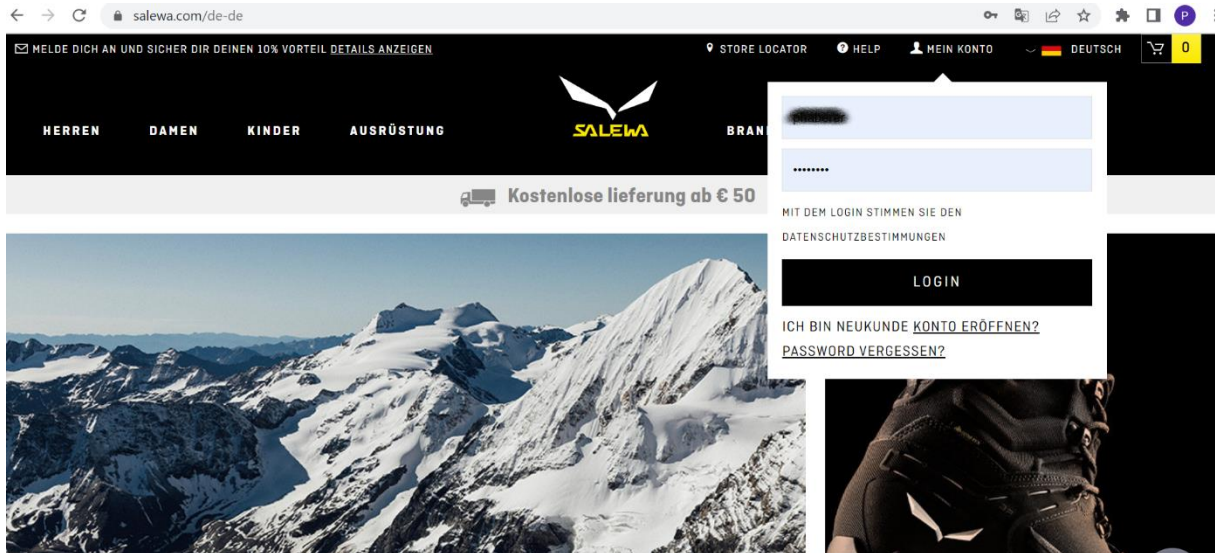


# Recall Ablauf Salewa Alp Trainer 2 für Endkunden

## Schritt 1:

Um mit dem Recall 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 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/>

oberalp  
GROUP

Benutzername|

Forgot/update your  
password?

Sign In



### Schritt 3:

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

A screenshot of the Oberalp Group website. At the top right, there are links for 'Sprache' and 'Abmelden'. Below this, there are two main sections: 'Unsere Bergerlebnis Marken' and 'Unsere exklusiven Partnermarken'. Under 'Unsere Bergerlebnis Marken', there are two images: one for 'SALEWA' and one for 'WILD COUNTRY'. Below these sections, there is a 'Service' menu. The 'Rückrufe' option is highlighted, and a dropdown menu is open, showing 'Meine Reklamationen'. At the bottom of the page, there is a banner with the 'oberalp GROUP' logo and an illustration of people climbing colorful rock faces.

### 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	
REC20221121BPF19	21.11.2022 15:43	In bearbeitung	<b>Salewa</b> 14950 FAA Blvd. Suite 100 76155 Fort Worth US	<a href="#">Versanddokument</a> <a href="#">Im Detail sehen</a> <a href="#">Siehe Verlauf</a>

[Neuen 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 den Sicherheitshinweis, die häufig gestellten Fragen und alle Informationen über die zurückgerufenen 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“.

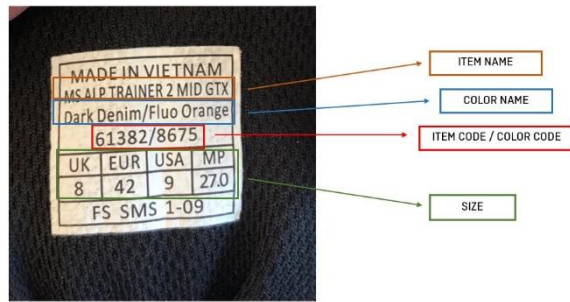


Rückruf ID  
REC20221121IUS


[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".



Marke auswählen ▾



+ Hinzufügen

Rückgabe	Menge	Produktaustausch
<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;">           Produkt  <input type="text" value="[00-0000061382] MS ALP TRAINER 2 MID GTX"/> </div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 5px;">           Farbe  <input type="text" value="0971 - Black/Black"/> </div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 5px;">           Größe US  <input type="text" value="7"/> </div> <div style="text-align: center; margin-top: 10px;">  </div>	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;">           Menge  <input type="text" value="0"/> </div>	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;">           Produkt  <input type="text" value="[00-0000061359] MS MTN TRAINER LITE MID GTX"/> </div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 5px;">           Farbe  <input type="text" value="0927 - COL.927"/> </div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 5px;">           Größe US  <input type="text" value="7"/> </div> <div style="text-align: center; margin-top: 10px;">  </div> <div style="text-align: center; margin-top: 5px;"> <span style="color: green;">●</span> Available         </div>
<div style="border: 1px solid #ccc; height: 40px; margin-top: 5px;"></div>		

Reklamation senden

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:

Service

Services [Home](#) · Salewa

## Confirm Danke!

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.

[Klicken Sie hier, um Versandbeleg auszudrucken](#)

Service

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

Woche: 47 



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

REC20221123INS4Z

### Erstellungsdatum

23.11.2022 10:34


### Status


Zugeordnet

### Rückgabeadresse

**Salewa**  
14950 FAA Blvd, Suite 100  
76155 Fort Worth US

### Versanddokument

 Im Detail sehen

 Siehe Verlauf

## Schritt 7:

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

## Schritt 8:

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