

Koldingweg 19-1  
9723 HL Groningen

Postbus 5236  
9700 GE Groningen

T (050) 820 00 02

F (050) 820 00 08

E rma@tcshop.nl

W www.tcshop.nl

## Handleiding bij het retourneren van een product

v081116MT

Toch niet tevreden over een aangeschaft product?

Of is het product onverhoopt defect? Vervelend! We lossen het graag voor je op.

Meld je retour-verzoek als volgt bij ons aan:

1. Ga naar de webwinkel en log in → klik rechtsboven op [INLOGGEN].  
Wachtwoord kwijt? Klik op de inlogpagina op [Uw wachtwoord vergeten?]
2. Log in en ga rechtsboven naar [MIJN ACCOUNT]
3. Ga naar [GESCHIEDENIS EN DETAILS VAN MIJN BESTELLINGEN] en klik op de order waarvan je een product wilt retourneren.
4. Kruis in de producttabel het product aan dat je wilt retourneren.  
Bij [GOEDEREN RETOUR]: geef in het tekstveld een toelichting van je verzoek.  
Klik dan op [RETOURBON AANMAKEN].  
In tabel [Goederenretourzendingsverzoek] staat het retourzending met status [wacht op bevestiging].
5. Als onze klantenservice het verzoek goedkeurt ontvang je hiervan bericht.  
Log in → ga naar [MIJN ACCOUNT] → ga naar [MIJN GERETOURNEERDE PRODUCTEN]  
In de tabel goederenretourzendingsverzoek is de status gewijzigd in [wacht op pakket].

Je kunt het pakket nu retourneren:

→ print de **retourbon** en stuur deze met het pakket mee

→ stuur het pakket terug, je vindt het **retouradres** adres op de retourbon

→ vergeet niet om je **retournummer** op de buitenkant van het pakket te vermelden

6. Na ontvangst van het pakket doen wij ons best om de afhandeling hiervan zo snel mogelijk uit te voeren. We houden je via de shop van de status op de hoogte.

Belangrijk: de kosten voor het terugsturen komen voor je eigen rekening. Je bent er zelf verantwoordelijk voor at het product bij ons aankomt dus we adviseren om aangetekend te versturen. Wij sturen je het gerepareerde / vervangende product op onze kosten terug.

Hartelijke groet,  
TC Shop Klantenservice

ING BANK 5041280  
IBAN NL66INGB0005041280  
BIC INGBNL2A  
KVK 02066541  
BTW NL1041.63.252.B01

## Toelichting

1. Ga naar de webwinkel en log in → klik rechtsboven op [INLOGGEN].  
Wachtwoord kwijt? Klik op de inlogpagina op [Uw wachtwoord vergeten?]

The screenshot shows the FritzShop.nl website. At the top right, the 'INLOGGEN' button is highlighted with a red box. Below the navigation bar, the 'AANMELDING' section is visible. It contains two main forms. The first form, 'Account aanmaken', has an input field for 'E-mailadres' and a blue button labeled 'ACCOUNT AANMAKEN'. The second form, 'Al geregistreerd?', is highlighted with a red box and contains input fields for 'E-mailadres' and 'Wachtwoord', and a blue button labeled 'INLOGGEN'. Below the 'Wachtwoord' field in this form is a link that says 'Uw wachtwoord vergeten?'.

2. Log in en ga rechtsboven naar [MIJN ACCOUNT]

The screenshot shows the 'MIJN ACCOUNT' page on FritzShop.nl. At the top right, the 'MIJN ACCOUNT' button is highlighted with a red box. Below the navigation bar, the 'MIJN ACCOUNT' section is visible. It contains a grid of account management options. The first option, 'Geschiedenis en details van mijn bestellingen', is highlighted with a red box. Other options include 'Mijn geretourneerde producten', 'Mijn creditnota's', 'Mijn adressen', 'Mijn persoonlijke gegevens', 'Mijn kortingscodes', and 'Mijn verlanglijst'.

3. Ga naar [**GESCHIEDENIS EN DETAILS VAN MIJN BESTELLINGEN**] en klik op de order waarvan je een product wilt retourneren.

BESTELGESCHIEDENIS						
Hier ziet u de door u geplaatste bestellingen vanaf het moment dat u uw account heeft aangemaakt.						
BESTELLINGREFERENTIE	DATUM	TOTAALPRIJS	BETALING	STATUS	FACTUUR	
HLFJWUTP	11-10-2016	€ 65,00	MultiSafepay IDEAL	Verzonden	PDF	<a href="#">+ DETAILS</a> <a href="#">Opnieuw bestellen</a>

[← TERUG NAAR MIJN ACCOUNT](#) [← HOME](#)

4. Scroll naar beneden op deze pagina.  
In de producttabel, kruis het product aan dat je wilt retourneren.  
Bij [**GOEDEREN RETOUR**] kun je in het tekstveld aangeven wat de situatie is.  
Klik dan op [retourbon aanmaken].

SERIAL NUMBER						
FRITZ!Box 7490 vDSL WLAN AC VoIP DECT PBX H33250900151080						
	REFERENTIE	PRODUCT	AANTAL	GERETOURNEERD	STUKPRIJS	TOTAALPRIJS
<input type="checkbox"/>						
<input checked="" type="checkbox"/>	20002647	FRITZ!Box 7490 vDSL WLAN AC VoIP DECT PBX	1	1	€ 209,00	€ 209,00
					Items (incl. btw)	€ 209,00
					Verzending & administratie (incl. btw)	€ 0,00
					Totaal	€ 209,00

**Goederen retour**

Als u één of meer producten wilt retourneren, vink dan de bijbehorende vakjes aan en geef een korte uitleg waarom u deze producten terug wilt sturen. Klik daarna op de onderstaande knop.

Dag,  
Ik wil dit product graag retourneren omdat het niet werkt. Na overleg met de helpdesk van FRITZ!, referentienummer #12345 kregen we het nog niet werkend. Ik heb gesproken met Piet de Vries en we hebben hem gerezet en opnieuw geconfigureerd. Ik heb de instructie gekregen om een verzoek tot [retournering](#) in te dienen.  
Mocht u vragen hebben, neemt u dan contact met mij op.  
Hartelijke groet, Marieke Timmer

[RETOURBON AANMAKEN](#)

Ga rechts bovenin nogmaals naar [**MIJN ACCOUNT**] en kies nu [**MIJN GERETOURNEERDE GOEDEREN**]. U ziet uw retourverzoek en de status van uw aanvraag:

GOEDERENRETOURZENDINGSVRZOEK				
Dit zijn de retourzendingen die u heeft gemaakt.				
TERUGSTUREN	BESTELLING	PAKKETSTATUS	DATUM VAN OPGAVE	RETOURBON
#000105	SNBWTWZVJ	Wacht op bevestiging	03-11-2016	--

[TERUG NAAR UW ACCOUNT](#) [HOME](#)

5. Als onze Klantenservice het verzoek goedkeurt ontvang je hiervan bericht.  
 Log in → ga naar [**MIJN ACCOUNT**] → ga naar [**MIJN GERETOURNEERDE PRODUCTEN**]  
 In de tabel goederenretourzendingsverzoek is de status gewijzigd in [wacht op pakket].

GOEDERENRETOURZENDINGSVERZOEK				
Dit zijn de retourzendingen die u heeft gemaakt.				
TERUGSTUREN	BESTELLING	PAKKETSTATUS	DATUM VAN OPGAVE	RETOURBON
#000090	DMTVEVZDH	Wacht op pakket	30-09-2016	<a href="#">Afdrukken</a>
TERUG NAAR UW ACCOUNT		HOME		

- Je kunt het pakket nu retourneren:  
 → print de **retourbon** en stuur deze met het pakket mee  
 → stuur het pakket terug, je vindt het **retouradres** adres op de retourbon  
 → vergeet niet om je **retournummer** op de buitenkant van het pakket te vermelden

**FritzShop.nl** RETOURZENDING  
 05-02-2016  
 #RMA000090

**Factuur- en afleveradres**

Wij hebben uw retouraanvraag ontvangen.  
 Uw pakket moeten naar ons geretourneerd zijn binnen 2000 dagen na ontvangst van uw bestelling.

Retournummer	Datum
99999	30-09-2016

Artikelen om terug te sturen	Referentie	Aantal
FRTZVLAN		

**Wij behouden het recht uw zending en/of terugbetaling te weigeren, wanneer niet aan de volgende voorwaarden is voldaan:**

- Plaats het volgende retournummer op uw zending: 90
- Alle producten moeten geretourneerd worden in hun oorspronkelijke staat en verpakking, ongebruikt en zonder schade.
- Druk dit document af en stuur het met uw pakket mee a.u.b.
- Het pakket moet naar het volgende adres verzonden worden:

Zodra wij uw pakket ontvangen zullen wij op de hoogte stellen per e-mail. Vervolgens zullen wij uw terugbetaling verwerken, indien van toepassing. Laat het ons weten als u nog vragen hebt.

KSALL FritzShop  
 Koldingweg 19-1  
 9723 HL Groningen  
 Nederland

**Wij behouden het recht uw zending en/of terugbetaling te weigeren, wanneer niet aan de volgende voorwaarden is voldaan:**

- Plaats het volgende retournummer op uw zending: 90
- Alle producten moeten geretourneerd worden in hun oorspronkelijke staat en verpakking, ongebruikt en zonder schade.
- Druk dit document af en stuur het met uw pakket mee a.u.b.
- Het pakket moet naar het volgende adres verzonden worden:

FritzShop  
 Koldingweg 19-1  
 9723 HL Groningen  
 Nederland

Zodra wij uw pakket ontvangen zullen wij op de hoogte stellen per e-mail. Vervolgens zullen wij uw terugbetaling verwerken, indien van toepassing. Laat het ons weten als u nog vragen hebt