

Retourneren

Informatie voor studenten



Hoe kan ik een retour aanmelden?

Let op:

Tussen 1 augustus en 1 oktober kunnen artikelen als retour aangemeld worden, na deze datum geldt de retourtermijn van 14 dagen. Een boek of licentie kan alleen geretourneerd worden als:

- het boek onbeschadigd is (behalve als je het boek al beschadigd ontvangen hebt)
- de licentie nog niet geactiveerd is.

Verkeerd, beschadigd of te annuleren boek?

Heb je een verkeerd of beschadigd boek ontvangen of wil je je order annuleren? Maak dan uiterlijk binnen 48 uur een melding aan via het menu

Klantenservice > Mijn meldingen > Nieuwe melding.

Van beschadigde boeken ontvangen wij graag een foto met daarbij de vermelding van de titel en het ISBN-nummer.

Je kunt een foto toevoegen aan een melding door in het meldingsformulier bij Bestand op Bestand kiezen te klikken en de foto te selecteren.

Wil je een boek terugsturen?

Als je een boek terug wil sturen, dan kun je online je boeken aanmelden voor retour. Doe dit via het menu Mijn account > Retourneren.

- 1 Lees de spelregels en klik op "Gelezen, ik wil graag artikelen retourneren".
- 2 Kies nu de artikelen die je terug wilt sturen. Vink het hokje aan dat voor het artikel staat.
- 3 Heb je alles aangevinkt? Klik dan op "Deze artikelen wil ik graag retourneren." Het kan een paar seconden duren voordat je het volgende scherm te zien krijgt.
- 4 Nu krijg je een overzicht te zien van de artikelen die je wil retourneren. Achter ieder artikel staat een rondje.

Wanneer het rondje groen is dan is het mogelijk om het artikel retour te zenden. Is het rondje geel dan is het nog niet zeker of het artikel terug kan. Bij een rood rondje is de retourtermijn helaas verlopen.
- 5 Kies uit de lijst een reden voor het retour sturen van het artikel. Geef daarna een korte toelichting.
- 6 Klik nu op "Retour aanvragen".

Hoe stuur ik mijn boek(en) op?

Je retouraanvraag wordt verzonden naar onze afdeling Support.

Onder het menu **Klantenservice > Mijn meldingen** kun je de aanvraag verder volgen.

- Als je een boek retour gaat sturen, dan ontvang je in de volgende stap een retourbon voor op je pakket.

- Dit etiket plak je op de doos die je gaat verzenden.
- Het pakket kun je afgeven bij een PostNL / DHL of UPS pakketpunt bij jou in de buurt.
- Zorg ervoor dat er genoeg postzegels op je pakket zitten of laat het pakket frankeren bij het pakketpunt.
De barcode (streepjes) hoeft niet gescand te worden bij het pakketpunt. Deze code is voor ons ontvangstcentrum.

Let op: schade ontstaan tijdens het retourneren is voor jouw risico, dus zorg dat je de artikelen goed verpakt.

Vergeet niet om de boeken binnen 14 dagen op te sturen.

Wanneer krijg ik mijn geld terug?

Zodra je retour door ons ontvangen en goedgekeurd is, ontvang je hiervan bericht. Het bedrag zal - afhankelijk van de wijze van betaling - binnen 2 weken worden overgemaakt.

Heb je zelf betaald (**bijv. via iDEAL**)? Dan krijg je het geld terug op de rekening waarmee is betaald. Het rekeningnummer kan niet worden aangepast.

Heb je via Mail to Pay betaald?

Dan wordt het bedrag dat je terugkrijgt, verrekend met de termijnen die nog betaald moeten worden.

Heeft iemand anders voor jou betaald (**bijvoorbeeld je werkgever**)? Dan krijgen zij het bedrag terug.



Vragen?

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

E-mail: info@mbowebshop.nl

Telefoon: 085 – 075 0550

www.mbowebshop.nl

Check alle help- en informatiekaarten

