

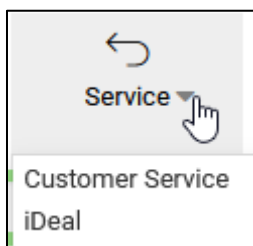
ALSO CSO (Customer Service Online)

Handleiding.

U kunt CSO onder de button Service vinden zodra u ingelogd bent op de ALSO-webshop.

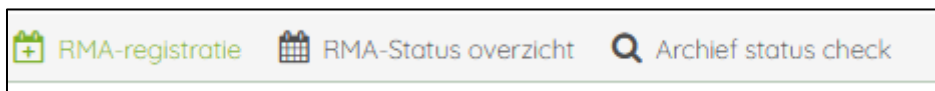
https://www.also.com/ec/cms5/nl_2400/2400/index.jsp

Heeft u nog geen login, vraag dan aan uw inkoop afdeling om een sub login voor u aan te maken.

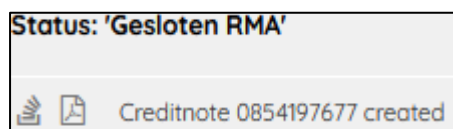


Binnen deze omgeving kunt u uw retour en/of claims 24/07 regelen.

Zodra u in de CSO omgeving zit ziet u 3 “buttons”



1. RMA – registratie
 - Hier kunt u uw aanvraag in werking zetten
2. RMA – status overzicht
 - Hier kunt de status van uw aanvragen zien
 - Zodra de aanvraag gesloten is en er is een credit gemaakt kunt u die hier zien en downloaden (klik dan op het PDF icoontje)



3. Archief status check



Registratie van uw aanvraag.

In deze omgeving ziet u een navigatie balk

The screenshot shows a search navigation bar with the following elements: a green 'i' icon, a dropdown menu for 'Vrije datum...' with dates '2-12-2021' and '9-12-2021', a 'Zoeken op' dropdown, a text input field 'Nummer hier invoeren', and a green 'Zoeken' button. Below the bar, there is a 'Filter' section with buttons for 'Factuur', 'Pakbon', and 'Order', and a zoom icon.

U heeft hier meerdere zoek opties.

Zoeken op periode:

The screenshot shows a dropdown menu for search periods. The selected option is '1 week'. Other options include 'Vandaag', '1 week', '2 weken', '1 maand', '2 maanden', 'Vrije datumbereik', and a close icon.

Zoeken op een bij u bekend nummer:

The screenshot shows a dropdown menu for search by number. The selected option is 'Zoeken op'. Other options include 'Factuurnummer', 'Klant ordernummer', 'Fabrikant modelnummer', 'EAN-Code', 'Pakbon nummer', 'Ordernummer', 'Serienummer', and 'Artikelnummer'. A hand cursor is shown over the 'Zoeken op' option.

U voert het nummer in het veld "nummer hier invoeren" in en klik op zoeken

The screenshot shows the search bar with 'Factuurnummer' selected in the dropdown, the number '1234567' entered in the input field, and the 'Zoeken' button highlighted. A hand cursor is shown over the 'Zoeken' button, and a tooltip with the text 'Zoeken' is visible below it.

Uiteindelijk is het de bedoeling van u uitkomt bij het juiste ALSO order, pakbon of factuur nummer om uw aanvraag te kunnen doen.



We zetten de aanvraag redenen op een rijtje en zullen vervolgens per reden uitleg geven.

Voor onderstaande redenen kunt u CSO gebruiken.

1. Defect (een standaard RMA aanvraag)
2. DOA
3. Commerciële retour – nieuwe producten
4. Zelf verkeerd besteld
5. Buyback
6. Verkeerde levering
7. Teveel geleverd
8. Klacht over product (niet defect)
9. Transportschade
10. Het artikel is beschadigd in een onbeschadigde buitendoos
11. Manco
12. Ontbrekende accessoires
13. Verkeerde facturering
14. Licentie retour

Indien u een reden niet kan selecteren betekent dat die reden uitgesloten is voor een retour of claim. Verderop is deze handleidingen leggen we de “spelregels” per reden uit.

Zodra u op een reden gaat staan met uw cursor verschijnt er een pop up met extra informatie.



Zodra u een gegevens regel klikt gaat de regel “open” en ziet u alle info

Voorbeeld gesloten regel:

Nummer: 0962405087 - Factuur van 8-12-2021								Details	
Pakbon nummer	Also ordernummer	#	Artikelnummer	Fabrikant modelnummer	Leverancier	Productomschrijving	Hoeveelheid		
6071053724	7045364094	100	1948782	960-000972	LOGITECH	LOGITECH HD Webcam C930e	1		Selecteer reden van ...

Voorbeeld open regel:

Nummer: 0962405086 - Factuur van 8-12-2021								Details	
Pakbon nummer	Also ordernummer	#	Artikelnummer	Fabrikant modelnummer	Leverancier	Productomschrijving	Hoeveelheid		
6071053724	7045333716	100	1948782	960-000972	LOGITECH	LOGITECH HD Webcam C930e	1		Selecteer reden van ret...
Klant ordernummer		Productomschrijving			Leverdatum				
Klant item nummer		LOGITECH HD Webcam C930e			7-12-2021				
Fabrikant modelnummer		EAN-Code			Afleveradres :				
960-000972		5099206045200			[REDACTED]				
		Prijs (netto)			[REDACTED] EUR				
		[REDACTED] EUR (Eenheidsprijs [REDACTED] EUR)			[REDACTED]				
Geleverde serienummers									
2119LZ90X2V9									

Uitleg per aanvraag reden.



1. Defect (een standaard RMA aanvraag)

Hier kunt u uw standaard RMA's aanvragen. (technisch defect)

U krijgt na het klikken op de button defect een nieuwe pagina

U ziet links waar u voor gekozen hebt, herkenbaar aan het zwarte balkje.

U kunt in deze omgeving schakelen tussen de diverse redenen

RMA-registratie

Factuurnummer: 0962405086 - Factuurdatum: 8-12-2021 / Artikelnummer: 000

Defect	Defect
DOA (dead on arrival) aanvraag	Defect
Commerciële retour nieuw(e) product(en)	Return

Indien de garantie via ALSO loopt ziet u direct welke afhandeling er geboden wordt.

Garantieafhandeling: Credit

Vervolgens kunt u een fout selectie kiezen door een keuze te maken uit het pull down menu.

Fout selectie *

- Device/part does not respond
- Device/part responds, but does not work
- Sporadic errors
- Loud/unusual noises
- Display of an error message
- External defect
- Personal fault
- Any other
- Accessoires defect
- No function

Vervolgens geeft u een gedetailleerde klachtomschrijving op (open veld)

Klachtomschrijving *

Geef een gedetailleerde klachtomschrijving. Het artikel dient technisch defect te zijn.

Indien u meerdere artikel gaat aanvragen kunt u per item een positie referentie invullen



Positie Referentienummer

Selecteer vervolgens het defecte serienummer

Selecteer serienummers

Geleverde serienummers

S4EVNM0R820837 S4EVNM0R820839 S4EVNM0R820841

Zodra u alles heeft ingevuld kunt u op de toevoegen button klikken.

Toevoegen

U krijgt een scherm aangaande het adres.

Hier kunt u het retour adres invullen, dit is van toepassing op het moment dat ALSO goederen ontvangt niet conform de aanvraag zijn en daardoor niet in behandeling kunnen worden genomen.

Indien het adres klopt of indien er niet aanpast dient te worden selecteert u toevoegen

Toevoegen

U krijgt de keuze om nog een artikel toe te voegen of deze aanvraag op te nemen in de winkelwagen

Orderinformatie

De positie is succesvol toegevoegd - huidige status: Toegevoegd in de winkelmand.

Meer posities toevoegen Ga naar de winkelwagen

Tip! U kunt uw aanvragen opsparen in uw winkelwagen en bijvoorbeeld 1x per week verzenden. (let wel op dat garantie termijn(en) dan niet overschreden worden)

Indien u naar uw winkelwagen gaat kunt u de aanvraag afronden door op de button aanvraag indienen te klikken.

Aanvraag indienen

U ontvangt per e-mail een RMA-bevestiging met daarin het RMA -nummer.

Hiermee kunt u uw RMA artikelen direct opsturen naar ALSO.

Een RMA nummer is 05 dagen geldig.

Indien een leverancier de RMA zelf afhandelt ziet vindt u op deze pagina alle info waar u uw aanvraag kunt doen.



Garantieafhandeling:	Direct Service
Direct Service Info:	Beste klant, de garantieafhandeling van dit artikel verloopt rechtstreeks via de fabrikant zelf. Neem a.u.b. contact op met de fabrikant voor een RMA aanvraag.
Fabrikant service-center:	Bedrijfsnaam: ACER COMPUTER BV Straat: EUROPALAAN 89 Postcode: NL-5232 BC 'S-HERTOGENBOSCH Web support: http://www.acer.com/gc/nl/NL/content/

2. DOA (Dead on Arrival)

ALSO volgt de DOA-regelingen zoals onze leveranciers die opgeven.

Per merk (indien DOA door leverancier wordt aangeboden) loopt er op de achtergrond een dagen teller.

Indien de DOA termijn verstreken is, is een aanvraag niet meer mogelijk.

Indien een leverancier geen DOA regeling heeft kunt u DOA niet selecteren.

U kunt dan voor defect kiezen.

Indien een leverancier de DOA zelf afhandelt ziet vindt u op deze pagina alle info waar u uw aanvraag kunt doen.

3. Commerciële retour – nieuwe producten

Deze retour reden kiest u als u de goederen niet meer nodig heeft.

De procedure:

- ALSO zal 10% return fee(*) doorbelasten, dit wordt direct verrekend met de credit nota.
- De artikelen moeten 100% gesloten en nieuw zijn.
Er mogen ook geen door u aangebrachte teksten of stickers op zitten.
- De ALSO factuur moet binnen 15 kalenderdagen vallen.
- Het te retourneren bedrag mag niet lager dan € 25.- en niet hoger dan € 2000.- zijn.
- Er zijn een aantal artikelen uitgesloten voor retour, zoals software, 3D printers maar ook artikelen die speciaal voor u besteld zijn.

()return fee is een tegemoetkoming in de kosten om een retour weer op voorraad te kunnen leggen)*

Indien de aanvraag niet binnen de tijdslijn en/of waarde regels valt kunt u kiezen voor **Buyback**. De goederen moeten dan dus nog wel steeds 100% nieuw zijn

Indien u besluit de aanvraag in te dienen en de button klikt komt u op een nieuwe pagina.

Hier kunt u comment en positie een referentienummer meegeven.

U geeft op hoeveel artikelen (serienummers) wilt retourneren en selecteert de serienummers die gaat retourneren.

U heeft ook de mogelijkheid om een afbeelding of document toe te voegen bij de aanvraag.

Dit kunt u eenvoudig doen door de QR code te scannen met uw smartphone.

Deze optie is niet verplicht bij deze aanvraag.

Zo zou de aanvraag er dan uit komen te zien



RMA-registratie

Factuurnummer: 0962350553 - Factuurdatum: 3-12-2021 / Artikelnummer: 0000000004036185 / Productomschrijving: SAMSUNG 970 EVO Plus SSD 500GB NVMe (P) / Hoeveelheid: 8

Commerciële retour nieuw(e) product(en)

Ongeopende en in nieuwstaat artikel(en) / Commerciële retour

Commentaar
Hallo, wij hebben deze goederen niet meer nodig

Positie Referentienummer
1234567

Selecteer serienummers
3


S4EVNMOR820837 S4EVNMOR820839 S4EVNMOR820841

Geleverde serienummers
S4EVNMOR820842 S4EVNXOR121971 S4EVNXOR121975 S4EVNXOR121980 S4EVNXOR121981

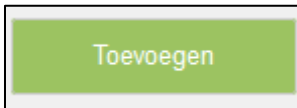
Bestanden en afbeeldingen toevoegen

Geaccepteerde bestandsformaten:
DOC, DOCX, PDF, JPG, JPEG, PNG

Gebruik uw smartphone om foto's en documenten toe te voegen. Hiervoor scant u de QR code.



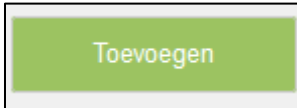
Zodra u alles heeft ingevuld kunt u op de toevoegen button klikken.



U krijgt een scherm aangaande het adres.

Hier kunt u het retour adres invullen, dit is van toepassing op het moment dat ALSO goederen ontvangt niet conform de aanvraag zijn en daardoor niet in behandeling kunnen worden genomen.

Indien het adres klopt of indien er niet aanpast dient te worden selecteert u toevoegen



U krijgt de keuze om nog een artikel toe te voegen of deze aanvraag op te nemen in de winkelwagen

Orderinformatie

De positie is succesvol toegevoegd - huidige status: Toegevoegd in de winkelmand.

Indien u naar uw winkelwagen gaat kunt u de aanvraag afronden door op de button aanvraag indienen te klikken.



U ontvangt per e-mail een RMA-bevestiging met daarin het RMA(DOA) -nummer.

Hiermee kunt u uw RMA's direct opsturen naar ALSO.

Een RMA (DOA) nummer is 05 dagen geldig.



4. Zelf verkeerd besteld

Voor de retour reden gelden dezelfde regels als voor Commerciële retour – nieuwe producten
Het enige verschil is de reden.

U ontvangt per e-mail een RMA-bevestiging met daarin het RMA(DOA) -nummer.
Hiermee kunt u uw RMA's direct opsturen naar ALSO.

5. Buyback

Deze retour reden kiest u als u de goederen niet meer nodig heeft.
Indien u deze reden kiest zal ALSO een nader te bepalen return fee doorbelasten, dit wordt direct verrekend met de credit nota.

De spelregels:

- De artikelen moeten 100% gesloten en nieuw zijn.
Er mogen ook geen door u aangebrachte teksten of stickers op zitten.
- De ALSO factuur moet binnen 30 kalenderdagen vallen.
- Het te retourneren bedrag mag niet lager dan € 25.- zijn.
- Sommige artikelen zijn uitgesloten

Ondanks dat u binnen deze omgeving kunt u aangeven dat goederen geopend of beschadigd zijn zullen wij alleen ongeopende / beschadigde goederen accepteren.
Helaas kunnen wij deze optie vooralsnog niet uitzetten.

Indien uw aanvraag niet aan de ALSO criteria voldoet kunt u de button niet aanklikken en is er geen mogelijkheid om goederen te retourneren.

Indien u besluit de aanvraag in te dienen en de button klikt komt u op een nieuwe pagina.

Hier kiest u ongeopend.

Hier kunt u comment en positie een referentienummer meegeven.

U geeft op hoeveel artikelen (serienummers) u wilt retourneren en selecteert de serienummers die gaat retourneren.

U heeft ook de mogelijkheid om een afbeelding of document toe te voegen bij de aanvraag.

Dit kunt u eenvoudig doen door de QR code te scannen met uw smartphone.

Deze optie is niet verplicht bij deze aanvraag.

Zo zou de aanvraag er dan uit komen te zien



BMA-registratie

Retournummer: 0912025689 - Factuurdatum: 10-11-2021 / Artikelnummer: 0000000003024017 / Productomschrijving: SEAGATE Surv. Sighthawk 3TB HDD / Hoeveelheid: 10

Buy back Return

Ongesloten en in nieuwstaat artikel(en) / Buy Back Retour

Conditie *

Ongesloten

Geopend

beschadigd

Onduidelijk

Commentaar *

Een buy back aanvraag zal handmatig gecontroleerd worden. Vul hier een duidelijke reden van retour in.

Positie Referentienummer

Optioneel

Selecteer serienummers

ZTT2YCBT ZTT2YCR2 ZTT2YJZN

Geleverde serienummers


ZTT2YCKV ZTT2YJAB ZTT2YK0S ZTT2YK1V ZTT2YK8S ZTT2YL58 ZTT2YL6D

Bestanden en afbeeldingen toevoegen

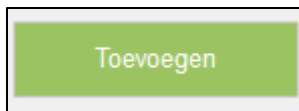
Kies bestand (Max. 20 MB)

Geaccepteerde bestandsformaten: DOC, DOCX, PDF, JPG, JPEG, PNG

Gebruik uw smartphone om foto's en documenten toevoegen. Hiervoor scant u de QR code.



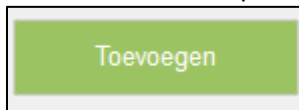
Zodra u alles heeft ingevuld kunt u op de toevoegen button klikken.



U krijgt een scherm aangaande het adres.

Hier kunt u het retour adres invullen, dit is van toepassing op het moment dat ALSO goederen ontvangt niet conform de aanvraag zijn en daardoor niet in behandeling kunnen worden genomen.

Indien het adres klopt of indien er niet aanpast dient te worden selecteert u toevoegen



U krijgt de keuze om nog een artikel toe te voegen of deze aanvraag op te nemen in de winkelwagen

Orderinformatie

De positie is succesvol toegevoegd - huidige status: Toegevoegd in de winkelmand.

Meer posities toevoegen

Ga naar de winkelwagen

Indien u naar uw winkelwagen gaat kunt u de aanvraag afronden door op de button aanvraag indienen te klikken.



U krijgt een melding dat uw aanvraag gelukt is maar u kunt uw retour **NIET DIRECT** opsturen.

Uw aanvraag wordt in behandeling genomen en wij zullen u z.s.m. contacten met verdere informatie.



6. Verkeerde levering

Deze reden kiest u als u een verkeerde levering van ALSO ontvangen heeft. Deze optie staat tot 15 kalenderdagen na ALSO facturatie datum open, daarna is deze optie niet meer te gebruiken.

Indien u deze reden kiest volgen er twee twee opties:

1. Pakbon en geleverde artikel(en) komen overeen.
 - U heeft een artikel ontvangen die u niet besteld heeft (staat wel op de pakbon)
2. Pakbon en geleverde artikel(en) komen niet overeen.
 - U heeft een ander artikel ontvangen dan u besteld heeft.

Kiest u optie 1 dan kunt u ervoor kiezen om het artikel te houden, u ziet dan een aanbod in uw scherm.

Wilt hier gebruik van maken, dan kiest u JA

Indien u dat niet wenst kiest u NEE.

U kunt een positie referentienummer opgegeven en comment (extra info) invullen.

U heeft de mogelijkheid om een afbeelding of document toe te voegen bij uw aanvraag.

Dit kunt u eenvoudig doen door de QR code te scannen met uw smartphone.

Deze optie is niet verplicht bij deze aanvraag.

Voor deze aanvraag is deze optie niet van toepassing.

Retourregistratie
Factuurnummer: 0962277446 - Factuurdatum: 30-11-2021 / Artikelnummer: 0000000000324017 / Productomschrijving: SEAGATE Surv. Slightok 3TB HDD / Hoeveelheid: 10

Verkeerde levering
Pakbon en geleverde artikel(en) komen overeen
Pakbon en geleverde artikel(en) komen niet overeen

Wilt u het artikel behouden? *

Uw normale aankoopprijs 63,21 EUR
Speciale prijs als tegemoetkoming 62,89 EUR

Ja
Nee

Positie Referentienummer
Optioneel

Commentaar
Optioneel

Bestanden en afbeeldingen toevoegen
Kies bestand (Max: 20 MB)

Geaccepteerde bestandsformaten:
DOC, DOCX, PDF, JPG, JPEG, PNG

Gebruik uw smartphone om foto's en documenten toe te voegen. Hiervoor scant u de QR code.

Zodra u alles heeft ingevuld kunt u op de toevoegen button klikken.



U krijgt een scherm aangaande het adres.

Hier kunt u het retour adres invullen, dit is van toepassing op het moment dat ALSO goederen ontvangt niet conform de aanvraag zijn en daardoor niet in behandeling kunnen worden genomen.

Indien het adres klopt of indien er niet aanpast dient te worden selecteert u toevoegen



Toevoegen

U krijgt de keuze om nog een artikel toe te voegen of deze aanvraag op te nemen in de winkelwagen

Orderinformatie

De positie is succesvol toegevoegd - huidige status: Toegevoegd in de winkelmand.

Meer posities toevoegen Ga naar de winkelwagen

Indien u naar uw winkelwagen gaat kunt u de aanvraag afronden door op de button aanvraag indienen te klikken.

Aanvraag indienen

U krijgt een melding dat uw aanvraag gelukt is maar u kunt uw retour NIET DIRECT opsturen. Uw aanvraag wordt in behandeling genomen en wij zullen u z.s.m. contacten met verdere informatie.

Kiest u optie 2 dan vragen wij om gegevens van het door u ontvangen artikel in te vullen in het veld material identificatie.

Zodra u dit ingevuld heeft klikt u op enter. Zoek machine start.

Materiaalidentificatie: *

Bevestig fabrikantcode / EAN met [ENTER]

Als het artikel gevonden is volgt er een aanbod

Materiaalidentificatie: *

3660619040438

4224506 - SEAGATE Expansion Desktop External 10TB

Uw normale aankoop prijs	153,84 EUR
Speciale prijs als tegemoetkoming	153,07 EUR

Behoud artikel

Artikel terugsturen

Indien u gebruik wilt maken van het aanbod kiest u artikel behouden

Indien u geen gebruik wilt maken van het aanbod kiest u artikel terugsturen

Indien u het niet ontvangen artikel alsnog wilt ontvangen kunt u dat aangeven (ja/nee)



Zou u de artikelen van de oorsponkelijke bestelling nog willen ontvangen? *

Ja

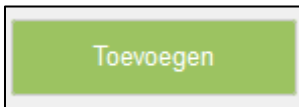
Nee

U kunt een positie referentienummer opgeven.
Wilt u in het commentveld het serienummer van het door u ontvangen artikel opgeven?
Dat maakt het onderzoek voor ons mogelijk een stuk makkelijker en kunnen we u eerder van informatie voorzien.

U heeft de mogelijkheid om een afbeelding of document toe te voegen bij de aanvraag.
Dit kunt u eenvoudig doen door de QR code te scannen met uw smartphone
Het helpt ons als u een foto van het ontvangen artikel en het serienummer upload.

Uw normale aankoop prijs	153,84 EUR
Speciale prijs als tegemoetkoming	153,07 EUR

Zodra u alles heeft ingevuld kunt u op de toevoegen button klikken.



U krijgt een scherm aangaande het adres.
Hier kunt u het retour adres invullen, dit is van toepassing op het moment dat ALSO goederen ontvangt niet conform de aanvraag zijn en daardoor niet in behandeling kunnen worden genomen.
Indien het adres klopt of indien er niet aanpast dient te worden selecteert u toevoegen



U krijgt de keuze om nog een artikel toe te voegen of deze aanvraag op te nemen in de winkelwagen

Orderinformatie

De positie is succesvol toegevoegd - huidige status: Toegevoegd in de winkelmand.

Meer posities toevoegen Ga naar de winkelwagen



Indien u naar uw winkelwagen gaat kunt u de aanvraag afronden door op de button aanvraag indienen te klikken.



U krijgt een melding dat uw aanvraag gelukt is maar u kunt uw retour NIET DIRECT opsturen. Uw aanvraag wordt in behandeling genomen en wij zullen u z.s.m. contacten met verdere informatie.

7. Klacht over product (niet defect)

Deze reden kiest u als u een klacht heeft aangaande het artikel.

Voorbeelden:

- in tegstelling tot wat er op de ALSO webshop aangegeven wordt is het artikel is niet compatible met
- Het artikel mist een bepaalde functionaliteit terwijl dat wel in de omschrijving staat

Deze optie staat tot 15 Kalenderdagen na ALSO facturatie datum open, daarna is deze optie niet meer te gebruiken.

In het comment veld kunt u uw klacht zo een uitgebreid mogelijk weergeven.
Wij verzoek u om het serienummer van het betrokken artikel ook te vermelden.
(indien het een serienummer houdend artikel betreft)

Wij willen ook graag de conditie van het artikel weten.
Klik aub aan wat van toepassing is.

Conditie *
Ongeopend
Geopend
beschadigd
Onbepaald

U kunt een positie referentienummer opgeven.

U heeft de mogelijkheid om een afbeelding of document toe te voegen bij de aanvraag.
Dit kunt u eenvoudig doen door de QR code te scannen met uw smartphone
Het helpt ons als u een foto van het ontvangen artikel en het serienummer upload.



RMA-registratie

Factuurnummer: 0962277446 - Factuurdatum: 30-11-2021 / Artikelnummer: 0000000000324807 / Productomschrijving: SEAGATE Suru Sghawk 3TB HDD / Hoeveelheid: 10

Defect

- DOA (dead on arrival) aanvraag
- Commerciële retour nieuw(e) product(en)
- Zelf verkeerd besteld
- Verkeerde levering
- Te veel geleverd
- Klacht over product (niet defect)
- Transportschade
- Het artikel is beschadigd in een onbeschadigde buitenkous
- Manco
- Ontbrekende accessoires
- Verkeerde facturering

Conditie

- Ongeopend
- Geopend
- beschadigd
- Onbepaald

Commentaar

Beschrijf alstublieft de schade van het artikel

Positie Referentienummer

Optioneel

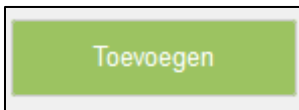
Bestanden en afbeeldingen toevoegen

Kies bestand (Max. 20 MB)

Geaccepteerde bestandsformaten: DOC, DOCX, PDF, JPG, JPEG, PNG

Gebruik uw smartphone om foto's en documenten toe te voegen. Hiervoor scant u de QR code

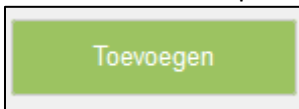
Zodra u alles heeft ingevuld kunt u op de toevoegen button klikken.



U krijgt een scherm aangaande het adres.

Hier kunt u het retour adres invullen, dit is van toepassing op het moment dat ALSO goederen ontvangt niet conform de aanvraag zijn en daardoor niet in behandeling kunnen worden genomen.

Indien het adres klopt of indien er niet aanpast dient te worden selecteert u toevoegen



U krijgt de keuze om nog een artikel toe te voegen of deze aanvraag op te nemen in de winkelwagen

Orderinformatie

De positie is succesvol toegevoegd - huidige status: Toegevoegd in de winkelmand.

Meer posities toevoegen

Ga naar de winkelwagen

Indien u naar uw winkelwagen gaat kunt u de aanvraag afronden door op de button aanvraag indienen te klikken.



U krijgt een melding dat uw aanvraag gelukt is maar u kunt uw retour **NIET DIRECT** opsturen.

Uw aanvraag wordt in behandeling genomen en wij zullen u z.s.m. contacten met verdere informatie.



8. Teveel geleverd

Deze reden kiest u indien ALSO teveel geleverd heeft.
(u heeft meer ontvangen dan op de pakbon staat)

Wij vragen u het aantal op te geven dat u totaal ontvangen heeft.

hoeveel stuks zijn er geleverd? *

U ontvangt een aanbod (ja/nee)

Wilt u het artikel behouden? *

Uw normale aankoop prijs	333,97 EUR
Speciale prijs als tegemoetkoming	332,30 EUR

Ja

Nee

Graag in het comment veld zoveel mogelijk informatie vermelden.

U heeft de mogelijkheid om een afbeelding of document toe te voegen bij de aanvraag.

Dit kunt u eenvoudig doen door de QR code te scannen met uw smartphone

Het helpt ons als u een foto van de teveel ontvangen artikelen en de serienummers upload.

IMA-registratie

factuurnummer: 096240523 - Factuurdatum: 8-10-2021 / Artikelnummer: 0000000004256321 / Productomschrijving: LENOVO IdeaCentre 3 3250u 8/512GB / Hoeveelheid: 15

Defect	Defect	hoeveel stuks zijn er geleverd? *	Wilt u het artikel behouden? *	Commentaar
DGA (dead on arrival) aanvraag	Defect	<input type="text"/>	Uw normale aankoop prijs 333,97 EUR Speciale prijs als tegemoetkoming 332,30 EUR	Optioneel
Commerciële retour nieuw(e) product(en)	Return		Ja	
Zelf verkeerd besteld	Return		Nee	
<input checked="" type="radio"/> Buy back	Return			
<input checked="" type="radio"/> Verkeerde levering	Return			
Te veel geleverd	Return			
Klacht over product (niet defect)	Claim	Positie Referentienummer		
Transportschade	Claim	<input type="text"/>		
Het artikel is beschadigd in een onbeschadigde buitendoos	Claim			
Manca	Claim			
Ontbrekende accessoires	Claim			
<input checked="" type="radio"/> Verkeerde facturering	Claim			

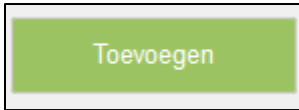
Bestanden en afbeeldingen toevoegen

Kies bestand (Max.: 20 MB)

Geaccepteerde bestandsformaten:
DOC, DOCX, PDF, JPG, JPEG, PNG

Gebruik uw smartphone om foto's en documenten toe te voegen. Hiervoor scant u de QR code.

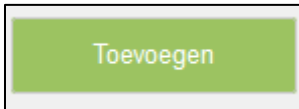
Zodra u alles heeft ingevuld kunt u op de toevoegen button klikken.



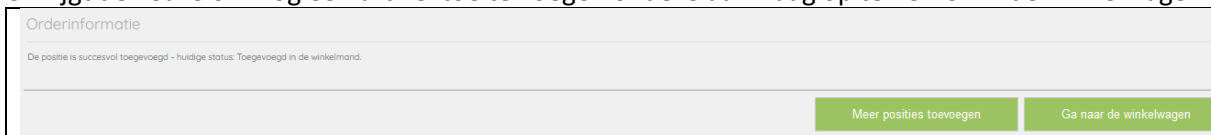
U krijgt een scherm aangaande het adres.

Hier kunt u het retour adres invullen, dit is van toepassing op het moment dat ALSO goederen ontvangt niet conform de aanvraag zijn en daardoor niet in behandeling kunnen worden genomen.

Indien het adres klopt of indien er niet aanpast dient te worden selecteert u toevoegen



U krijgt de keuze om nog een artikel toe te voegen of deze aanvraag op te nemen in de winkelwagen



Indien u naar uw winkelwagen gaat kunt u de aanvraag afronden door op de button aanvraag indienen te klikken.



U krijgt een melding dat uw aanvraag gelukt is maar u kunt uw retour **NIET DIRECT** opsturen.

Uw aanvraag wordt in behandeling genomen en wij zullen u z.s.m. contacten met verdere informatie.

9. Transportschade

Deze optie staat na ALSO facturatie 4 kalenderdagen open.

Zichtbare transportschade dient altijd:

1. bij aflevering op de transport documenten of de handterminal te worden vermeldt.
2. binnen 48 uur nalevering bij ALSO te worden gemeldt incl foto's van de schade.

Indien het verborgen schade betreft gebruikt u reden:

Het artikel is beschadigd in een onbeschadigde buitendoos

Zodra u deze reden kiest vragen wij u op de schade is aangetekend of niet.

U krijgt ook een aanbod om het artikel te behouden.



Wilt u het artikel behouden? *

Uw normale aankoopprijs	333,97 EUR
Speciale prijs als tegemoetkoming	300,57 EUR

Ja

Nee

Verder vragen wij u om in het commentveld een duidelijk omschrijving van de schade aan te geven. Betreft het alleen doos schade of er er meer aan de hand.

Indien van toepassing: selecteer de betrokken serienummers

Om een zo goed mogelijk beeld van de situatie te kunnen krijgen vragen wij u om foto's van de beschadigde verpakking , de beschadigde artikel(en) en serienummers te uploaden.

Dit voorspoedigt de afhandeling van de case.

Dit kunt u eenvoudig doen door de QR code te scannen met uw smartphone.

Zonder aanleveren van deze informatie kunt u niet verder met uw aanvraag.

U kunt een positie referentienummer opgeven.

Factuurnummer: 0962405251 - Factuurdatum: 8-10-2021 / Artikelnummer: 00000000004256321 / Productomschrijving: LENOVO IdeaCentre 3 3250U 8/512GB / Hooftheid: 15

Defect	Defect	Wilt u het artikel behouden? *	Commentaar
DOA (dood on arrival) aanvraag	Defect	Uw normale aankoopprijs 333,97 EUR Speciale prijs als tegemoetkoming 300,57 EUR	Hier graag duidelijke omschrijving van de schade (Bijvoorbeeld: alleen doos schade of doos schade en fysiek aan het artikel)
Commerciële retour nieuwe(n) product(en)	Return	Ja	
Zelf verkeerd besteld	Return	Nee	
Buy back	Return		
Verkeerde levering	Return		
Te veel geleverd	Return		
Klocht over product (niet defect)	Claim		
Transportschade	Claim	Positie Referentienummer	
Het artikel is beschadigd in een onbeschadigde buitendoos	Claim	Optioneel	
Manco	Claim		
Ontbrekende accessoires	Claim		
Verkeerde facturering	Claim		

Selecteer serienummers

SYL01BPYX

Geleverde serienummers

SYL01BPZA SYL01BPZC SYL01BPZE SYL01BPZH SYL01BQ0D SYL01BQ0S SYL01BQ0X SYL01BQ13 SYL01BQ15 SYL01BQ2E SYL01BPY7 SYL01BPYM SYL01BPZ1 SYL01BPYR

Bestanden en afbeeldingen toevoegen

Kies bestand (Max: 20 MB)

Graag uw schade foto's hier uploaden zodat wij uw case, in samenwerking met onze transporteur in behandeling kunnen nemen. De volgende foto's zijn vereist voor een probleemloze afhandeling van uw schade melding. Foto van de verzenddoos of pallet van Also, foto van de retail omdoos van de fabrikant, foto van de verzendtabel, en foto(s) van de fysieke schade(s) van het artikel indien van toepassing.

Zodra u alles heeft ingevuld kunt u op de toevoegen button klikken.

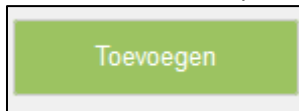




U krijgt een scherm aangaande het adres.

Hier kunt u het retour adres invullen, dit is van toepassing op het moment dat ALSO goederen ontvangt niet conform de aanvraag zijn en daardoor niet in behandeling kunnen worden genomen.

Indien het adres klopt of indien er niet aanpast dient te worden selecteert u toevoegen



U krijgt de keuze om nog een artikel toe te voegen of deze aanvraag op te nemen in de winkelwagen



Indien u naar uw winkelwagen gaat kunt u de aanvraag afronden door op de button aanvraag indienen te klikken.



U krijgt een melding dat uw aanvraag gelukt is maar u kunt uw retour NIET DIRECT opsturen.

Uw aanvraag wordt in behandeling genomen en wij zullen u z.s.m. contacten met verdere informatie.

10. Het artikel is beschadigd in een onbeschadigde buitendoos

U kiest deze reden als u te maken krijgt met schade die u bij afleveren niet heeft kunnen zien. Deze optie staat 15 kalenderdagen open na facturatie ALSO.

Geef in het commentveld zoveel informatie op.

Om een zo goed mogelijk beeld van de situatie te kunnen krijgen vragen wij u om foto's van de onbeschadigde verpakking, de beschadigde artikel(en) en serienummers te uploaden.

Dit versnelt de afhandeling van de case.

Dit kunt u eenvoudig doen door de QR code te scannen met uw smartphone.

Zonder aanleveren van deze informatie kunt u niet verder met uw aanvraag.

Selecteer betrokken serienummers

U kunt een positie referentienummer opgeven.



RMA-registratie

Bestelnummer: 091240523 - Factuurdatum: 8-12-2021 / Artikelnummer: 000000000425637 / Productomschrijving: LENOVO IdeaCentre 3 3250U 8/256GB / Hoeveelheid: 15

Defect	Defect
DOA (dead on arrival) aanvraag	Defect
Commerciële retour nieuw(e) product(en)	Return
Zelf verkeerd besteld	Return
Buy back	Return
Verkeerde levering	Return
Te veel geleverd	Return
Klacht over product (niet defect)	Claim
Transportschade	Claim
Het artikel is beschadigd in een onbeschadigde buitendoos	Claim
Manco	Claim
Ontbrekende accessoires	Claim
Verkeerde facturering	Claim

Commentaar *

Positie Referentienummer

Selecteer serienummers

Geleverde serienummers

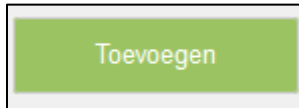
Bestanden en afbeeldingen toevoegen

Kies bestand (Max.: 20 MB)

Geaccepteerde bestandsformaten: DOC, DOCX, PDF, JPG, JPEG, PNG

Gebruik uw smartphone om foto's en documenten toevoegen. Hiervoor scant u de QR code.

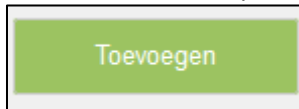
Zodra u alles heeft ingevuld kunt u op de toevoegen button klikken.



U krijgt een scherm aangaande het adres.

Hier kunt u het retour adres invullen, dit is van toepassing op het moment dat ALSO goederen ontvangt niet conform de aanvraag zijn en daardoor niet in behandeling kunnen worden genomen.

Indien het adres klopt of indien er niet aanpast dient te worden selecteert u toevoegen



U krijgt de keuze om nog een artikel toe te voegen of deze aanvraag op te nemen in de winkelwagen

Orderinformatie

De positie is succesvol toegevoegd - huidige status: Toegevoegd in de winkelmand.

Meer posities toevoegen

Ga naar de winkelwagen

Indien u naar uw winkelwagen gaat kunt u de aanvraag afronden door op de button aanvraag indienen te klikken.



U krijgt een melding dat uw aanvraag gelukt is maar u kunt uw retour **NIET DIRECT** opsturen. Uw aanvraag wordt in behandeling genomen en wij zullen u z.s.m. contacten met verdere informatie.



11. Manco

Deze optie staat na ALSO facturatie 4 kalenderdagen open.

U kunt in dit veld het missende aantal van het geselecteerde artikel opgeven:

Hoeveel stuks van deze positie missen er? *

U kunt aangeven wat u wenst:

Verdere procedure - klant verzoek *

Credit zonder nalevering

Credit en nalevering

Geef in het commentveld zo veel mogelijk informatie op.

Bijvoorbeeld:

1. ik heb 2 van de 3 dozen ontvangen.
2. Of deze serials van het betrokken artikel heb ik wel ontvangen (en geef dan die serials op)

Aan de hand van deze info kunnen wij snel schakelen en de case oplossen.

U kunt een positie referentienummer opgeven.

De mogelijkheid om een afbeelding toe te voegen is een standaard optie.

Voor deze aanvraag is deze optie niet van toepassing.

RMA-registratie

ccsnummer: 096240233 - Factuurdatum: 8-12-2021 / Artikelnummer: 00000000004256321 / Productomschrijving: LENOVO IdeaCentre 3 3250U 8/512GB / Hoeveelheid: 15

Defect

DOA (dead on arrival) aanvraag

Commerciële retour nieuw(e) product(en)

Zelf verkeerd besteld

Buy back

Verkeerde levering

Te veel geleverd

Klacht over product (niet defect)

Transportschade

Het artikel is beschadigd in een onbeschadigde buitenbox

Manco

Ontbrekende accessoires

Verkeerde facturering

Hoeveel stuks van deze positie missen er? *

Max. 15

Verdere procedure - klant verzoek *

Credit zonder nalevering

Credit en nalevering

Commentaar

Geef hier aanvullende informatie. Graag ontvangen wij foto's van de ontvangen dozen inclusief de adreslabels.

Positie Referentienummer

Optioneel

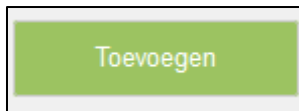
Bestanden en afbeeldingen toevoegen

Kies bestand (Max.: 20 MB)

Geaccepteerde bestandsformaten: DOC, DOCX, PDF, JPG, JPEG, PNG

Gebruik uw smartphone om foto's en documenten toe te voegen. Hiervoor scant u de QR code.

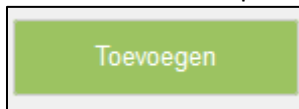
Zodra u alles heeft ingevuld kunt u op de toevoegen button klikken.



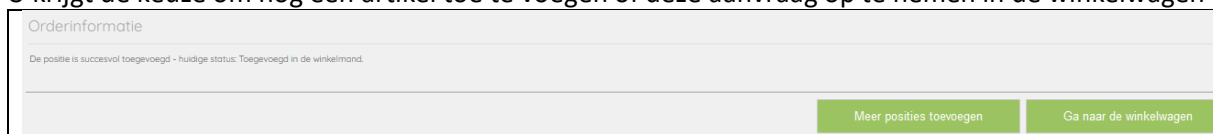
U krijgt een scherm aangaande het adres.

Hier kunt u het retour adres invullen, dit is van toepassing op het moment dat ALSO goederen ontvangt niet conform de aanvraag zijn en daardoor niet in behandeling kunnen worden genomen.

Indien het adres klopt of indien er niet aanpast dient te worden selecteert u toevoegen



U krijgt de keuze om nog een artikel toe te voegen of deze aanvraag op te nemen in de winkelwagen



Indien u naar uw winkelwagen gaat kunt u de aanvraag afronden door op de button aanvraag indienen te klikken.



U krijgt een melding dat uw aanvraag gelukt is.

Uw melding wordt in behandeling genomen en wij zullen u z.s.m. contacten met verdere informatie.

12. Ontbrekende accessoires

Deze reden kiest u indien u een accessoire mist in de originele verpakking van de fabrikant die er volgens u en handleiding van de fabrikant er wel bij had moeten zitten

Geef in het commentveld zo veel mogelijk informatie op.



U heeft ook de mogelijkheid om een afbeelding of document toe te voegen bij de aanvraag.

Dit kunt u eenvoudig doen door de QR code te scannen met uw smartphone.

Voeg eventueel een foto toe van een complete set.

Selecteer betrokken serienummer.

U kunt een positie referentienummer opgeven.



RMA-registratie

Retournummer: 09240223 - Factuurdatum: 8-10-2021 / Artikelnummer: 00000000004256321 / Productomschrijving: LENOVO IdeaCentre 3 3250U 8/32GB / Hooftheid: 15

Defect	Defect
DOA (dead on arrival) aanvraag	Defect
Commerciële retour nieuw(e) product(en)	Return
Zelf verkeerd besteld	Return
Buy back	Return
Verkeerde levering	Return
Te veel geleverd	Return
Klacht over product (niet defect)	Claim
Transportschade	Claim
Het artikel is beschadigd in een onbeschadigde buitendoos	Claim
Manco	Claim
Ontbrekende accessoires	Claim
Verkeerde facturering	Claim

Commentaar *

Welke accessoire ontbreekt er?

Postie Referentienummer

Optioneel

Selecteer serienummers

Geleverde serienummers


SYL01BPY7 SYL01BPYM SYL01BPYR SYL01BPYX SYL01BPZ1 SYL01BPZA SYL01BPZC SYL01BPZE SYL01BPZH SYL01BQ00 SYL01BQ0S SYL01BQ0X SYL01BQ13 SYL01BQ15 SYL01BQZE

Bestanden en afbeeldingen toevoegen

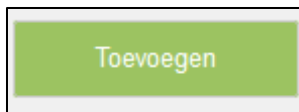
Kies bestand (Max: 20 MB)

Geaccepteerde bestandsformaten: DOC, DOCX, PDF, JPG, JPEG, PNG

Gebruik uw smartphone om foto's en documenten toevoegen. Hiervoor scant u de QR code.



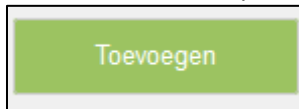
Zodra u alles heeft ingevuld kunt u op de toevoegen button klikken.



U krijgt een scherm aangaande het adres.

Hier kunt u het retour adres invullen, dit is van toepassing op het moment dat ALSO goederen ontvangt niet conform de aanvraag zijn en daardoor niet in behandeling kunnen worden genomen.

Indien het adres klopt of indien er niet aanpast dient te worden selecteert u toevoegen



U krijgt de keuze om nog een artikel toe te voegen of deze aanvraag op te nemen in de winkelwagen

Orderinformatie

De positie is succesvol toegevoegd - huidige status: Toegevoegd in de winkelmand.

Meer posities toevoegen

Ga naar de winkelwagen

Indien u naar uw winkelwagen gaat kunt u de aanvraag afronden door op de button aanvraag indienen te klikken.



U krijgt een melding dat uw aanvraag gelukt is maar u kunt uw retour NIET DIRECT opsturen.

Uw aanvraag wordt in behandeling genomen en wij zullen u z.s.m. contacten met verdere informatie.



13. Verkeerde facturering

Deze reden kiest u indien de ALSO factuur niet in orde is.
Dit kan tot 30 kalenderdagen na ALSO facturatie

U krijgt diverse opties.

Kies een optie en geef in de vervolg pagina met de open velden zo veel mogelijk informatie op.
Indien uw keuze er niet bij staat kiest u overig.

RMA-registratie

Factuurnummer: 0962405255 - Factuurdatum: 8-12-2021 / Artikelnummer: 000000000003777802 / Productomschrijving: NETGEAR 24P GE High-Pwr PoE+ Smt Switch / Hoeveelheid: 1

Verkeerde facturering	Claim
De factuur is op een verkeerd klantnummer aangemaakt	Claim
De factuur moet worden beheerd door een leasemaatschappij	Claim
De factuur is op een verkeerde valuta aangemaakt	Claim
De prijs op de factuur is niet correct	Claim
De betalingstermijn komt niet overeen met de afgesproken betalingstermijn	Claim
Het (de) serienummer(s) op de factuur is / zijn niet correct	Claim
Andere factuur informatie ontbreekt	Claim
De vrachtkosten of andere kosten kloppen niet	Claim
Overige	Claim

Maak uw keuze:

Bijvoorbeeld: de afgesproken prijs komt niet overeen met de factuurprijs of de factuur is niet voor mij bestemd of de transportkosten kloppen niet.

Selecteer uw probleem in detail in de navigatiebalk aan de linkerkant.

Zodra u alles heeft ingevuld kunt u op de toevoegen button klikken.



U krijgt een scherm aangaande het adres.

Hier kunt u het retour adres invullen, dit is van toepassing op het moment dat ALSO goederen ontvangt niet conform de aanvraag zijn en daardoor niet in behandeling kunnen worden genomen.

Indien het adres klopt of indien er niet aanpast dient te worden selecteert u toevoegen



U krijgt de keuze om nog een artikel toe te voegen of deze aanvraag op te nemen in de winkelwagen



Orderinformatie

De positie is succesvol toegevoegd - huidige status: Toegevoegd in de winkelmand.

Meer posities toevoegen Ga naar de winkelwagen

Indien u naar uw winkelwagen gaat kunt u de aanvraag afronden door op de button aanvraag indienen te klikken.

Aanvraag indienen

U krijgt een melding dat uw aanvraag gelukt is. Uw melding wordt in behandeling genomen en wij zullen u z.s.m. contacten met verdere informatie.

14. License cancelation

Deze reden kiest u indien een licentie wilt cancelen
Dit kan tot 15 kalenderdagen na ALSO facturatie

Reeds geactiveerde licenties kunnen niet aangevraagd worden

Vul in het commentveld zo veel mogelijk informatie in.
U heeft ook de mogelijkheid om een afbeelding of document toe te voegen bij de aanvraag. Dit kunt u eenvoudig doen door de QR code te scannen met uw smartphone.

RMA-registratie

Factuurnummer: 09628952 - Factuurdatum: 30-11-2021 / Artikelnummer: 000000000047281 / Productomschrijving: MS Azure Subscription / Hoeveelheid: 1

Service informatie

U wilt een retour/annulering aanvragen voor een licentie. Reeds geactiveerde licenties kunnen niet retour/ geannuleerd worden. Het retourneren van een licentie is onderworpen aan een handmatige controle, wij zullen zo spoedig mogelijk contact opnemen zodra dit voltooid is. Upload hieronder documenten die ALSO mogelijk nodig heeft om uw aanvraag te behandelen.

Verkeerde facturering

Voer de hoeveelheid in: 1

Voer serienummer(s) in: Optioneel

Bestanden en afbeeldingen toevoegen

Kies bestand (Max.: 20 MB)

Toegestane bestandsformaten: DOC, DOCX, PDF, JPG, JPEG, PNG

Gebruik je smartphone om foto's of documenten toe te voegen. Scan gewoon de QR-code.

Zodra u alles heeft ingevuld kunt u op de toevoegen button klikken.

Toevoegen

U krijgt een scherm aangaande het adres.
Hier kunt u het retour adres invullen, dit is van toepassing op het moment dat ALSO goederen ontvangt niet conform de aanvraag zijn en daardoor niet in behandeling kunnen worden genomen.
Indien het adres klopt of indien er niet aanpast dient te worden selecteert u toevoegen

Toevoegen

U krijgt de keuze om nog een artikel toe te voegen of deze aanvraag op te nemen in de winkelwagen



Orderinformatie	
De positie is succesvol toegevoegd - huidige status: Toegevoegd in de winkelmand.	
Meer posities toevoegen	Ga naar de winkelwagen

Indien u naar uw winkelwagen gaat kunt u de aanvraag afronden door op de button aanvraag indienen te klikken.



U krijgt een melding dat uw aanvraag gelukt is.
Uw melding wordt in behandeling genomen en wij zullen u z.s.m. contacten met verdere informatie.

Slot:

Het door ALSO uitgegeven RMA, retour of claimnummer geeft niet automatisch recht op een credit.
De kwalificatie van de case ligt bij ALSO.

Het retour adres van ALSO is:

ALSO
Att. RMA department
Inundatiedok 18,
3439 JJ Nieuwegein
The Netherlands

Indien u nog vragen heeft kunt u een mail sturen naar: rma.nl@also.com.