

CPC starten

❗ In dit artikel vind je de werkwijze voor het starten van een CPC (customer product complaint/retour).

✓ Voorwaarden

Het gaat niet om:

- › Een Tweedekans-product die niet aan de beschrijving voldoet. In dat geval is compensatie mogelijk. Volg Tweedekans - Compensatie wanneer Tweedekans-product niet aan de beschrijving voldoet.
- › Een klant die gebruik wil maken van CoolblueRepareert (onze betaalde tablet, smartphone en Apple reparatieservice) Volg dan CoolblueRepareert
- › Mobiele airco van Fuave met defect/missend onderdeel. Zodra de onderdelen zijn ingeboekt in het systeem, komt het Kennisbank artikel 'Mobiele airco - Fuave nalevering' weer live.
- › Een kapot Fitbit bandje. In dat geval volg je [Fitbit - Bandje kapot? Aanvragen](#).
- › Een product dat is gewonnen met een Social media actie.



- We geven nooit geld terug op producten die gewonnen zijn.
- De regeling voor economische levensduur is niet van toepassing. Wanneer de garantie op het product verlopen is, zal de klant de volledige reparatiekosten moeten dragen. Hij krijgt hiervoor uiteraard wel een normale prijsopgave.

Is er een factuur?

› Ja

Start gewoon een normale CPC voor een reparatie. Ga daarom naar de volgende stap.

› Nee

1. Zoek de klant op. Wanneer de klant geen klantnummer heeft, maak je een klantbestand aan met de correcte gegevens van de klant.
2. Bepaal:
 - › [Het product kan via een postkantoor geretourneerd worden](#)
Ga naar de volgende stap.
 - › [Het product is formaat L of groter en is te groot om via een postkantoor te retourneren](#)
 - a. Bel een aanvoerder en vraag om toestemming om een Misc request taak aan te maken. Noteer de naam van de aanvoerder.
 - b. Maak dan op het klantbestand een taak aan voor Backoffice → Misc request
 - c. Leg in de taak uit wat er aan de hand is en wat er moet gebeuren en voeg de naam van de aanvoerder toe.
 - d. Vertel de klant: 'Je ontvangt binnen (doorlooptijd Bezorging) een terugkoppeling.'
 - e. Je bent nu klaar.
3. Kies het juiste land en volg de werkwijze:
 - › [Nederland](#)
 - a. Geef de klant zijn klantnummer, want deze moet hij invullen en laat de klant het product opsturen naar:
 - b. Coolblue B.V.
Afdeling Retouren, t.a.v. afdeling Social media acties
ovv klantnummer
Antwoordnummer 60350
5000 VB Tilburg
 - c. Laat de klant een papiertje met zijn volledige gegevens, het klantnummer en een duidelijke klachtomschrijving in de doos doen. **LET OP:** Wanneer de klant dit niet doet, is het voor ons niet te achterhalen van wie het pakket is.
 - d. Maak een annotation op het klantbestand met alle relevante gegevens over het product en de klacht.
 - › [België](#)
 - a. [Maak een EasyRetour-label](#) aan en verstuur dit naar de klant. Verzoek de klant het pakket met dit label op te sturen.
 - b. Laat de klant een papiertje met zijn volledige gegevens, het klantnummer en een duidelijke klachtomschrijving in de doos doen. **LET OP:** Wanneer de klant dit niet doet, is het voor ons niet te achterhalen van wie het pakket is.
 - c. Maak een annotation op het klantbestand met alle relevante gegevens over het product en de klacht.

- › Een klant die meer producten heeft gekregen dan besteld/bestelling heeft unsafe-ontvangen terwijl hij niets heeft besteld.
Volg dan [Dubbel, te veel, of niet-bestelde producten ontvangen](#).

❗ Melding over productveiligheid?

› Hoe herken ik een melding over productveiligheid?

Meldingen over productveiligheid houden verband met het veilig gebruik door klanten van onze producten. De melding gaat dan bijvoorbeeld over:

- een product dat (mogelijk) gevaarlijk is
- iemand die letsel heeft opgelopen door het gebruik van het product
- een product dat niet veilig gebruikt kan worden

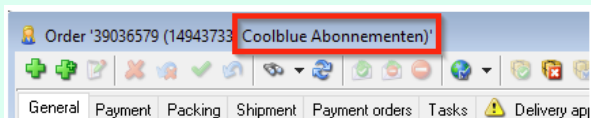
› Wat doe ik met een melding over productveiligheid?

Meldingen over productveiligheid vallen onder de verantwoordelijkheid van het betreffende category team. Deze meldingen stuur je door naar veiligheid@coolblue.nl. Ons Health, Safety & Environment team beheert dit e-mailadres en zorgt ervoor dat de melding terecht komt bij het betreffende category team.

Je krijgt later reactie van veiligheid@coolblue.nl of het betreffende category team. Je kunt de klant dan informeren als die dat wilt.

› Een reparatie, annulering binnen tevredenheidsgarantie of opzegging voor een product met een abonnement (Coolblue Abonnementen). Klik hier om te controleren.

Je herkent een order van Coolblue Abonnementen onder andere aan de klantnaam óf aan de order (niet beide)



Of:

Product nr	Product
768183	LG FH41ETN9
	Wasmachine abonnement
836387	Abonnement Belg

Gaat het om een Coolblue Abonnement? Volg [Abonnementen - Reparatie](#), [Abonnementen - Annuleren / overkopen binnen tevredenheidsgarantie](#) of [Abonnementen - Opzeggen abonnement buiten tevredenheidsgarantie](#).

Een CPC maak je vervolgens aan wanneer:

Het product bij ons is aangeschaft, en één of meerdere van de volgende zaken aan de hand is:

- Een product defect is.
 - Gaat het mogelijk om gebruikersschade / defect door de gebruiker? Geef de klant dan de juiste info en verwachtingen via de info op de website ([NL / BE](#) en [NL / BE](#)).
 - Valt het product buiten de garantietermijn (bijna altijd 2 jaar)? Geef de klant dan de juiste info en verwachtingen via de info op de website ([NL / BE](#))
- Een product niet goed is gerepareerd.
- Een product beschadigd is door de klant (bekijk deze informatie: [NL/BE](#)).
- De klant het product binnen de tevredenheidsgarantie wil retourneren. Check hiervoor altijd [Tevredenheidsgarantie en uitzonderingen](#).
- › Een product beschadigd is teruggestuurd na reparatie. Klik hier voor het stappenplan.
 1. Kijk bij een kleine beschadiging of je het met een voucher kunt oplossen. Volg [Compensatiebeleid](#).
 2. Wil de klant geen compensatie? Maak de CPC aan. Vertel de klant: 'Wij nemen je product weer in behandeling. Meestal wordt de schade hersteld en daarvoor hoef je geen extra kosten te betalen. Lukt het herstellen van de schade niet, dan kijken we naar een andere oplossing. Dan hoor je van ons.'
- › Een product niet compleet is geleverd. Doorloop dan eerst deze stappen.

Volg eerst [Ontbrekend onderdeel/Nalevering aanmaken](#). Mogelijk kom je weer terug in dit artikel, dan volg je de rest van de stappen.

Wil de klant per se het product omruilen?
Volg dan gewoon het stappenplan in dit artikel.
- › Een nieuwe order beschadigd is geleverd. Doorloop dan deze stappen.
 - Gaat het om witgoed, bezorgd door CoolblueBezorgt/CoolblueBuilt-in? Dan mag je ook compensatie aanbieden door [CBB Schade aan product](#) te volgen.
 - Gaat het om een Tweede-kans product, maar het betreft geen witgoed? Dan mag je ook compensatie aanbieden door [Tweedekans - Compensatie wanneer Tweedekans-product niet aan de beschrijving voldoet](#) te volgen.
 - Ander product dan bovenstaande? Volg Beslisboom [Retouren en Reparaties](#).

⚠ Bijzonderheden

› CPC starten niet mogelijk / 'Quantity exceeds the quantity of the product on the invoice'?

Mogelijk zie je dan dat het product '0x' in het systeem staat. De tekst is dan ook lichtgrijs. Voorbeeld:



Dit betekent dat het product:

- Al gecrediteerd is op een eerdere CPC. Of:
- Nog onderdeel is van een actieve CPC.

In Vanessa staat dit bekend als 'Quantity exceeds the quantity of the product on the invoice.' Sluit eventueel de openstaande CPC ([CPC sluiten](#)).

› [Product 3 keer hetzelfde defect gehad?](#)

Heeft het product al 3 keer eerder eenzelfde defect gehad (en is het nu dus de vierde keer)? Bekijk dan het artikel [Na 3 keer gerepareerd opnieuw hetzelfde defect](#) om te kijken of er misschien iets anders mogelijk is. Je zegt nooit iets toe.

- › [Werk je in de winkel?](#) Check ook Kennisbank Winkels artikelen die invloed hebben op CPC's. Vind je in [Service](#).

- › [Fabrikant/reparateur heeft aan Coolblue en/of klant omruilverzoek/creditering toegezegd](#)

❗ Hoe herken ik een creditering/omruilverzoek?

Je herkent dit aan een credinota, creditnummer of GRMS-nummer. Je vindt die terug in de mail van de reparateur, of in *Additional Info* of Annotatie op de CPC.

Maak een keuze:

- › [Fabrikant/reparateur heeft dit aan de klant toegezegd. Je ziet/vindt verder geen info hierover terug in Vanessa of Front.](#)

Heeft de klant een bevestiging van het omruilverzoek/creditering van de fabrikant/reparateur per mail ontvangen?

- › [Ja](#)

1. De klant kan deze bevestiging van doormailen naar klantenservice@coolblue.nl (of .be voor Belgische CPC).
2. Plaats een anno op de CPC met: 'Fabrikant/reparateur heeft aan klant omruilverzoek/creditering toegezegd, maar Coolblue heeft geen bericht ontvangen. De klant stuurt nu per mail de bevestiging van de fabrikant/reparateur naar ons.'
3. Vertel de klant: 'Zodra wij jouw mail goed hebben bekeken en verwerkt, ontvang je een terugkoppeling van ons.'

❗ Voor jouw info: als het omruilverzoek/creditering vanuit de fabrikant klopt, dan kan Team Mail de oplossing voor de klant in orde maken, waarbij ze altijd het omruilverzoek/creditering duidelijk in de CPC vastleggen (in het geval van Direct Swap staat dit verwerkt in [Direct Swap aanmaken](#) en [Direct Swap aanvragen](#)).

- › [Nee](#)

1. Maak op de CPC een taak aan voor Backoffice → Vraag/Klacht oplossing
 - a. Vul bij *Task* als titel in: 'Omruilverzoek/creditering'
 - b. Zet in de taak: 'Volgens de klant heeft de fabrikant/reparateur een omruilverzoek/creditering toegezegd, maar de klant heeft geen bericht per e-mail hiervan ontvangen. Kunnen jullie dit controleren in de portals/inboxen doorzoeken/fabrikant contracten hierover?'

Waar nodig pas je deze tekst aan / licht je de situatie verder toe.

2. Vertel de klant: 'Je ontvangt binnen één werkdag een terugkoppeling van ons.'

- › [Fabrikant/reparateur heeft dit aan Coolblue \(en mogelijk ook aan de klant\) toegezegd. Je hebt dit in Vanessa of Front gevonden.](#)

1. Maak de oplossing voor de klant in orde.

⚠ Dit gaat alleen binnen fabrieksgarantie, niet door bijvoorbeeld de verzekering van de klant. Buiten fabrieksgarantie in Nederland? Zet de mail van de fabrikant door naar NL EHBO Status. Heeft de klant een verzekering? Zet de mail van de fabrikant dan door naar NL/BE EHBO Status.

2. Als het om een Direct Swap gaat: plaats in de *Additional info / Aanvullende informatie* van de CPC het referentienummer van de fabrikant/reparateur. Deze hoort er altijd te zijn.
3. Plaats een anno op de CPC met: 'Fabrikant/reparateur heeft aan klant omruilverzoek/creditering toegezegd. (NOTEER REFERENTIENUMMER) + (UITLEG WAAR JE DEZE TOEZEGGING HEBT GEVONDEN, PLAATS EVENTUEEL FRONT LINKJE).'

⚠ Type garantie

Op de productpagina, onder 'Specificaties' en dan 'Product', vind je het type garantie. Er zijn verschillende soorten fabrieksgarantie:

- › ['Via Coolblue' garantie \(voorheen 'Carry-in'\) 'Via Coolblue'](#)

Product moet terug naar de fabrikant voor reparatie.

- Producten vanaf afmetingsklasse XL haalt Coolblue bij de klant op (ophaling door Coolblue zelf is altijd gratis, ook wanneer product buiten garantie is).
- Kleinere producten moet de klant zelf naar Coolblue versturen. Wij zorgen dan dat het product bij de fabrikant/reparateur terecht komt.
- Meer informatie over de afmetingsklassen en het ophalen van producten bij een CPC vind je in [Wanneer halen wij een product op bij een CPC?](#)

Je volgt gewoon de stappen [CPC starten](#).

- › ['Bij jou thuis' garantie \(voorheen 'On-site'\) 'Bij jou thuis'](#)

Dit betekent dat de reparatie niet via Coolblue gaat, maar dat na het aanmelden van de reparatie de reparateur contact opneemt met de klant. De klant kan vanuit de reparateur vervolgens verschillende oplossingen krijgen:

- Een reparatie bij de klant thuis
- Het ophalen van het product bij de klant thuis voor reparatie
- Instructies voor het opsturen van het product naar de leverancier

- Toesturen van vervangende onderdelen
- Omruilen van een nieuw product

Het is belangrijk om de klant te vermelden dat 'Bij jou thuis' dus ook kan betekenen dat het product wordt opgehaald of alsnog moet worden opgestuurd. Dit is vastgelegd in de service afspraken met de verschillende leveranciers en is geen keuze voor de klant. Zo is het bij bijvoorbeeld koffiemachines, Dyson stofzuigers en barbecues gebruikelijk dat de leverancier contact opneemt om ofwel het product op te halen of een verzendlabel aan de klant toe te sturen en worden deze producten niet thuis door een monteur gerepareerd.

Het is belangrijk om deze werkwijze aan te houden, omdat dit contractuele afspraken zijn met de leveranciers. Als hier door Coolblue van wordt afgeweken betekent krijgt Coolblue geen kosten vergoed voor het behandelen van defecte producten. Je volgt gewoon de stappen in [CPC starten](#).

› [Pick-up & return. Aparte werkwijze, klik hier!](#)

Pick-up & return

De fabrikant kan het product bij de klant ophalen en daarna weer gerepareerd terugbrengen.

Werkwijze tijdens telefonisch contact:

1. Vertel de klant: 'Je kunt het product naar ons opsturen (*dan meld je het product dus gewoon via Carry-in aan*). Wij repareren deze dan via onze normale reparatieprocedure. Als tweede optie kun je ook gebruik maken van de 'Pick-up and return'-garantie. De fabrikant haalt dan je product op, repareert deze en brengt het product daarna weer terug. Dit is het telefoonnummer/contactgegevens van de fabrikant: XXXX. Gebruik deze om een afspraak te maken.'
2. Zoek op Google de contactgegevens van de fabrikant en geef deze aan de klant. Zie ook [Telefoonlijst - Fabrikanten](#).
3. Indien de klant gebruik wil maken van de 'Pick-up and return'-garantie: zet in een anno op de order wat je met de klant hebt afgesproken. Maak geen CPC aan.

Werkwijze tijdens autorisatiedienst of mail/social:

1. Autoriseer de CPC voor Carry-in.
2. Stuur een mail naar de klant:
'Zojuist heb je verzendlabels ontvangen voor jouw product. Je kunt nu van 2 mogelijkheden gebruik maken:
1. Wij repareren het product via onze normale reparatieprocedure. Maak in dat geval gebruik van de verzendlabels.
2. Je kunt ook gebruik maken van de 'Pick-up and return'-garantie. De fabrikant haalt dan je product op, repareert deze en brengt het product daarna weer terug. Dit is het telefoonnummer/contactgegevens van de fabrikant: XXXX. Gebruik deze om een afspraak te maken.'
3. Zet in een anno op de CPC wat je de klant hebt aangeboden.

› [Next business day on-site garantie. Aparte werkwijze klik hier!](#)

Next business day on-site

Geeft de mogelijkheid om het defect bij de klant thuis op te lossen. Vooral bij zakelijke modellen vind je dit type garantie.

Werkwijze tijdens telefonisch contact:

1. Vertel de klant: 'Je kunt het product naar ons opsturen (*dan meld je het product dus gewoon via Carry-in aan*). Wij repareren deze dan via onze normale reparatieprocedure. Als tweede optie kun je ook gebruik maken van de 'Next business day on-site garantie'. Daarmee kun je een reparateur langs laten komen. Dit is het telefoonnummer/contactgegevens van de fabrikant: XXXX. Gebruik deze om een afspraak te maken.'
2. Zoek op Google de contactgegevens van de fabrikant en geef deze aan de klant. Zie ook [Telefoonlijst - Fabrikanten](#).
3. Indien de klant gebruik wil maken van de 'Next business day on-site garantie': zet in een anno op de order wat je met de klant hebt afgesproken. Maak geen CPC aan.

Werkwijze tijdens autorisatiedienst of mail/social:

1. Autoriseer de CPC voor Carry-in.
2. Stuur een mail naar de klant:
'Zojuist heb je verzendlabels ontvangen voor jouw product. Je kunt nu van 2 mogelijkheden gebruik maken:
1. Wij repareren het product via onze normale reparatieprocedure. Maak in dat geval gebruik van de verzendlabels.
2. Je kunt ook gebruik maken van de 'Next business day on-site'-garantie. De fabrikant haalt dan je product op, repareert deze en brengt het product daarna weer terug. Dit is het telefoonnummer/contactgegevens van de fabrikant: XXXX. Gebruik deze om een afspraak te maken.'
3. Zet in een anno op de CPC wat je de klant hebt aangeboden.



TCL TV - Geen Bij jou Thuis

Voor TCL televisies zijn er op dit ogenblik geen Bij jou Thuis/On-site reparaties mogelijk. Maak de CPC voor Money Back of Direct Swap aan en plaats volgende Anno op de CPC: 'Money Back/Direct Swap aangemaakt, omdat TCL momenteel geen reparateur heeft. (Werkwijze Kennisbank)'

1

Coolblue witgoed reparatieservice

Gaat het om een wasmachine/droger/wasdroogcombinatie buiten de garantietermijn van 2 jaar? Bekijk e of [Coolblue witgoed reparatieservice \(NL\)](#) een optie is.

2

Klachtomschrijving

Zorg dat je altijd een uitgebreide analyse van de klachtomschrijving maakt. Denk daarbij aan de 5 W's er H: wat, wie, waarom, wanneer, waar en hoe? Gebruik de volgende richtlijnen om tot een goede klachtomschrijving te komen.

Maak een keuze:

› [Het gaat om witgoed.](#)

5 geboden van een goede klachtomschrijving bij witgoed.

1. Reden van retour?

Suggesties:

- Apparaat werkt niet meer / loopt vast.
- Apparaat werkte niet bij aansluiting, apparaat had schade (Wat voor schade? Krassen/deuken of is onderdeel van het apparaat stuk en waar zit de schade?).
- Apparaat werkt nog wel maar voldoet niet aan de verwachting van de klant (wat was hier de verwachting?).

2. Welk probleem merkt de klant?

a. Welke waarneembare elementen ziet/hoort de klant? Denk aan:

- Geluiden
- Lekkage
- Foutmeldingen

b. Geeft het apparaat een melding? Welke melding/foutcode?

3. Bij welk onderdeel ervaart de klant het probleem?

Voorbeeld: de klant geeft aan dat het apparaat lekt. Maar waar lekt het apparaat? Bij de deur, afvoers of de onderkant van het apparaat?

4. Wanneer treedt het probleem op?

Suggesties:

- Voordat het programma begint.
- Tijdens het programma.
- Na het programma.
- Bij wasmachine: treedt het probleem op met licht beladen trommel? Met vol beladen trommel? Stel: trommel draait niet meer. Belemmert dit het opstarten van het programma of loopt hierdoor het programma vast?

5. Wat heeft de klant zelf al geprobeerd om het probleem te verhelpen?

Voorbeelden van goede klachtomschrijvingen:

› [Klik hier.](#)

- 'Droogt niet goed, was komt na het volledig gedraaide programma er alsnog klam uit. Het app: moet regelmatig herstart worden omdat de machine vastloopt in het programma. Het apparaat droogt bij het vastlopen max 30 minuten en stopt dan middenin het volledige (langere) prograr Hierdoor moet de klant gemiddeld 2 volledige droogprogramma's draaien om zijn was droog te krijgen. De klant leegt na gebruik elke keer het waterreservoir, maar dat lijkt niet te helpen om droogresultaat te verbeteren. Daarnaast geeft het apparaat geen foutcodes.'
- 'De trommel van de wasmachine draait niet meer sinds het begin van het programma. Wel het machine gewoon het programma gedraaid. Daarnaast is het voor de klant niet mogelijk om op moment de machine te openen, terwijl het programma nu volgens het display ten einde is. Het display toont verder geen storing.'
- 'Bij het wassen van katoen op 60 graden, centrifuge 1400 en tijdsbesparing, geeft het display F3.'

Voorbeelden van klachtomschrijvingen met te weinig/onjuiste info:

› [Klik hier.](#)

- 'Mijn nieuwe wasmachine is nat van binnen'
Deze klachtomschrijving is onvoldoende, want: Iedere wasmachine, wasdroger en vaatwasser wordt in de fabriek op zijn werking getest. Het is mogelijk dat er als gevolg van deze tests wat water in de trommel achterblijft.
- 'Deze wasdroger is defect'
Deze klachtomschrijving is onvoldoende, want: wat is hier precies defect? Gaat het om het ge apparaat of slechts een onderdeel? Heeft dit te maken met lawaai, lekkage en etc? Geeft het apparaat hier een storing aan?
- 'Toestel reageert niet meer'
Deze klachtomschrijving is onvoldoende, want: wat reageert hier precies niet? Het display of t het apparaat vol staan met water? Geeft de machine een foutmelding?
- 'Apparaat geeft storing'
Deze klachtomschrijving is onvoldoende, want: welke storing? Tijdens welk programma? Zijn €

meerdere programma's geprobeerd? Heeft de klant iets geprobeerd om de storing te verhelpe

- 'Toestel gaat niet meer aan'
Deze klachtomschrijving is onvoldoende, want: wat gaat niet aan? Geen stroomtoevoer? Start wasprogramma niet? Doet het display niet?
- 'Machine lekt'
Deze klachtomschrijving is onvoldoende, want: waar lekt het apparaat? Bij de slang? Welke sl
De aanvoerslang? De afvoerslang? Is de afvoerslang goed vastgekoppeld?
- 'De wasdroger centrifugeert niet'
Deze klachtomschrijving is onvoldoende, want: met hoeveel was is de trommel gevuld? Somn
droogprogramma's hebben een minimaal vulgewicht. Tip: bij te weinig was gaat het apparaat i
aan.

› [Het gaat om een tv.](#)

1. Reden van retour?

- Apparaat werkt niet meer / loopt vast (wanneer is dit gebeurt en wanneer treedt dit op?)
- Apparaat werkte niet bij aansluiting, apparaat had schade (wat voor schade? Krassen/deuken
een onderdeel van het apparaat stuk en waar zit de schade?)
- Apparaat werkt nog wel maar voldoet niet aan de verwachting van de klant (wat was hier de
verwachting?).

2. Welk probleem ondervindt de klant?

- Geluiden (wat voor geluiden?)
- Problemen met beeld (wat voor problemen?)
- Foutmeldingen (hoe ziet de foutmelding eruit en wanneer treedt deze op?)

3. Bij welk onderdeel ervaart de klant het probleem?

- Voorbeeld: de klant geeft aan dat de televisie geluid maakt. Is dat vanuit de speakers van de
televisie? Komt het uit een ander deel van de televisie? Komt het uit een accessoire aangeslo
op de televisie, zoals bijvoorbeeld een soundbar of speakerset?

4. Wanneer treedt het probleem op?

- Zodra de televisie wordt aangezet.
- Na het aansluiten van apparatuur.
- Na het kiezen van een bepaalde instelling (instelling benoemen).
- Tijdens het gebruiken van een specifieke functie > SmartTV-functies, kabeltelevisie, digitale
televisie, DVD-speler, etc.
- Voorbeeld: 'de televisie geeft geen beeld', is dit tijdens het gebruiken van een app? Of met
specifieke apparatuur?
- Is het met elke aansluit-poort?

5. Wat heeft de klant mogelijk zelf al geprobeerd om het probleem te verhelpen?

Voorbeelden van goede klachtomschrijvingen:

› [Klik hier.](#)

- 'De televisie geeft groen beeld wanneer de klant een PlayStation 4 aansluit op HDMI-poort 1. I
PS4 werkt wel op andere TV's en op andere HDMI-poorten van deze TV. Klant heeft ook een
andere HDMI-kabel geprobeerd.'
- 'Klant kan geen gebruik maken van de smartfuncties van de TV, geeft foutcode ABC123. De
nieuwste update is geïnstalleerd en de TV is teruggebracht naar de fabrieksinstellingen. Foutc
is niet in de handleiding of online te vinden.'
- 'Speakers van de televisie maken een krakend geluid. Updaten en fabrieksinstellingen hebber
geholpen. Gebeurt zowel bij apps als externe apparaten.'

Voorbeelden van klachtomschrijvingen met te weinig/onjuiste info:

› [Klik hier.](#)

- 'Mijn nieuwe televisie werkt niet'
Deze klachtomschrijving is onvoldoende, want: wat werkt niet? Gaat de televisie niet aan? Ge
stroomtoevoer? Doet het display het niet? Wat is er al geprobeerd om dit op te lossen?
- 'Televisie reageert niet meer'
Deze klachtomschrijving is onvoldoende, want: wat reageert hier precies niet? Het display, het
menu of iets anders? Geeft de televisie een foutmelding?
- 'Apparaat geeft storing'
Deze klachtomschrijving is onvoldoende, want: welke storing? Tijdens het gebruik van welke
functie? Zijn er meerdere functies geprobeerd? Heeft de klant iets geprobeerd om de storing t
verhelpen?
- 'HDMI-poort werkt niet meer'
Deze klachtomschrijving is onvoldoende, want: welke HDMI poort werkt niet? Is er al een and
HDMI-poort geprobeerd? Of een andere HDMI-kabel?

› [Het gaat om keukenapparatuur.](#)

1. Reden van retour?

- Apparaat werkt niet meer / loopt vast (wanneer is dit gebeurt en wanneer treedt dit op?)
- Apparaat werkte niet bij aansluiting, apparaat had schade (wat voor schade? Krassen/deuken
een onderdeel van het apparaat stuk en waar zit de schade?)

- Apparaat werkt nog wel maar voldoet niet aan de verwachting van de klant (wat was hier de verwachting?).

2. Welk probleem ondervindt de klant?

- Geluiden (wat voor geluiden?)
- Problemen met beeld (wat voor problemen?)
- Foutmeldingen (hoe ziet de foutmelding eruit en wanneer treedt deze op?)

3. Bij welk onderdeel ervaart de klant het probleem?

- Voorbeeld: de klant geeft aan dat de vaatwasser een raar geluid maakt. Sinds wanneer maakt vaatwasser dit geluid? Is dit geluid de afgelopen tijd verergert? Op welke momenten treedt dit geluid op?

4. Wanneer treedt het probleem op?

Bijvoorbeeld:

- Zodra het apparaat wordt aangezet.
- Na het starten van programma / stand (programma / stand benoemen).
- Tijdens het starten van programma / stand (programma / stand benoemen).
- Na afloop van het programma / stand (programma / stand benoemen).
- Voorbeeld: 'de vaatwasser wast niet goed schoon'. Is de vaatwasser dan wel op de juiste manier ingesmeerd? Worden de sproeiarmen niet geblokkeerd?

5. Wat heeft de klant mogelijk zelf al geprobeerd om het probleem te verhelpen?

Voorbeelden van goede klachtoomschrijvingen:

› [Klik hier.](#)

- 'Nu zo'n jaar geleden heb ik een vaatwasser aangeschaft van Siemens. Tot een aantal weken geleden functioneerde het ding steeds tot volle tevredenheid. De laatste tijd is de vaat echter niet meer schoon meer. De glazen en borden voelen ruw aan, en overal zitten nog etensrestjes in. De vaat droogt wel droog en ook warm. Dus het drogen en het warmen gaat goed, alleen het afwassen blijkt niet.'
- 'Onze koelvries combinatie koelt wel, maar vriest niet. Het probleem is dat de vrieslades niet goed werken. De koelkast zelf koelt prima, maar het vriezen is heel onstabiel en duurt erg lang voor het water van de ijsblokjes bevroren is (paar uur +/- 5/6). De compressor staat ook continu te draaien en is redelijk warm. Het achterste rooster is aan de bovenkant wel een beetje warm maar naarmate je naar onder gaat voelen wordt deze al snel kouder.'
- 'Na het bereiden van eten is het normaal dat de combi magnetron nog een aantal minuten door draaid om af te koelen. die van mij blijft oneindig lang doordraaien en stopt helemaal niet. ik moet dan vervolgens de stekker eruit halen om hem te resetten.'

Voorbeelden van klachtoomschrijvingen met te weinig/onjuiste info:

› [Klik hier.](#)

- 'De koelkast maakt geluid'
Deze klachtoomschrijving is onvoldoende, want: het is normaal als je koelkast geluid maakt. De bijvoorbeeld aan de ventilator die ijsvorming voorkomt of een compressor die aanslaat. Een koelkast die je voor het eerst aanzet, zal in het begin ook veel geluid maken om koud te worden. In dit artikel vertellen we je de meest gebruikelijke, normale geluiden en wat je eventueel er tegen kan doen.
 - 'Mijn afzuipkap is defect'
Deze klachtoomschrijving is onvoldoende, want: wat is hier precies defect? Gaat het om het gehele apparaat of slechts een onderdeel? Heeft dit te maken met lawaai, gebruik en etc? Geeft het apparaat hier een storing aan?
 - 'Apparaat geeft een storing'
Deze klachtoomschrijving is onvoldoende, want: welke storing? Tijdens welk programma? Zijn er meerdere programma's geprobeerd? Heeft de klant iets geprobeerd om de storing te verhelpen?
 - 'Toestel gaat niet meer aan'
Deze klachtoomschrijving is onvoldoende, want: wat gaat niet aan? Geen stroomtoevoer? Start programma niet? Doet het display niet?
- › [Het gaat om een ander product dan witgoed, tv of keukenapparatuur](#)
- Denk aan: 'Wat is er kapot/bevalt niet? Waar zit het defect precies? Wanneer merk je dit? Hoe is het kapot gegaan? Hoe lang is het defect er al?'
 - Compatibiliteitsproblemen?
Vermeld ook met welk product het aangekochte product niet compatibel is. Voorbeeld: 'De Fitbit is niet compatibel met de Samsung Galaxy J7 2017.'
 - Is het product al eerder gerepareerd geweest?
Vermeld dan duidelijk wat nu het defect is en of er een verschil is met het defect na de vorige reparatie.

3

Op afstand oplossen

Check de artikelen in [Aftersale](#) - [Na aankoop](#) en kijk of je het probleem van de klant mogelijk op afstand kunt oplossen.

4

Buiten garantie check

Denk je dat het product misschien niet onder de garantie valt? Leg de klant de procedure rondom prijsopgaven en onderzoekskosten uit.

- Informatie hierover vind je op de Klantenservicepagina's (NL / BE);
- En in [Prijsopgave](#).

5

Direct Swap check

Check of het product in aanmerking komt voor een Direct Swap. Valt het product binnen de Tevredenheidsgarantie?

> [Ja](#)

Gaat het om een product met formaat XL of groter?

> [Klik hier om te zien hoe je het formaat herkent.](#)

- ① Ieder product heeft een afmetingsklasse, van S t/m XXXL. Dit heb je soms nodig voor het correct aanmaken van een CPC of visit.



STAPPENPLAN

Gewoon volgen.

- 1 Ga naar de productpagina. Via het vrachtwagentje zie je de afmetingsklasse. Zie je geen vrachtwagentje? Ga naar de volgende stap.

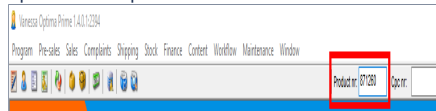
> [Vrachtwagentje vind je hier.](#)



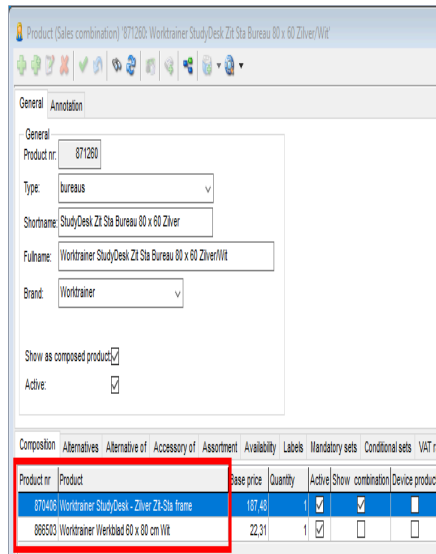
- 2 Als je geen vrachtwagentje ziet, dan gaat het waarschijnlijk om een samengesteld product / bundel.

> [Via deze een omweg kun je de afmetingsklasse vinden.](#)

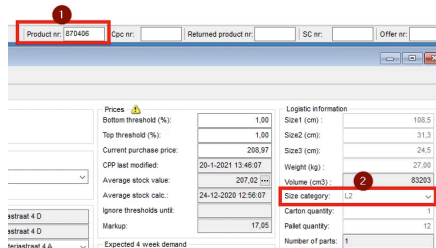
1. Open eerst het product in Vanessa:



2. Nu zie je uit welke producten het samengestelde product bestaat:



- 3.



- ① De precieze afmeting van het product in verpakking vinden?
- > [Die vind je zo](#)

1. Open een product in Vanessa



2. Je ziet het product in de afmetingsklasse (2) de afmeting van de verpakking (3).

3. Je kunt het product in Vanessa opzoeken wat de afmeting van de verpakking is.

4. Je kunt nu per product in Vanessa opzoeken wat de afmetingsklasse is.

› Ja

1. Bied altijd eerst een *Bij jou thuis* reparatie aan. Dat is ook handig voor de klant. Wil de k geen *Bij jou thuis* reparatie of wil hij een ander product? Ga naar b.

2. Wanneer het nieuwe gewenste product ook formaat XL of groter is, volg je [Direct Swap aanmaken](#). Het kan zijn, afhankelijk van de situatie en je rechten, dat je dan uitkomt bij [Dire Swap aanvragen](#).

› Nee

Een Direct Swap is niet mogelijk. Ga naar de volgende stap.

› Nee

Een Direct Swap is niet mogelijk. Ga naar de volgende stap.

6

Overige checks

Bekijk of de volgende onderwerpen van toepassing zijn voor de CPC:

› [Gaaf het om Wisberg?](#)

Gaat het om een Nederlandse of Belgische klant?

› [Het gaat om een Nederlandse klant.](#)

Volg [Coolblue witgoed reparatieservice \(NL\)](#). Buiten het service gebied? Volg [Direct Swap aanma](#)

› [Het gaat om een Belgische klant.](#)

Volg [Direct Swap aanmaken](#).

› [Deelreparaties?](#)

Deelreparaties zijn niet mogelijk. De fabrikant of reparateur herstelt alle defecten die bij onderzoek na voren komen. Alleen MSI en ASUS voeren wel deelreparaties uit. Voor defecten die niet binnen de fabrieksgarantie zal een prijsopgave worden gemaakt.

› [Back-up?](#)

Wij kunnen niet garanderen dat de informatie op het toestel behouden blijft. Een verzoek of taak aanmaken heeft geen zin.

› [Retourneren in de winkel?](#)

Controleer dan altijd op de productpagina of je het product kunt ophalen in de gewenste winkel. Want dat mogelijk is, dan is het retourneren van het product in die winkel ook mogelijk. Maak wel altijd een aan vóórdat de klant naar de winkel gaat.

› [HP On-site service](#)

Geeft de mogelijkheid om het defect bij de klant thuis op te lossen. Vooral bij zakelijke modellen vind type garantie.

Vertel de klant: 'Je kunt het product naar ons opsturen. Ik start dan een retouremelding voor je op en je kunt het product laten repareren via onze normale reparatieprocedure. Als tweede optie kun je ook gebruik maken van de de On-site service. Daarmee kun je handig binnen garantie een reparateur lan laten komen. Een afspraak maak je via <https://support.hp.com/nl-nl/contact-hp>

› [Refurbished iPhone of iPad?](#)

Als het om een reparatie gaat, volg je de informatie en werkwijze in [Refurbished - iPhone en iPad](#).

› [Vullingen?](#)

Een product, behalve een printer met cartridges, moet altijd worden ontdaan van vullingen. Bij een strijkijzer is dat water, voor een grasmaaier kan die benzine zijn, enzovoorts.

› [Originele cartridges opsturen?](#)

- Stuur de klant een printer terug voor een Money Back, Other product of Swap? Dan ontvangen w deze graag met originele installatie cartridges. Deze kan de klant in de printer laten zitten. Heeft d klant deze niet meer? Dan kan de klant alleen in aanmerking komen voor de [De 75 - 100% deelvgoeding](#). Mits de rest van het product natuurlijk in perfecte staat is.

- Stuur de klant een printer terug ter reparatie? Dan ontvangen we deze graag met originele install cartridges. Heeft de klant deze niet meer? Dan is dat geen probleem. Eventueel nieuw gekochte cartridges hoeven niet te worden opgestuurd.

› [Intracommunitaire bestelling \(producten worden in Nederland gefactureerd en door Coolblue over de grens geleverd\)?](#)

Als de klant een [intracommunitaire bestelling](#) heeft gedaan en de klant geeft aan dat hij naar de wink komen voor een omruiling, geef de klant dan aan dat hij in de winkel de BTW moet bijbetalen.

› [Gaaf het om een verzekerd product \(dus met Zekerheidspakket\)?](#)

- Is er geen sprake van gebruikersschade/-defect (product is gewoon defect) en valt het binnen de Tevredenheidsgarantie? Dan is een Swap/Direct Swap mogelijk.
- Is er sprake van gebruikersschade/-defect en/of valt het product buiten de Tevredenheidsgarantie Dan is een Repair mogelijk, maar een Direct Swap/Swap niet. Bij niet-witgoed producten moet de klant bij gebruikersschade/-defect altijd het eigen risico betalen voordat hij het product terugkrijgt. Je start gewoon de CPC. Nadat het product is gerepareerd ontvangt de klant hiervoor automatisch een uitnodiging tot betaling.
- Gaaf het om een *Bij jou thuis* reparatie van een verzekerd product waarbij mogelijk een prijsopga volgt? Check in [Verzekeringen \(ERGO\)](#) de werkwijze voor een verzekerd product met *Bij jou thuis* garan

- › **Gaat de klant op vakantie tijdens verwerken van zijn retour?**
Gaat de klant op vakantie tijdens de periode waarin de retourzending door ons wordt verwerkt en behandeld? Noteer dan in de anno van de CPC dat de klant op vakantie is en vanaf welke datum hij thuis is. RMA houdt dan in veel gevallen rekening met het terugzenden van het product.
- › **Reparatie? Sommige producten moeten altijd geheel worden teruggestuurd.**

i Klanten willen vaak alleen het defecte onderdeel van een product ter reparatie opsturen. Denk aan een afstandsbediening of lampje. De vraag is dan: vindt de fabrikant dit ook goed? In dit artikel vind je de lijst met fabrikanten die altijd het gehele product willen ontvangen bij een reparatie.

Snel zoeken?
Gebruik CTRL + F.

i **Fabrikant niet in de lijst, maar de klant is gevraagd meer/alle onderdelen op te sturen?**
› Dan moet de klant het alsnog opsturen.

Het kan gebeuren dat zelf (Backoffice bijvoorbeeld) de fabrikant alsnog onderdelen aan de klant opvragen. Dan dan nodig voor de afhandeling van de retour/reparatie. De klant moet het dan alsnog opsturen.

Fabrikanten	Opmerkingen
3M	
4iiii	
ABUS	
Accessorize	
Activa	
Activision	
adidas	
Adobe	
Adonit	
AEG	Alleen van toepassing op huishoudelijke producten.
Aerobed	
AfterShokz	
Agu	
Aircharge	
Airpress	
Airthings	
AK Racing	
AKAI	
Alfi	
Alldock	
Allmedia	
Alogic	
Altrex	
AM Denmark	
Amann	
Amaryllo	
AMD	
Amefa	
Anker	
Anker Soundcore	
Anki	
Anon	
Anova Culinary	
AnyGrip	
Apex	

Fabrikanten	Opmerkingen
Apple	
Argo	
Arlo	
Arpe	
Artwizz	
Asrock	
Astro	
Astroflex	
Asus	Alleen van toepassing op routers of wifi-versterkers.
Atag	
ATEN	
Atera	
Atlas Contact	
Atlas	
Atomic	
AudioQuest	
Audiosonic	
Avegant	
AVerMedia	
AVM	
AVO+	
AW Bruna	
AXA	
B&W	
Baby Born	
BabyDan	
Babymoov	
Bakker Elkhuisen	
Bandridge	
Bang & Olufsen	
Baseus	
Basic XL	
Basil	
Be Quiet!	
Beam Labs	
Becht	
BeHello	
BEKA	
Belkin	
BenQ	
Berg	
Berndes	
Bethesda Softworks	

Fabrikanten	Opmerkingen
Beurer	
Beyzacases	
Bialetti	
Bielmeier	
Big Green Egg	
Bigben	
Bitdefender	
BK	
Black eye	
Black Ranch	
Blackrock	
Blaupunkt	
Blond Amsterdam	
Blue	
BlueAir	
Bluelounge	
Bluesmart	
Bluetens	
Bobike	
Bodum	
Bold	
Bolle	
Boneco	
Boombrush	
Bosal	
Bosch	
Bose	
Boska	
Bowers & Wilkins	
Bowls & Dishes	
Boya	
Brabantia	
Bredemeijer	
Briggs & Stratton	
Brita	
Brodit	
Brother	
Bruce Lee	
Bryton	
BuddyPhones	
Bugatti-1	
Burkely	
Burton	
Bury	

Fabrikanten	Opmerkingen
Bushnell	
Byron	
Cabeau	
Calibur11	
Cambridge Audio	
Camerons	
CamFi	
Camlink	
Campart	
Campingaz	
Canary	
Capcom	
Cardo	
Carl Zeiss	
Carlton	
Carmen	
Carrera	
Carrera (toys)	
Carrera Culinaire	
Case-Mate	
Casetastic	
Casio	
Catalyst	
CDN	
Cebe	
Celestron	
Celly	
Chacon	
Chef & Sommelier	
Chemex	
Chillafish	
Chroma	
Chuango	
Circle	
City Interactive	
CLCKR	
Cleanbag	
ClickGo	
Clint	
Cliquefie	
Cloer	
Club 3D	
Coast Portland	
Cobra	

Fabrikanten	Opmerkingen
Cocoon	
Codemasters	
Coleman	
Collectables	
Comfee	
Compex	
Contact	
Cookperfect	
Coolblue	
Cooler Master	
Cordo	
Coros	
Corsair	
Cosi Fires	
Cosy & Trendy	
Creative	
CrossCall	
Crossmaxx	
Crucial	Geheugenmodules die verkocht zijn per twee moeten ook zo opgestuurd worden.
CT Brand	
Cullmann	
Cygnett	
Dahua	
Daitsu	
Dakine	
Dammers	
Danalog	
Datacolor	
dbamante1928	
Decoded	
Deep Silver	
Delkin	
Delsey	
Deltac	
Denon	
Denver	
Deryan	
Deuter	
Devollo	
Diamond	
Diffrnce	
Digital Reality	
DISIbox	

Fabrikanten	Opmerkingen
Disney	
Divacore	
Divoom	
D-Link	
Dodow	
Domo	
Dontnod Entertainment	
Doorbird	
Dreem	
DS. Styles	
Duracell	
Durgol	
Dutch Filaments	
Dutch Media	
DYMO	
Dyson	
Easyclean	
e-Blocker	
E-blue	
EetPaleo	
Electric	
Electrolux	
Electronic Arts	
Element Case	
Elgato	
Elite Screens	
Elka Pieterman	
Elro	
EM	
Ember	
Emile Henry	
Emsa	
Enerplex	
Epatra	
Epic Mounts	
EPOS	
Epson	
Escali	
Escalo	
Eufy	
Eva Polar	
EVE	
Everdure	
EVGA	

Fabrikanten	Opmerkingen
Evoluent	
Ewent	
Excelsior	
eXchange	
EXIT	
Eye-Fi	
Ezviz	
FastRider	
Fat Gecko	
Fein	
Fellowes	
Ferrari	
Film	
FirstBIKE	
Fixapart Tools	
Fjallraven	
Flamingo	
FLAVR	
Flic	
Flir	
Flow	
Focus Home Interactive	
Focus Multimedia	
Fontaine	
Foobot	
Forte Uitgevers	
Foscam	
Freecom	
Freedy	
Fresh 'n Rebel	
FriFri	
Fuave	
G.Skill	
Gazelle	
GBC	
GCP	
Gear4	
Gecko Covers	
Generic	
Genki	
George Foreman	
Gerber	
Gero	
GHD	

Fabrikanten	Opmerkingen
Gigaset	
Giroptic	
Global (messen)	
Gloria	
Goal Zero	
Good Cook	
Goodram	
GoPro	
GP	
GreenPan	
Griffin	
Grill Eye	
G-Technology	
Guess	
Gutermann	
Gymboss	
Hager	
Haicom	
Haier	
Hailo	
Hama	
Hapro	
Heatwave	
HellOO	
Herschel	
HG	
Hidrate	
HiHome	
Hirschmann	
Hitachi	
Hoco	
Holux	
Hombli	
HomeWizard	
Homido	
Honeywell	
Hori	
Hozelock	
HQ	
HSM	
Huawei	
Humax	
Hyper	
Hyperice	

Fabrikanten	Opmerkingen
HyperX	
Ibaby	
Ibico	
i-CH'i	
i-gotU	
iGrip	
iHealth	
iiquu	
iiyama	
iKettle	
Imoshion	
IMOU	
Imperial	
Innr	
Insinkerator	
Insta360	
Intel	
Intenso	
Interstuhl Prosedia	
InvisibleSHIELD	
ION Audio	
IRIS	
iSi	
ISKN	
iSmartAlarm	
I-tec	
Itskins	
iWalk	
Jabra	
Jack Wolfskin	
JAM	
Jamara	
Janod	
Jawbone	
Jaybird	
JD Bug	
Joopic	
Jose Eber	
Julbo	
Jupio	
Just in case	
Just Mobile	
JustCavalli	
Kaiser	

Fabrikanten	Opmerkingen
Kalypso	
Kamado Joe	
Karakter	
Kasa	
K-Edge	
Kenko	
Kensington	
Kickbike	
KiDiGi	
Kingston	
Kitchenaid	
KMP	
Knog	
Knomo	
Kobo	
Koch Media	
Kodak	
Konig	
Kosmos	
Kranzle	
Kurio	
Kyocera	
La Cafetiere	
LaCie	
Laguiole	
Lanaform	
LARQ	
Lastolite	
Laurastar	
Laut	
Lazerbuilt	
Leapfrog	
LED Lenser	
Ledger	
Leica	
Leifheit	
Lekue	
Lensbaby	
Lenспен	
Leonardo	
Leopold Vienna	
LetzQ	
Levoit	
Lexar	

Fabrikanten	Opmerkingen
Lexon	
Lezyne	
Lifemaxx	
Lifeproof	
LifeProof Wake	
Lifetrak	
LifeWatcher	
LIFX	
Lima	
Linksys	
Lionheart	
Lionheart Travelgear	
Little Marcel	
Livescribe Smartpen	
Logitech	Alle hoofdproducten nodig. Voorbeeld: bij een toetsenbord-en-muis-setje, moet de klant zowel toetsenbord als muis opsturen.
Logitech G	
Logitech UE (oud)	
Loopvis	
LTC AUDIO	
Luigi Bormioli	
Lunatik	
Luxxus	
Macally	
Magimix	
Magix	
Maglite	
Mammoet	
Man&Wood	
Manfrotto	
Marantz	
Marshall	
Marvel	
Mass Fidelity	
Massive	
Masterbuilt	
M-Audio	
Max Professional	
Maxwell & Williams	
Melitta	
Melkco	
Mestic	
Metz	

Fabrikanten	Opmerkingen
Meural	
Mibo	
Microlife	
Microplane	
Miele	
Migo	
Miiego	
Milan Toast	
Milestone	
Mindshift	
Minions	
Minut	
Mio	
Mipow	
Mobile Pixels	
Mobilize	
Mobiparts	
Momit	
MontAna	
Montiss	
mophie	
Moser	
Motorola	
Mozo	
MSR	
MTD	
Muc Off	
Mujjo	
Murray	
Muvit	
My Doodles	
Mysoda	
MyWi	
Nacon	
Naim	
Nania	
Nanoleaf	
National Geographic	
Native Union	
Neato	
Nebula	
Nedis	
Nedsoft	
Nefit	

Fabrikanten	Opmerkingen
Neolab	
Netatmo	Alleen van toepassing op thermostaten.
Netgear	
New Looxs	
Next Level Racing	
Nexum	
Nieuw Amsterdam	
Nifty	
Nijntje	
Nikkei	
Nilfisk	
Ninety7	
Ninja	
Nivona	
Nixplay	
Nokia	
Nomad	
Nomad Goods	
Nordic Elements	
Nova	
Novis	
NuForce	
Nuheara	
Nuki	
Numark	
NuPrime	
NZXT	
Oculus VR (Nu Meta VR)	
Oehlbach	
Ollclip	
OmniMount	
Omron	
One for All	
OnePlus	
Oppo	
Optoma	
Orbotix	
Otterbox	
Overamstel	
PAC	
PanzerGlass	
Parrot	
Pavoscreen	

Fabrikanten	Opmerkingen
PDP Afterglow	
PDP Gaming	
peak design	
Pebble	
Pela	
Peruzzo	
Petzl	
Philips	
PhotoFast	
Piper	
PIQ	
Pivo	
Plantronics	
PLAYR	
PNY	
Podspeakers	
Point-Virgule	
Polaroid	
Polisport	
Pop Power	
PowerA	
Powercube	
PowerDot	
PowerOak	
Powerpeak	
Pret a Pousser	
Princess	
Profigold	
Prometheus	
Pro-User	
Prym	
PT4Pro	
Pure	
Pyrex	
Qibbel	
QNAP	
Qstarz	
Qtrek	
Quadlock	
Quantis	
Querido	
Ram Mounts	
Ranex	
Rapoo	

Fabrikanten	Opmerkingen
Razer	
Rebel Cactus	
Reboots	
Remeha	
Remington	
Rev2	
Reveal	
Rexel	
R-Go Tools	
Richardson Sheffield	
Richmond & Finch	
Riedel	
Rif6	
Ring	
Rising Star Games	
Robomow	
Roccat	
Rocketbook	
Rollink	
Rommelsbacher	
Romoss	
Ronneby Bruk	
Rosle	
Rotel	
Rovary	
Rowenta	
Royal Doulton	
Russell Hobbs	
S&P	
Sage	
Samson	
Samsonite	
Samsung	
Sandberg	
SanDisk	
SanDisk Professional	
Sanitas	
Sanity Air	
Sanoma	
SBS Mobile	
Scanpan	
Scanpart	
Scansonic	
Schott Zwiesel	

Fabrikanten	Opmerkingen
Screenarmor	
S-Digital	
Seagate	
SEGA	
Seissiger	
Sen.Se	
Sena Technologies, Inc.	
Sencor	
Sennheiser	
Senza	
Serax	
Severin	
Shark	
Sharkoon	
Sharp	
Shure	
Siemens	
Silit	
Simson	
Sinner	
Sistema	
Sitecom	
Skross	
Skullcandy	
Slide	
Smanos	
Smart	
Smart Rope	
SmartAlarm	
Smarter	
SmartHalo	
Smartwares	
SMEG	
SMiT	
Smith	
Smokey Goodness	
Snooper	
Soehnle	
Solutions2Go	
Somfy	
Somnox	
Sonos	
Sony	Met uitzondering van Playstation.
Soundbrenner	

Fabrikanten	Opmerkingen
Soundcore	
Soundmaster	
SP	
Spanninga	
Speck Products	
Speedcomfort	
Speedlink	
Speedo	
Sphero	
Spigen	
Spinder	
SPY	
Square Enix	
Sram	
Stala	
Standaard Uitgeverij	
Steamery	
SteamOne	
Stilgut	
Stryd	
Studio Wildcard	
SumUp	
SUNNE	
SunRed	
SuperTooth	
Swan	
Sweex	
SwitchEasy	
Switel	
Synology	
T.I.E.	
TabZoo	
Tacx	
Tado	
Tamron	
Tanita	
Targus	
Tattou	
Tavola	
TDK	
Team17	
Tech21	
Techland	
Technisat	

Fabrikanten	Opmerkingen
Tecnomax	
Tefal	
Telefunken	
Terra-Lannoo	
Tetrax	
Texas Instruments	
THB	
The Bastard	
The Cuties And Pals	
The House of Books	
The Joy Factory	
The North Face	
Theragun	
Therm-a-Rest	
Thermos	
Thermrad	
Think Tank	
Thomas	
THQ	
Thrustmaster	Alleen van toepassing op racestuur / pedalen.
Tigra	
Tile	
Tiny Audio	
Topcom	
Toshiba	
Toshiba EEG	
TP-Link	
Trackr	
Tractive	
TradeTeam	
Traditional Wine Rack Company	
Traeger	
Tristar	
Trublue	
Trussardi Jeans	
Tucano	
Tuff-Luv	
Tune Belt	
Tunturi	
Turtle Beach	
Twelve South	
Twinkly	
Typhoon	

Fabrikanten	Opmerkingen
Ubiquiti	
Ubisoft	
uHoo	
Ultimate Ears	
Unieboek	
Unold	
Upright	
Urbanears	
Urbanista	
U-Sport	
Valueline	
Vedimedia	
Veho	
Veltman Uitgevers	
Venom	
Verbatim	
Veripart	
Victrola	
ViewQuest	
Villeroy & Boch	
Visaton	
Vivitek	
Vivo	
Vizu	
Vogels	
VonMahlen	
VR Shinecon	
VRS Design	
Wacaco	
Wacom	
Waeco	
Wagner	
Wahl	
WakaWaka	
WD-40	
WeMo	
Wenger	
WePresent	
Western Digital	
Whirlpool	
Willex	
Withings	
Wittidesign	
Wizard of the Coast	

Fabrikanten	Opmerkingen
WMF	
Wolf Garten	Alleen van toepassing op de producten met een accu.
Wolcraft	
Woll	
Wpro	
Wusthof	
Xavax	
XD Design	
XDDesign	
X-Doria	
Xerox	
Xgimi	
Xiaomi	
Xplora	
Xqisit	
XQLITE	
Xsories	
Xtorm	
Yedoo	
Yepp	
Yong	
Yurbuds	
ZAGG	
ZAGGkeys	
Zanussi	
Zen	
Zens	
Zhiyun	
Zilverstad	
Zowie	
Zwiesel 1872	
ZyXEL	

- › [Siemens koffiemachine? On-site = Pick up & return](#)
Op de productpagina van koffiemachines van Siemens staat *Bij jou thuis* garantie vermeld.

Pick-up-and-return

In dit geval betekent dat in de praktijk: Pick-up-and-return. Het product wordt dus opgehaald en weer teruggebracht na reparatie. Er komt geen monteur in huis.

- › [Samengesteld product / bundel?](#)
Bekijk eerst [Samengesteld product / bundel](#).
- › [Opgezwollen batterij?](#)
Een product met opgezwollen batterij ter reparatie opsturen kan niet, dit is te gevaarlijk. Wil de klant z product toch laten repareren, dan kan dat alleen als de klant zelf zijn batterij verwijderd. Daarna kan t product worden opgestuurd.

Klantgegevens checken

Hou tijdens het aanmaken rekening met:

› [Ander of geen rekeningnummer?](#)

We storten normaal gesproken terug op het rekeningnummer waarmee is betaald.

- Wenst de klant het geld terug op een andere rekening dan waarmee de order is betaald?
 1. Pas het rekeningnummer aan tijdens registratie
 2. En zet na afloop een annotation op de CPC met:
'@RMA: Zet credit op 'On hold' en maak een taak aan voor Finance: Klant wenst geld op ander rekening nummer i.v.m. (VUL HIER DE REDEN IN). Het rekeningnummer is te vinden in de CPC Details.'
- In de winkel worden bedragen boven de € 50,- niet contant terugbetaald, maar overgemaakt naar rekening van de klant.

› [Na de reparatie naar een PostNL afhaalpunt?](#)

Het is niet mogelijk om een voltooide reparatie/retourzending vanuit de CPC naar een PostNL afhaalpunt te sturen. Vul dus nooit adresgegevens van een afhaalpunt in. Een retourzending wordt altijd naar de winkel of naar het adres in de customer details worden gestuurd.

› [Ophaling?](#)

Is er sprake van een ophaling? Zorg dan dat je direct de juiste adres- en contactgegevens invult. Wanneer je dit achteraf aanpast in de CPC, komt de ophaling alsnog met het oude adres in Direccion te staan. Zult dan moeten wachten tot de visit voorgemeld in Direccion staat en daar ook de adresgegevens aanpassen.

› [Ophaling van een wasmachine?](#)

Vraag de klant of hij de transportbouten nog heeft. Zo ja, leg deze dan klaar voor de bezorgers. Zelfs niet, dan kan het zijn dat de bezorgers er uit routine naar zullen vragen.

› [B2B klant en/of AFS lease?](#)

Vraag wie de communicatie over de reparatie ontvangt, en naar welk adres we het product opsturen bij reparatie. Pas dan de gegevens van de CPC aan.

❗ Vaak is de besteller/betaler niet de gebruiker bij B2B bestellingen.

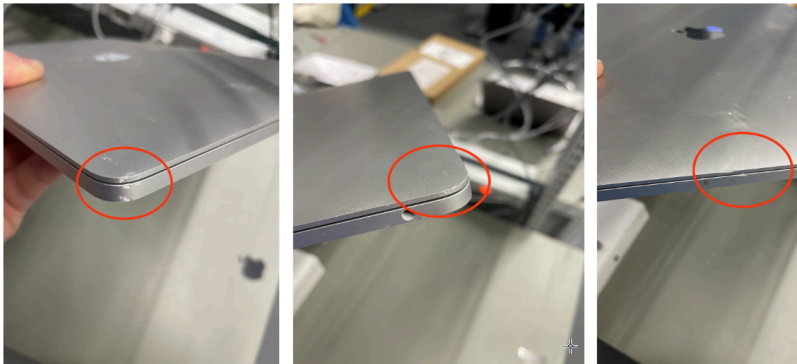
› [Ben je winkelmedewerker en gaat het om een MacBook?](#)

Zorg dat je altijd de schade nauwkeurig controleert en vervolgens de geconstateerde schade duidelijk noteert in het retourformulier.

[Retourformulier](#)

 [Aandachtspunten van schade bij Macbooks](#)

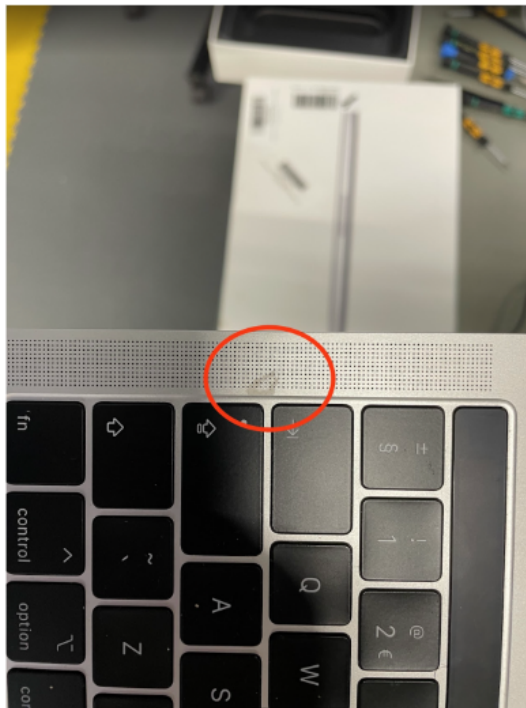
Schade aan de hoeken en zijkanten



Schade op het toetsenbord



Vochtschade



- › [Is het merk Tunturi?](#)
 - Tunturi: vermeld altijd het serienummer in de klachtomschrijving van de CPC. Dit is nodig voor het autoriseren en juist starten van een CPC.
 - › [Use invoice customer details.](#)
De optie 'Use invoice customer details' staat standaard aan in Vanessa en moet in de meeste gevallen aan blijven staan. Je mag dit alleen aanpassen wanneer de CPC een ander retouradres moet krijgen het adres van de klant.
 - › [Geen reden voor retourzending?](#)
Het is voor onze retourafdeling erg waardevol en belangrijk om te weten waarom het product wordt teruggestuurd.
- Wil de klant echt geen reden opgeven?
Geen punt, want de klant is niet verplicht een reden op te geven. Vermeld in dat geval in de 'Addition: info/Aanvullende informatie' van de CPC: 'De klant wil geen reden opgeven voor de retourzending.'
- › [Doorverkocht product?](#)
Wanneer het product is doorverkocht, noteer dan de juiste gegevens van de nieuwe eigenaar in de CPC. Plaats ook een annotation in de CPC, zodat Retouren hiervan op de hoogte is.

ⓘ Hebben we een creditering op de bankrekening van de oorspronkelijke klant gestort? Daar kunnen wij niets meer aan veranderen. Vertel de klant: 'Neem contact op met de persoon waar je de/het PRODUCT van kocht. Wij kunnen je hier niet in helpen.'

8

CPC starten

Start de CPC.

⚠ CE Repair via Cassie

Let op! Gaat het om een on-site reparatie voor de onderstaande merken? Maak de CPC dan altijd aan in Cassie. Doe je dit niet, dan wordt er geen verzoek naar de reparateur gestuurd.

Hoover
Sharp
Haier
LG
Sharp
Philips
Toshiba
Veripart

➤ Uitgebreide instructie: CPC starten via Cassie.



- Werkt het inloggen in Cassie niet?
Je hebt de 'Authenticator' app nodig op je smartphone om in te loggen. Werkt dit alsnog niet? Hangouts Chat de [Klantenservice](#) - [Dienstdoende teamleider](#).
- Heb je een ander issue met Cassie?
Dat vraagt om een oplossing. Hangouts Chat de [Klantenservice](#) - [Dienstdoende teamleider](#).

➤ Klik hier als je de CPC per se via Vanessa moet starten.

1. Werk je in de winkel?

➤ Dan klik je op 'Register a complaint based on the current invoice' en start je de CPC.



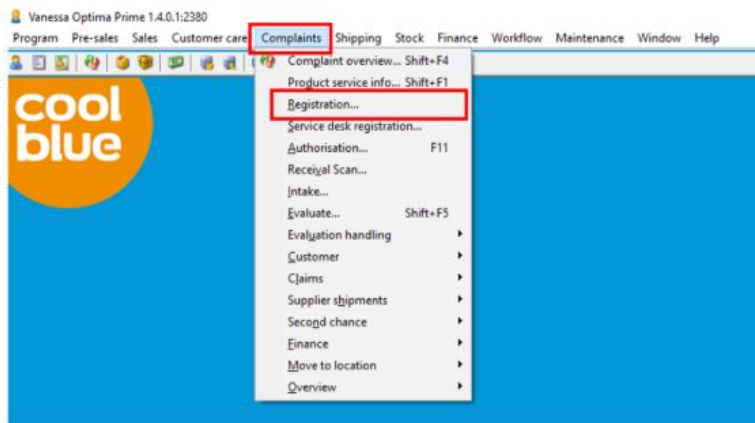
Pak de werkwijze vervolgens verder op in de stappen hieronder. Dus je werkt gewoon verder op het scherm dat je het eerst terugziet in deze instructie.

Werk je niet in de winkel?

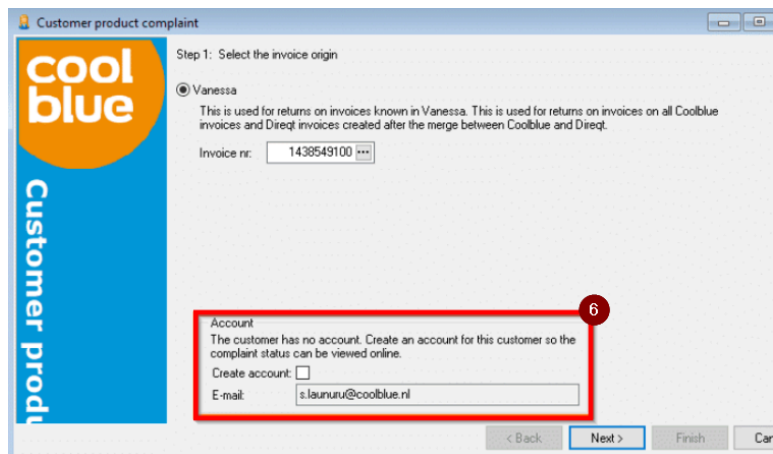
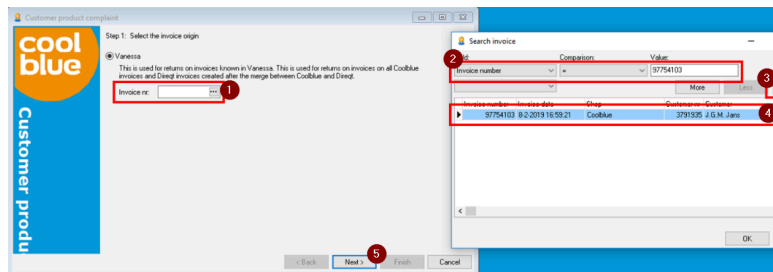
➤ Zoek dan het juiste invoice nummer op, behorend bij de order.

Invoice number	Customer nr	Shop	Credit	Company	Lastname	Invoice date	Customer reference	Order(s)	Total	Paid	Remaining
10763300	4663539	Cooblu	<input checked="" type="checkbox"/>		Boonstra, J. C. (J. C. Boonstra)	12-12-2016 12:40:28	19933309		250.00	250.00	0.00
972975702	4663539	Cooblu	<input type="checkbox"/>		Quint Oosterlaag	12-12-2020 08:55:35	45296019		470.00	470.00	0.00
972155603	4663539	Cooblu	<input checked="" type="checkbox"/>		Propma Kemp	10-8-2020 09:27:54	45688943		218.00	218.00	0.00
96885403	4663539	Cooblu	<input type="checkbox"/>		Boom Kalkhove	7-8-2020 21:51:22	45688943		218.00	218.00	0.00
630340703	4663539	Cooblu	<input type="checkbox"/>		Riedel Roels	26-1-2020 14:53:10	41246387		495.00	495.00	0.00
1934059300	4663539	Homecinemascenter.nl	<input type="checkbox"/>		Verhulst Lefele	14-7-2018 17:00:43	30345195		75.90	75.90	0.00
1769394200	4663539	Hogedrukkingsreparatie.nl	<input type="checkbox"/>		Dijk-Palmeckx	24-3-2018 17:23:13	26253463		299.00	299.00	0.00
1448165200	4663539	Folwishop.nl	<input type="checkbox"/>		Jacobs-Tepker	17-8-2017 16:10:51	24241322		68.94	68.94	0.00
1118959000	4663539	PDashop.nl	<input type="checkbox"/>		Greets-Bode	14-12-2016 22:40:28	19933309		19.99	19.99	0.00

2. Klik op 'Complaints' in de ribbon en kies daarna 'Registration'. De 'Customer product complaint' w opent.



3.
 1. Klik op de 3 puntjes.
 2. Vul vervolgens het 'Invoice number' in.
 3. Klik op 'Search'.
 4. Dubbelklik op de regel die verschijnt.
 5. Klik op 'Next'. Nu kan je de Direct Swap/CPC aanmaken.
 6. Als de klant nog geen account heeft, heb je in dit scherm ook de handige optie om het account te maken voor de klant.



4. Selecteer in onderstaand scherm welk product de klant wil retourneren, dubbelklik erop of selecteer het product en druk op ;
5. **Gaat het om een Direct Swap?**
Dan volg je nu verder de instructies in [Direct Swap aanmaken](#), omdat daar specifieker staat wat je verder moet invullen.
Gaat het niet om een Direct Swap?
Ga naar de volgende stap.
6. Het onderstaande scherm opent:

[illegible]

- a. Selecteer de juiste hooftelheid bij 'Quantity';
- b. In het veld 'Preferred solution' vul je de gewenste oplossing van de klant in:
 - Money back: wanneer de klant zijn geld terug wil. Wanneer het product buiten de tevredenheidsgarantie is, mag je deze optie alleen selecteren wanneer de klant een overgekoopt abonnementsproduct binnen de 30 dagen wilt retourneren, of na overleg met de Aanvoorders
 - Direct swap: wanneer je een Direct Swap aanmaakt (volgens [Direct Swap aanmaken](#)).
 - Other product: wanneer de klant zijn product wil omruilen voor een ander product. Wanneer product buiten de tevredenheidsgarantie is, mag je deze optie alleen selecteren wanneer het product al drie keer eerder eenzelfde defect heeft gehad of na overleg met de Aanvoorders;
 - Repair: wanneer de klant wil dat het product gerepareerd wordt;
 - Subsequent delivery: wanneer een onderdeel van het product mist of beschadigd is aangekomen. In dat geval volg je [Ontbrekend onderdeel/Nalevering aanmaken](#).
 - Swap: wanneer de klant wil dat het product wordt omgeruild voor hetzelfde product. Wanneer product buiten de tevredenheidsgarantie ([Tevredenheidsgarantie en uitzonderingen](#)) is, mag je deze optie alleen selecteren wanneer het product al drie keer eerder eenzelfde defect heeft gehad of na overleg met de Aanvoorders;
 - Unknown: mag je alleen selecteren na overleg met de Aanvoorders;
- c. Return Reason: Selecteer in de dropdown de reden van de retour. De set met redenen is altijd hetzelfde.
- d. Sub-reason for return: Selecteer in de dropdown de subredenen van de retour. Voor veel producttypes worden hier producttypespecifieke redenen getoond. Kies hier altijd het meest passende (en doe dit dus vooral niet op de autopilot).
- e. In het veld 'Complaint' vul je in wat er precies mis is met het product.

Klachtomschrijving

Zorg dat je altijd een uitgebreide analyse van de klachtoomschrijving maakt. Denk daarbij aan de 5 W's en één H: wat, wie, waarom, wanneer, waar en hoe? Gebruik de volgende richtlijnen om tot een goede klachtoomschrijving te komen.

Maak een keuze:

- Maak een keuze.
- › Het gaat om witgoed.

5 geboden van een goede klachtomschrijving bij witgoed.

1. Reden van retour?

Suggesties:

- Apparaat werkt niet meer / loopt vast.
- Apparaat werkte niet bij aansluiting, apparaat had schade (Wat voor schade? Krassen/de of is een onderdeel van het apparaat stuk en waar zit de schade?).
- Apparaat werkt nog wel maar voldoet niet aan de verwachting van de klant (wat was hier verwachting?).

2. Welk probleem merkt de klant?

a. Welke waarneembare elementen ziet/hoort de klant? Denk aan:

- Geluiden
- Lekkage
- Foutmeldingen

b. Geef het apparaat een melding? Welke melding/foutcode?

3. Bij welk onderdeel ervaart de klant het probleem?

Voorbeeld: de klant geeft aan dat het apparaat lekt. Maar waar lekt het apparaat? Bij de afvoerslang of de onderkant van het apparaat?

4. Wanneer treedt het probleem op?

Suggesties:

- Voordat het programma begint.
- Tijdens het programma.
- Na het programma.
- Bij wasmachine: treedt het probleem op met licht beladen trommel? Met vol beladen trommel? Stel: de trommel draait niet meer. Belemmert dit het opstarten van het programma? loopt hierdoor het programma vast?

5. Wat heeft de klant zelf al geprobeerd om het probleem te verhelpen?

Voorbeelden van goede klachtomschrijvingen:

› [Klik hier.](#)

- 'Droogt niet goed, was komt na het volledig gedraaide programma er alsnog klemmen. Het apparaat moet regelmatig herstart worden omdat de machine vastloopt in het programma. Het apparaat droogt bij het vastlopen max 30 minuten en stopt dan middenin het volledige (langere) programma. Hierdoor moet de klant gemiddeld 2 volledige droogprogramma's draaien om zijn was droog te krijgen. De klant leegt na gebruik elke keer het waterreservoir, maar dat lijkt niet te helpen om het droogresultaat te verbeteren. Daarnaast geeft het apparaat geen foutcodes.'
- 'De trommel van de wasmachine draait niet meer sinds het begin van het programma. Wel heeft de machine gewoon het programma gedraaid. Daarnaast is het voor de klant niet mogelijk om op dit moment de machine te openen, terwijl het programma nu volgens het display ten einde is. Het display toont verder geen storing.'
- 'Bij het wassen van katoen op 60 graden, centrifuge 1400 en tijdsbesparing, geeft het display error F3.'

Voorbeelden van klachtomschrijvingen met te weinig/onjuiste info:

› [Klik hier.](#)

- 'Mijn nieuwe wasmachine is nat van binnen'
Deze klachtomschrijving is onvoldoende, want: Iedere wasmachine, wasdroger en vaatwasser wordt in de fabriek op zijn werking getest. Het is mogelijk dat er als gevolg van deze tests wat water in de trommel achterblijft.
- 'Deze wasdroger is defect'
Deze klachtomschrijving is onvoldoende, want: wat is hier precies defect? Gaat het om het gehele apparaat of slechts een onderdeel? Heeft dit te maken met lawaai, lekkage en etc? Geef het apparaat hier een storing aan?
- 'Toestel reageert niet meer'
Deze klachtomschrijving is onvoldoende, want: wat reageert hier precies niet? Het display of blijft het apparaat vol staan met water? Geef de machine een foutmelding.
- 'Apparaat geeft storing'
Deze klachtomschrijving is onvoldoende, want: welke storing? Tijdens welk programma? Zijn er meerdere programma's geprobeerd? Heeft de klant iets geprobeerd om de storing te verhelpen?
- 'Toestel gaat niet meer aan'
Deze klachtomschrijving is onvoldoende, want: wat gaat niet aan? Geen stroomtoevoer? Start het wasprogramma niet? Doet het display niet?
- 'Machine lekt'
Deze klachtomschrijving is onvoldoende, want: waar lekt het apparaat? Bij de slang? Welke slang? De aanvoerslang? De afvoerslang? Is de afvoerslang goed vastgekoppeld?
- 'De wasdroger centrifugeert niet'
Deze klachtomschrijving is onvoldoende, want: met hoeveel was is de trommel gevuld?

Sommige droogprogramma's hebben een minimaal vulgewicht. Tip: bij te weinig water gaat het apparaat niet aan.

› [Het gaat om een tv.](#)

i. **Reden van retour?**

- Apparaat werkt niet meer / loopt vast (wanneer is dit gebeurd en wanneer treedt dit op?)
- Apparaat werkte niet bij aansluiting, apparaat had schade (wat voor schade? Krassen/deuken of is een onderdeel van het apparaat stuk en waar zit de schade?)
- Apparaat werkt nog wel maar voldoet niet aan de verwachting van de klant (wat was hier de verwachting?).

ii. **Welk probleem ondervindt de klant?**

- Geluiden (wat voor geluiden?)
- Problemen met beeld (wat voor problemen?)
- Foutmeldingen (hoe ziet de foutmelding eruit en wanneer treedt deze op?)

iii. **Bij welk onderdeel ervaart de klant het probleem?**

- Voorbeeld: de klant geeft aan dat de televisie geluid maakt. Is dat vanuit de speaker van de televisie? Komt het uit een ander deel van de televisie? Komt het uit een accessoire aangesloten op de televisie, zoals bijvoorbeeld een soundbar of speakerset?

iv. **Wanneer treedt het probleem op?**

- Zodra de televisie wordt aangezet.
- Na het aansluiten van apparatuur.
- Na het kiezen van een bepaalde instelling (instelling benoemen).
- Tijdens het gebruiken van een specifieke functie > SmartTV-functies, kabeltelevisie digitale televisie, DVD-speler, etc.
- Voorbeeld: 'de televisie geeft geen beeld', is dit tijdens het gebruiken van een app? met specifieke apparatuur?
- Is het met elke aansluit-poort?

v. **Wat heeft de klant mogelijk zelf al geprobeerd om het probleem te verhelpen?**

Voorbeelden van goede klachtoomschrijvingen:

› [Klik hier.](#)

- 'De televisie geeft groen beeld wanneer de klant een PlayStation 4 aansluit op HDMI poort 1. De PS4 werkt wel op andere TV's en op andere HDMI-poorten van deze TV. Klant heeft ook een andere HDMI-kabel geprobeerd.'
- 'Klant kan geen gebruik maken van de smartfuncties van de TV, geeft foutcode ABC123. De nieuwste update is geïnstalleerd en de TV is teruggebracht naar de fabrieksinstellingen. Foutcode is niet in de handleiding of online te vinden.'
- 'Speakers van de televisie maken een krakend geluid. Updaten en fabrieksinstelling hebben niet geholpen. Gebeurt zowel bij apps als externe apparaten.'

Voorbeelden van klachtoomschrijvingen met te weinig/onjuiste info:

› [Klik hier.](#)

- 'Mijn nieuwe televisie werkt niet'
Deze klachtoomschrijving is onvoldoende, want: wat werkt niet? Gaat de televisie niet aan? Geen stroomtoevoer? Doet het display het niet? Wat is er al geprobeerd om het te lossen?
- 'Televisie reageert niet meer'
Deze klachtoomschrijving is onvoldoende, want: wat reageert hier precies niet? Het display, het menu of iets anders? Geeft de televisie een foutmelding?
- 'Apparaat geeft storing'
Deze klachtoomschrijving is onvoldoende, want: welke storing? Tijdens het gebruik van welke functie? Zijn er meerdere functies geprobeerd? Heeft de klant iets geprobeerd om de storing te verhelpen?
- 'HDMI-poort werkt niet meer'
Deze klachtoomschrijving is onvoldoende, want: welke HDMI poort werkt niet? Is er een andere HDMI-poort geprobeerd? Of een andere HDMI-kabel?

› [Het gaat om keukenapparatuur.](#)

i. **Reden van retour?**

- Apparaat werkt niet meer / loopt vast (wanneer is dit gebeurd en wanneer treedt dit op?)
- Apparaat werkte niet bij aansluiting, apparaat had schade (wat voor schade? Krassen/deuken of is een onderdeel van het apparaat stuk en waar zit de schade?)
- Apparaat werkt nog wel maar voldoet niet aan de verwachting van de klant (wat was hier de verwachting?).

ii. **Welk probleem ondervindt de klant?**

- Geluiden (wat voor geluiden?)
- Problemen met beeld (wat voor problemen?)
- Foutmeldingen (hoe ziet de foutmelding eruit en wanneer treedt deze op?)

iii. **Bij welk onderdeel ervaart de klant het probleem?**

- Voorbeeld: de klant geeft aan dat de vaatwasser een raar geluid maakt. Sinds wanneer maakt de vaatwasser dit geluid? Is dit geluid de afgelopen tijd verergerd? Op welke momenten treedt dit geluid op?

iv. **Wanneer treedt het probleem op?**

Bijvoorbeeld:

- Zodra het apparaat wordt aangezet.
- Na het starten van programma / stand (programma / stand benoemen).
- Tijdens het starten van programma / stand (programma / stand benoemen).
- Na afloop van het programma / stand (programma / stand benoemen).
- Voorbeeld: 'de vaatwasser wast niet goed schoon'. Is de vaatwasser dan wel op de juiste manier ingeruimd? Worden de sproeiarmen niet geblokkeerd?

v. **Wat heeft de klant mogelijk zelf al geprobeerd om het probleem te verhelpen?**

Voorbeelden van goede klachtomschrijvingen:

› [Klik hier.](#)

- 'Nu zo'n jaar geleden heb ik een vaatwasser aangeschaft van Siemens. Tot een paar weken geleden functioneerde het ding steeds tot volle tevredenheid. De laatste tijd vaat echter niet schoon meer. De glazen en borden voelen ruw aan, en overal zitten nog etensrestjes in. De vaat is wel droog en ook warm. Dus het drogen en het wassen gaat goed, alleen het afwassen blijkt niet.'
 - 'Onze koelvries combinatie koelt wel, maar vriest niet. Het probleem is dat de vries niet goed werkt. De koelkast zelf koelt prima, maar het vriezen is heel onstabiel en duurt erg lang voordat het water van de ijsblokjes bevroren is (paar uur +/- 5/6). De compressor staat ook continu te draaien en is redelijk warm. Het achterste rooster is aan de bovenkant wel een beetje warm maar naarmate je naar onder gaat voelen vrieft deze al snel kouder.'
 - 'Na het bereiden van eten is het normaal dat de combi magnetron nog een aantal minuten door draait om af te koelen. Die van mij blijft oneindig lang doordraaien en stopt helemaal niet. Ik moet dan vervolgens de stekker eruit halen om hem te resetten.'

Voorbeelden van klachtomschrijvingen met te weinig/onjuiste info:

› [Klik hier.](#)

- 'De koelkast maakt geluid'
Deze klachtomschrijving is onvoldoende, want: het is normaal als je koelkast geluid maakt. Denk bijvoorbeeld aan de ventilator die ijsvorming voorkomt of een compressor die aanslaat. Een koelkast die je voor het eerst aanzet, zal in het begin ook veel geluid maken om koud te worden. In dit artikel vertellen we je de meest gebruikelijke, normale geluiden en wat je eventueel er tegen kan doen.
 - 'Mijn afzuipkap is defect'
Deze klachtomschrijving is onvoldoende, want: wat is hier precies defect? Gaat het om het gehele apparaat of slechts een onderdeel? Heeft dit te maken met lawaai, gebrul of iets anders? Geef het apparaat hier een storing aan?
 - 'Apparaat geeft een storing'
Deze klachtomschrijving is onvoldoende, want: welke storing? Tijdens welk programma? Zijn er meerdere programma's geprobeerd? Heeft de klant iets geprobeerd om de storing te verhelpen?
 - 'Toestel gaat niet meer aan'
Deze klachtomschrijving is onvoldoende, want: wat gaat niet aan? Geen stroomtoevoer? Start het programma niet? Doet het display niet?
- › [Het gaat om een ander product dan witgoed, tv of keukenapparatuur](#)
- Denk aan: 'Wat is er kapot/bevalt niet? Waar zit het defect precies? Wanneer merk je dat het defect is? Hoe lang is het defect er al?'
 - Compatibiliteitsproblemen?
Vermeld ook met welk product het aangekochte product niet compatibel is. Voorbeeld: Fitbit is niet compatibel met de Samsung Galaxy J7 2017.'
 - Is het product al eerder gerepareerd geweest?
Vermeld dan duidelijk wat nu het defect is en of er een verschil is met het defect na de vorige reparatie.



Houd er rekening mee dat alle informatie die je in dit veld zet, naar de klant en de fabrikant gemaild wordt.

f. ⚠️ Gaat het om een Tunturi-product? Zet dan ook het serienummer in de klachtomschrijving.

g. In het veld 'Additional info' geef je alle informatie op die relevant is voor de retourafdeling. In ieder geval geef je aan wat de klant al heeft geprobeerd om het probleem op te lossen, bijvoorbeeld of al een reset is uitgevoerd. De klant krijgt deze informatie niet te zien.

h. Klantenservice: De velden 'Serial' en 'IMEI' hoeft je niet in te vullen.

Winkels: Vul de velden 'Serial' en 'IMEI' in voor producten met een serie- en/of IMEI-nummer.

i. Klaar? Druk op 'Ok'.

7. Wanneer de klant meerdere producten wil terugsturen voer je bovenstaande stappen uit voor alle producten die defect zijn of die de klant wil retourneren. Druk hierna op 'Next'.

8. In het volgende scherm zie je de gegevens van de klant. Wanneer deze niet kloppen, annuleer je CPC en vul je de juiste gegevens in op de klant (zie stap 2 van deze werkinstructie). Hierna kun je CPC starten. Slechts bij hoge uitzondering is het toegestaan om de contactgegevens in de CPC te passen. Zie hiervoor het artikel [Aanpassen adres- of klantgegevens Return to Coolblue/Carry-it CPC](#). Wanneer de gegevens kloppen, druk je op 'Next':

9. In onderstaand scherm laat je 'Bundled' staan zoals het staat en vul je bij 'Communication' in op welke manier de klant contact met ons heeft opgenomen:

- Selecteer 'E-mail' wanneer de klant een e-mail heeft gestuurd;
- Selecteer 'Social media' wanneer de klant contact heeft opgenomen via chat of één van de Social media kanalen;
- Selecteer 'Telephone' wanneer de klant gebeld heeft;
- Selecteer 'Website' wanneer de klant het retourformulier op de website heeft gebruikt;
- De andere opties mag je niet gebruiken.

10. In het volgende scherm zie je een samenvatting van de registratie. Wanneer dit klopt, druk je op 'Finish' om de registratie af te maken:

11. Als het volgende scherm met de registratiemail verschijnt, klik je op 'Send' om deze te versturen.

12. Anno toevoegen aan de CPC? Je kunt nu naar de CPC gaan en een anno toevoegen.

13. Autoriseer de CPC ([Autoriseren](#)), tenzij het om een nalevering gaat. Deze autoriseer je nooit.

9

Google Lock/FMI

Heeft het toestel een Google lock of Find my iPhone (FMI)?

> [Ja](#)

Volg eerst [Find my iPhone \(FMI\)](#) / [Google lock](#) en ga daarna verder met het stappenplan.

> [Nee](#)

Ga naar de volgende stap.

10

Order klaarzetten

Je zet een order klaar voor de klant in deze situaties:

> [De klant het product wil omruilen en er nog maar 10 stuks of minder op voorraad zijn of de klant wil in van de winkels omruilen.](#)

1. Volg [Order aanmaken](#).
2. Vermeld in de CPC in een anno: 'Product gereserveerd order'.
3. Zet in de nieuwe order in een anno: Product gereserveerd voor CPC.....'.
4. Pas de expire date van de nieuwe order aan naar een 14 dagen (deze staat standaard op vijf dag

> [De klant wil een Tweedekans product](#)

1. Volg [Order aanmaken](#).
2. Vermeld in de CPC in een anno: 'Product gereserveerd order'.
3. Zet in de nieuwe order in een anno: Product gereserveerd voor CPC.....'.
4. Pas de expire date van de nieuwe order aan naar een 14 dagen (deze staat standaard op vijf dag

> [Wanneer de klant op de nieuwe order een verzekering wil.](#)

1. Volg [Order aanmaken](#) en voeg een verzekering toe.
2. Vermeld in de CPC in een anno: 'Let op! Product met verzekering gereserveerd order'.
3. Zet in de nieuwe order in een anno: Product gereserveerd voor CPC.....'.
4. Pas de expire date van de nieuwe order aan naar een 14 dagen (deze staat standaard op vijf dag

11

Vertel de klant:

- 'Ik stuur je een bevestiging van de klachtregistratie.' En indien je zelf autoriseert: 'En daarna vervolgstappen.'
- *Na het (mogelijk automatisch) autoriseren lees je in de Contact History van de CPC terug wat de vervolgstappen zijn. Die kun je nog doornemen met de klant.*
- Let op met wat je toezegt. Op afstand kun je soms moeilijk bepalen hoe ernstig bijvoorbeeld een defect of hoe lang de reparatie duurt.
- Nederlandse en Belgische klanten: 'Je kan het verzendlabel printen of de barcode op jouw smartphone laten scannen bij het pakketpunt. Zij printen het verzendlabel en verzenden gratis je pakket.'

- › Optioneel: de gemiddelde reparatieduur meegeven bij CPC's met 'Via Coolblue' garantie.
Je vindt in [Gemiddelde reparatieduur - 'Via Coolblue'](#) hoe lang de reparatie naar verwachting zal duren. Dit kun je de klant als verwachting (doe geen enkele toezegging), meegeven.
- › [Klik hier als de klant het pakket vanuit het buitenland stuurt.](#)
 1. Vertel de klant: 'De verzendkosten zijn voor eigen rekening. Pak je product goed in, in een stevige doos. Verstuur deze vervolgens naar:

Coolblue
Department RMA; OrderXXXINVULLENXXXX / CPCXXINVULLENXXXX
Asteriastraat 4B
5047 RM Tilburg
The Netherlands
 2. 'We sturen jouw pakket niet naar het buitenland terug. Dus het adres in de Retourmelding moet een Nederlands, Belgisch of Duits adres zijn.' Volg [Aanpassen adres- of klantgegevens Return to Coolblue/Carry-in CPC](#) als dit nog niet het geval was.

Check het volgende:

- ⚠ *Bij jou thuis* (voorheen *On-site*) reparatie van een verzekerd product waarbij mogelijk een prijsopgave volgt?
 - › [Klik hier.](#)
De klant moet voor de reparatie de prijsopgave naar status@coolblue.nl mailen. Vervolgens beslist EHBO wat de beste oplossing is voor de klant en neemt hierover contact op met de klant.
- *Bij jou thuis* (voorheen *On-site*) reparatie van witgoed?
 - › [Klik hier voor de verwachte reparatietijd.](#)
[Candy, LG, Samsung](#)

Vertel de klant: 'De reparateur neemt op werkdagen binnen 48 uur contact op. De reparateur zorgt hij, na deze 48 uur, een afspraak aanbeidt voor één van de daaropvolgende 10 werkdagen.'
 - Overig witgoed

Vertel de klant: 'De reparateur neemt op werkdagen binnen 48 uur contact op. De reparateur zorgt hij, na deze 48 uur, een afspraak aanbeidt voor één van de daaropvolgende 7 werkdagen.'
- › [Verzending is gratis, maar verzekerd versturen niet.](#)
Wilt de klant het product verzekerd opsturen via PostNL? Dan zijn de kosten voor de rekening van de klant. Als de klant het product via de verzendlabels retourneert, dan is de verzending niet verzekerd.
- › [Een verzekerd product retour sturen?](#)
Als de klant een verzekerd product wilt retourneren, wordt de verzekering niet automatisch stopgezet. Volg [Verzekeringen \(ERGO\) - Annuleren van een verzekering](#).
- › [Via andere vervoerder versturen? Dat kan tegen betaling.](#)
Als de klant niet via ons retourlabel wil retourneren, dan betaalt hij voor de retourzending. Dan mag hij daarbij het volgende retouradres gebruiken:

Coolblue B.V.
Afdeling Retouren
ovv retournummer
Asteriastraat 4A
5047 RM Tilburg