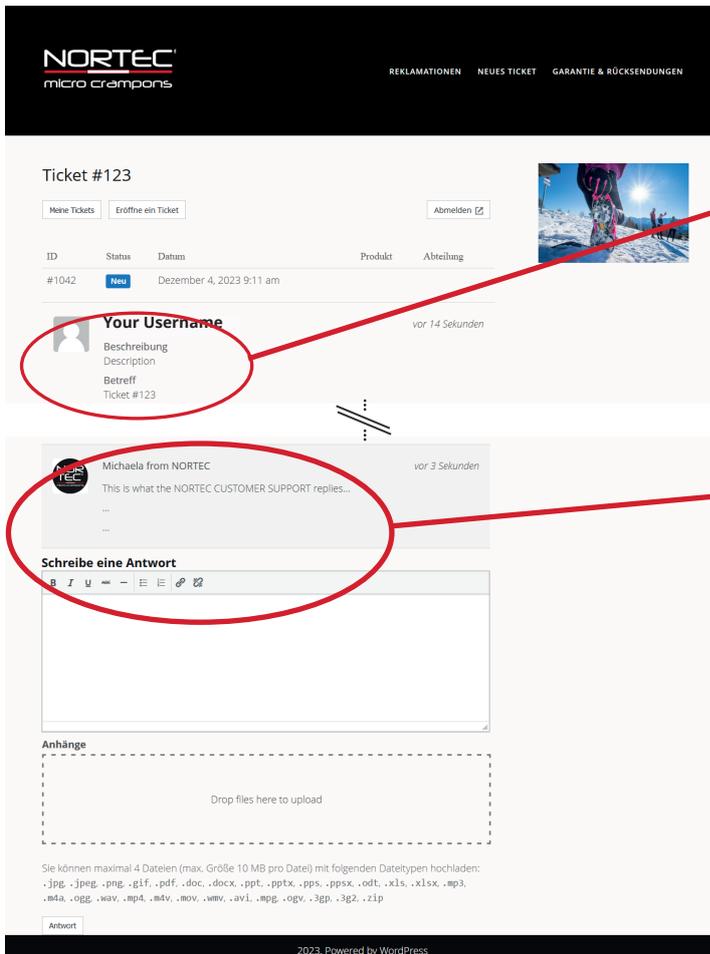
Sie werden zusätzlich auch immer per Email benachrichtigt, wenn Ihr Ticket einen neuen Status erhält. Bitte antworten Sie nicht auf die Email, sondern gehen zu unserer Support Plattform, öffnen Sie Ihr Ticket und sehen Sie, was unser Support Agent geantwortet hat. **Bitte nutzen Sie AUSSCHLIESSLICH diese 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, wenn nötig
 - + das Ticket schließen
- + *ask our support staff any further questions*
 - + *upload more images and data (if prompted)*
 - + *close the ticket*



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.

Ihr Team von NORTEC
Your WEISSENFELS Team

SUPPORT KONTAKT:
technik@nortecsport.com