

RETOURENBEHANDELING

Wij willen meer structuur brengen in de afhandeling van de grote stroom retourgoederen, die wij jaarlijks moeten verwerken en die om de meest uiteenlopende redenen door afnemers aan ons worden teruggezonden. Ook u profiteert hiervan door een snelle en correcte afhandeling. Vanaf februari 1994 zal daarom de navolgende procedure gelden:

1. Retourgoederen dienen vooraf te worden aangemeld met een volledig ingevuld **RETOURAANVRAAG - FORMULIER**
2. Alleen goederen die voor 100% als nieuw te verkopen zijn, qua samenstelling en verpakking, komen voor terugname c.q. creditering in aanmerking
3. Artikelen met 'D' -codering worden alleen binnen twee maanden na aanschaf retour genomen
4. Artikelen met een 'E' -codering worden niet retour genomen
5. Bij screening dient u vooraf met onze verkoopleiding afspraak te maken over de wijze en het tijdstip van screening en de eventuele creditering van de terug te nemen artikelen

Ad 1

Bijgaand vindt u een voorbeeld van het **RETOURAANVRAAG-FORMULIER**. Onze buitendienst zal u hiervan meerdere exemplaren ter beschikking stellen. Op dit formulier kunt u de artikelen die u terug wenst te sturen, met reden van retour of de retourcode aangeven. Dan faxt u dit formulier naar onze verkoopafdeling (030-6051677), die dit per omgaande aan u terugfaxt met daarop aangegeven welke artikelen wij kunnen terugnemen en tegen welke prijs (eventueel behandelingskosten). Het formulier kan bij de retourgoederen worden gevoegd, die u meegeeft aan onze buitendienst of aan ons terugstuurt (franko) via van Gend en Loos. In voorkomende gevallen kunnen wij toestemming geven voor een niet-franko retourzending.

Door het **RETOURAANVRAAG-FORMULIER** kunnen onze medewerkers een en ander sneller verwerken en worden fouten in de afwikkeling voorkomen. Dit formulier kan ook worden gebruikt voor reparatie- en/of garantiebehandeling van artikelen.

Ad 2 + 3

Deze punten zullen door ons strikt worden gehanteerd. Voor eventuele herverpakking brengen wij behandelingskosten in rekening. Mocht dit niet mogelijk zijn, dan komt dit artikel niet voor creditering in aanmerking. N.B. Verwijder de eventueel door u zelf aangebrachte artikel c.q. prijscodering op de verpakking.

Ad 4

Via onze buitendienstmedewerker en/of verkoopleiding zal, in overleg met u, de wijze en het tijdstip van de screening (vooral technische lijnen) worden vastgelegd en wordt een duidelijke afspraak gemaakt over de eventuele behandelingskosten die in rekening worden gebracht. Vooral voor screenings geldt de opmerking over de artikelen met 'D' -codering.

Wij hopen op deze wijze de retourgoederenstroom te reguleren en vertrouwen op uw medewerking.

Hella B.V.