

# Verkeerd artikel op de lijst

## Informatie voor scholen



### Wat te doen als een klas of opleiding een verkeerd artikel op de lijst heeft staan?

#### Retourneren - vanaf 15 stuks

Let op:

Tussen 1 augustus en 1 oktober kunnen artikelen als retour aangemeld worden, na deze datum geldt de retourtermijn van 14 dagen. Boeken die retour gestuurd worden dienen uiterlijk 7 oktober bij ons binnen te zijn.

#### Hoe kan ik artikelen voor een hele klas/opleiding als retour aanmelden?

Om ervoor te zorgen dat het artikel niet langer door studenten afgenomen kan worden en dat studenten geïnformeerd worden, voer je onderstaande stappen uit:

- 1 Open in de MBOwebshop.nl onder **Artikelbeheer** de artikelcode en plaats bij het veld "Tonen vanaf" bij "tot" de datum van vandaag, zodat het artikel niet langer door studenten afgenomen kan worden en ontkoppel de groepen/opleidingen.
- 2 **Opslaan**
- 3 Informeer de studenten die het foutieve boek/licentie reeds afgenomen hebben. Om na te gaan welke studenten dit betreft, kun je in het menu **Artikelbeheer** in de kolom

**Afnames** door op "Aantal afnames: xx" te klikken achterhalen welke studenten het artikel reeds besteld hebben. Dit overzicht kan indien gewenst naar Excel geëxporteerd worden. Houdt hierbij rekening dat studenten wanneer ze een vervangend boek aan moeten schaffen zij hiervoor verzendkosten moeten betalen. Bepaal of school deze vergoedt.

- 4 Voeg een eventueel vervangende artikelcode toe en koppel deze aan de gewenste groepen/opleidingen. Door onderaan de pagina het hokje "Stuur een e-mail naar de studenten, dat dit artikel klaar staat" aan te vinken worden de betreffende studenten per mail op de hoogte gebracht dat er een artikel toegevoegd is aan hun leermiddelenlijst.

#### Hoe meld ik vervolgens de retouren van boeken / licenties aan bij de MBOwebshop.nl?

- 5 Menu **Start**
  - *Mijn meldingen (Mocht je hier een fout melding krijgen, probeer dan eens om de MBOwebshop.nl in een incognitovenster te openen)*

- Maak een melding aan met minimaal de volgende gegevens:
  - Betreffende Team/Afdeling
  - Artikelnummer(s) – 13-cijferige code
  - Aantal afnames
  - Reden van retour
  - Maak van het betreffende artikel een afname-overzicht en exporteer deze naar Excel. Het afname-overzicht is noodzakelijk voor de verdere afhandeling van de retouren. Voeg het Excel-bestand toe aan de melding.

Na je aanmelding ontvang je via de mail de bevestiging van de melding inclusief het meldings-nummer (M2XXX XXXX).

- 6** De relatiemanager neemt vervolgens het verzoek in behandeling. Als alle informatie volledig is, ontvang je het retouradres met verdere instructie.
- 7** Wanneer het **licenties** betreft, kunnen deze door ons ingetrokken en gecrediteerd worden zolang deze niet door studenten geactiveerd zijn. Wanneer een licentie reeds geactiveerd is, zal school hiervoor de factuur ontvangen.
- 8** Wanneer het **boeken** betreft, dienen de foutief geleverde boeken op school verzameld te worden. Houd bij het inzamelen bij welke studenten het boek ingeleverd hebben en controleer de staat van het boek\*. Boeken die niet winkelfris of beschadigd zijn,

kunnen niet door ons retour genomen worden. De boeken die alsnog beschadigd bij ons binnen komen, daarvan zal school de factuur ontvangen.

- 9** Zodra de boeken door de studenten ingeleverd zijn en teruggestuurd gaan worden, gaag aan de melding (M2XXX XXXX) een Excel-bestand toevoegen met daarin het overzicht van de studenten die het boek ingeleverd hebben.
- 10** Zodra wij de boeken retour ontvangen en beoordeeld hebben, zal de creditering aan de studenten in orde gemaakt worden. Boeken die wij alsnog beschadigd retour ontvangen, daarvan zal school de factuur ontvangen.

#### \* Retourvoorwaarden:

- **Studieboeken dienen in nieuwstaat te zijn en goed verpakt retour gezonden te worden.**
- **Studieboeken indien geleverd in folie (doorzichtig plastic) dienen niet geopend te zijn.**

## Vragen?

Wij helpen je graag op weg. Vermeld het studentnummer en school- of factuurnummer als referentie:

E-mail: [klantsupport@mbowebshop.nl](mailto:klantsupport@mbowebshop.nl)  
Telefoon: 085 – 075 0551

[www.mbowebshop.nl](http://www.mbowebshop.nl)

Check alle help- en informatiekaarten

