

WK Retouren - ruilen - zichtzending

Food producten mogen niet retour genomen worden. Hiervan wordt alleen afgeweken als het artikel duidelijk bedorven is en als de uiterste verkoopdatum niet voorbij is. Dan mag het product zonder bon teruggenomen worden. Dit is de enige situatie waarbij functietoets F3 gebruikt mag en moet worden.

Doppers worden ook niet retour genomen - er wordt verwezen naar de gebruiksaanwijzing die in de dopper is meegeleverd. Bij schade aan een dopper binnen redelijke aankooptermijn wordt deze zonder vergoeding of ruilen ingenomen en wordt contact opgenomen met de wico. Zie ook de site help.dopper.com om zelf wat beter geïnformeerd te zijn.

In de uitverkoop gekochte artikelen mogen niet geruild worden.

Non-food producten mogen onder de volgende voorwaarden geretourneerd worden:

- binnen 14 dagen
- product is onbeschadigd
- met aankoopbon of bankafschrift
- verrekening met geld, cadeaubonnen of (terug)storten op bankrekening klant (zie hieronder bij Zichtzendingen)
- ander artikel kopen (ruilen)

De verwerking in Wereldkassa gaat als volgt:

- Kies voor F2 Retourbon.
- Toets in het veld 'Bonnummer' het bonnummer (letter, géén streepje en het cijfer) in dat op de kassabon is opgenomen en klik op het veld 'Haal gegevens'.
- De bongegevens worden opgehaald en in beeld gebracht.
- Klik in de juiste artikelregel op het pijltje van het veld 'Retour'. Geef het juiste aantal aan dat retour komt (meestal is dat -1). Als het om meer artikelregels gaat, volg dezelfde procedure.
- In blauw wordt aangegeven welk bedrag de klant terugkrijgt. Eventuele door de klant verkregen kortingen worden automatisch correct verrekend.
- Klik op de knop 'Verwerk retourbon'.
- Geef in het volgende scherm aan of de klant cadeaubonnen (en zo ja, voor welk bedrag) en/of contant geld (wordt automatisch berekend) terug wil hebben .
- Klik dan achtereenvolgens op 'OK' en op 'Verwerk transactie'.
- Druk nieuwe bon af voor de klant en geef de cadeaubonnen en/of het contante geld aan de klant.
- Neem de acties die met het teruggenomen artikel moeten worden genomen: terug in de winkel (terugplaatsen in de winkel met verkoopprijs en artikelcode).

Zichtzendingen

Als klanten dat willen (bijv. kijken hoe het in hun huis staat) kunnen zij een product op zicht meekrijgen. Product wordt door de klant betaald en op de bon wordt vermeld dat het om een zichtzending gaat die binnen 2-3 werkdagen geretourneerd kan worden. Bij retour geldt het volgende :

- Klant krijgt contant geld terug. Retour in WK/kassa verwerken.
- Klant krijgt het geld op bankrekening terug. In dit geval naam, telefoonnummer en IBANnummer van de klant noteren en notitie met kopie aankoopbon en opmerking "crediteren zichtzending" in vakje Els leggen. In dit geval wordt de retour niet in WK/kassa verwerkt. Els stelt creditnota op (dit zorgt voor verwerking in WK) en penningmeester maakt geld over.

11.06.2020