



LOGISTIEK

ONTVANGST- EN
RETOURPROCEDURES

Schuurman Consumentelektronica

20
25



Inhoud

ONTVANGSTPROCEDURE.....	3
Europallets	3
DE VISUELE CONTROLE	3
DE INHOUDELIJKE CONTROLE	4
RETOURPROCEDURE.....	4
ARTIKELN RETOURNEREN	4
HERSTELLING.....	5

ONTVANGSTPROCEDURE

Europallets

Europallets blijven eigendom van Schuurman consumenten elektronica en moet met de transporteur terug meegegeven worden.

DE VISUELE CONTROLE

1. Controle op ontbrekende producten of schade

Onderteken de transportdocumenten of de handscanner na controle van de goederen, met uw naam, handtekening en de datum van levering.

Vanaf het moment dat u het vervoersdocument zonder enige opmerking ondertekent, bevestigt u dat de levering intact is ontvangen en dat het aantal transporteenheden (colli's of pallets) overeenkomt.

2. Wat te doen bij ontbrekende colli/pallets

Er moet een controle plaatsvinden van het aantal geleverde colli's of pallets.

Dit moet overeenkomen met de transportdocumenten of handscanner.

Bij tekorten, noteer "aantal manco's + uw naam" op de transportdocumenten of handscanner en meld het per e-mail naar logistiek@schuurman-ce.nl.

Vermeld steeds het ordernummer van de ontvangen zending.

Let op: zonder notitie op de transportdocumenten of handscanner wordt uw claim niet aanvaard.

3. Wat te doen bij zichtbare schade

Controleer op zichtbare schade aan de folie of colli.

Bij schade, noteer "schade + uw naam" op de transportdocumenten of handscanner en maak foto's van de schade.

Let op: zonder notitie op de transportdocumenten of handscanner wordt uw claim niet aanvaard.

Graag ontvangen wij 4 duidelijke foto's van de 4 zijden van de verpakking en 1 foto van het beschadigde artikel.

Indien tape van de transportdienst aanwezig is ontvangen graag foto van label en tape.

Stuur deze foto's en het vervoersdocument naar retour@schuurman-ce.nl.

Vermeld steeds het ordernummer van de ontvangen zending.

4. Chauffeur pas laten vertrekken ná controle.

DE INHOUDELIJKE CONTROLE

1. De inhoud van de colli of pallet moet binnen de 24 uur na ontvangst gecontroleerd worden.
2. Manco (ontbrekende producten).
Dienen binnen 24 uur na levering te worden gemeld via mail naar logistiek@schuurman-ce.nl met vermelding van het ordernummer en het manco artikel.
3. Onregelmatigheden (verkeerd artikel/ te veel geleverd artikelen/zichtbare schade) dienen binnen 24 uur na levering te worden gemeld via mail naar retour@schuurman-ce.nl, met vermelding van het ordernummer van de zending.
Graag ontvangen wij 4 duidelijke foto's van de 4 zijden van de verpakking en 1 foto van het beschadigde artikel.
4. Verborgene schade : schade wordt vastgesteld na het uitpakken van het product door de eindgebruiker waarbij er geen zichtbare schade is aan de doos, dienen foto's genomen te worden van:
 - Onbeschadigde doos (4 zijden)
 - Labels van het product
 - Schade aan het product
 - Eindgebruiker factuur (Melding max 5 dagen na datum eindklantfactuur)

Deze foto's zijn noodzakelijk bij het versturen van de mail naar retour@schuurman-ce.nl met vermelding van het ordernummer van het beschadigd artikel.

Verborgene schade wordt enkel aanvaard als er aan de verpakking van het artikel geen zichtbare schade is.

RETOURPROCEDURE

ARTIKEL EN RETOURNEREN

Voor uitzonderlijke situaties waarin goederen toch teruggestuurd moeten worden, vragen wij u vooraf contact op te nemen via verkoop@schuurman-ce.nl.

Wij bekijken elke aanvraag individueel en bezorgen u, indien van toepassing, verdere instructies.

Artikelen komen enkel in aanmerking wanneer ze zich in de ongeopende, originele verpakking bevinden en na goedkeuring door onze dienst.

Na ontvangst en controle wordt, indien van toepassing, een creditnota opgemaakt.

Behandelingskosten: 10% van het nettobedrag (minimum €10, maximum €75).

Goederen die op vandaag niet tot het Schuurman assortiment behoren of end of life zijn, worden niet teruggenomen.

HERSTELLING

Voor ondersteuning na aankoop vindt u op onze website (aftersales) een overzicht van het retour en garantieprocedures per merk.

Om een snelle en correcte afhandeling te garanderen, vragen wij u steeds de juiste procedure te volgen. Elk merk hanteert eigen richtlijnen voor herstellingen en DOA-meldingen (technisch defect bij eerste gebruik).

Om de aanmelding snel en correct te kunnen afhandelen verzoeken wij onderstaande gegevens te mailen naar retour@schuurman-ce.nl:

- Artikelnummer of Eancode
- klachtomschrijving
- Aankoopdatum van de eindklant + bewijs (kopie van de eindklantfactuur)
- Inkoopfactuur bij Schuurman (factuurnummer is ook voldoende)
- Foto van de identificatielabel (te vinden op het toestel)
- Adres voor ophaling

Indien de aanmelding wordt geaccepteerd ontvangt U het herstelnummer via e-mail samen met de instructies en afhaalmoment.

Neem een foto van de staat van uw zending die gereed staat.

De chauffeur zal zelf de transport labels bij zich hebben waarop de retournummer genoteerd staat.

Na ontvangst van de retour worden deze verwerkt volgens de correcte procedure, deze hangt af van de procedure die de fabrikanten ons opleggen (herstelling of credit).