

Retouren/garantie aanmelden

Dit kunt u op beide websites doen. https://www.phantom.eu/nl-nl

Retouren dient u via de website <u>https://www.phantom.eu/nl-nl</u> aan te melden. Retouren dienen in de originele verpakking te zitten en mogen niet ouder dan 1 jaar zijn. Ouder dan 3 maanden maar jonger dan 1 jaar berekenen wij

10 % extra kosten op.

- U krijgt bij het verzenden van een retour een RMA nummer. Deze dient u toe te voegen bij uw retour. Ontvangen wij een retour zonder RMA nummer dan kunnen we deze helaas niet accepteren.
- De retour kosten bedragen € 5,-. Kiest u ervoor om de retour door UPS af te laten halen dan zijn de UPS kosten € 15,- extra.

Retouren kunt u aanmelden door in te loggen en naar uw eigen account te gaan.

Stap 1:

Om in te loggen klikt u op "inloggen"

• Zodra u bent ingelogd ziet u op de plek van "inloggen" uw firma naam staan. Door hier op te klikken komt u in uw eigen omgeving en vindt u daar alle gegevens met betrekking op orders, kortingen, Retouren enz.

Stap 2:

• Boven in het scherm ziet u de button . Via het drop down menu gaat u naar retour/manco.

| A Home Facturen | Mijn klanten | Eindklant kortingen | Mijn kortingen | Offertes | 🔓 Orders 🗸 | Export + | 👤 Mijn account 🗸 | C+ Afmelden |
|--|--------------|-------------------------------------|----------------|----------|-------------------------|----------|------------------|-------------|
| PRODUCTEN | INFORMATIE 8 | ADVIES | | | Bestellen Potour/Mon | | | |
| Welkom teru | g Van O | mmen B.V. | | | Orderoverzie | cht | | |
| ziet het volg | ende filte | erveld. | | | | | | |
| Retour overzicht | Mijn RMA's | | | | | | | |
| Zoek order / pro | duct om te | retourneren | | | | | | |
| Do you want to | search by | Ja Nee | | | | | | |
| THE STREET AND ADDREED | order? | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| Orde | r number | | | | | | | |



- U kunt hier op <u>artikel nummer</u> en <u>order nr</u> (pd....)zoeken.
- Als u op artikel nummer wilt zoeken vinkt u eerst nee aan bij "Wilt u zoeken op order?"
- U kunt hier nu het artikelnummer ingeven welke u wilt retourneren en klikt dan op order zoeken.

| Retour overzicht Mijn F | RMA's |
|-------------------------|-------------------|
| Zoek order / product | om te retourneren |
| Wilt u zoeken op order? | 🔿 Ja 🖲 Nee |
| Artikelnummer | |
| Order zoeken | |

- U komt nu in het orderoverzicht terecht met uw filtering.
- Om een artikel/order te retourneren klikt u op het pijltje en komt u in het menu waar u voor retouren kunt kiezen.

Orderoverzicht



Wanneer u op retouren klikt dan kiest u voor alle beschikbare regels (als de hele order retour moet) of op losse producten (bij bijvoorbeeld 1 artikel) selecteren.

| Orderoverzicht | Selecteer retourontie | × |
|---|---|--|
| Ordernummer Orderstatus Verzendstatus Afleveradres | Alle beschikbare regels retourneren Losse producten sel | Besteldatum r. Verkoopafne ecteren |
| K H H H | | |



U klikt in dit geval op losse producten selecteren omdat u in het beginscherm voor artikelnummer heeft gekozen.

U ziet dan onderstaand scherm en vult de retourreden in, dit kan zijn manco, verkeerd besteld, fout van ommen of garantie.

| ourgestuurde producten | | \$ |
|------------------------------|--|----|
| Selecteer producten waarvoor | r u een RMA wilt aanmaken | |
| Alles selecteren | | |
| | Naam | |
| | International Tools ECO PRO HSS Set Spiraalboren DIN 338 11.420: 1-10X0,1 mm | |
| | Artikelnummer | |
| | 191241010 | |
| | Retourreden | |
| | | × |
| | | |
| | Hoeveel producten wilt u retourneren? | |
| | Aantai | |
| | 1 | |
| | Opmerking | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | li |
| | | |
| Sluiten Volgende | | |

Wanneer u de retourreden heeft gekozen dan kiest u in het scherm voor volgende. Daarna moet u ook nog een subreden invullen.

Retourgestuurde producten

| Naam | |
|--|-------|
| International Tools ECO PRO HSS Set Spiraalboren DIN 338 11.420: 1-10X0,1 mm | |
| Artikelnummer | |
| 191241010 | |
| Retourreden | |
| Verkeerd besteld | ~ |
| Subreden | |
| | × • |
| Hoeveel producten wilt u retourneren? Aantal | |
| 1 | |
| Opmerking | |
| | |
| | |
| | |

Wanneer u dit heeft ingevuld, klikt u op volgende.



U vult dan uw emailadres linksboven in, onderin eventueel uw ordernummer bij referentie en u geeft aan op de order afgehaald moet worden of dat u deze retour stuurt.

Als u dit heeft ingevuld klikt u op RMA indienen en hierna ziet u een RMA nummer waarmee u het artikel retour kunt sturen. Het formulier kunt u downloaden.

De retouraanvraag is afgehandeld. Onder het retour/manco overzicht kunt u bij "mijn RMA'S" uw eigen retour overzicht zien en eventueel de status bekijken.

| Retour overzicht Mijn RM | A's |
|--------------------------|------------------|
| Zoek order / product or | n te retourneren |
| Wilt u zoeken op order? | 🔿 Ja 🖲 Nee |
| Artikelnummer | |
| Order zoeken | |

*Zelf terugsturen

Als u ervoor kiest om de RMA zelf terug te sturen dan kunt u de retour onder vermelding van het RMA nummer aan Van Ommen retourneren binnen 4 weken.

*Afhalen

Als u ervoor kiest om de RMA af te laten halen moeten er een aantal regels gevuld worden:

- De contactpersoon
- Het telefoonnummer van deze contactpersoon
- Het mailadres van deze contactpersoon
- De afdeling verkoop van Van Ommen ontvangt dan een mail en maakt dan een ophaalopdracht voor UPS voor deze betreffende RMA



•

| Afhaalgegevens: | Sending method | Zelf terugsturen Afhalen |
|-----------------|-------------------|------------------------------|
| , | Company Name | APGEFA HOLDING B.V. |
| | Attention Name | |
| | Street | Seggegors 27 |
| | Postal Code | 3284MC |
| | City | ZUID-BEIJERLAND |
| т | elephone Number | |
| \Rightarrow | E-mail Address | |
| | Pick up costs EUR | 15.00 📛 |
| Delete | | Send |
| Add more produc | cts | |