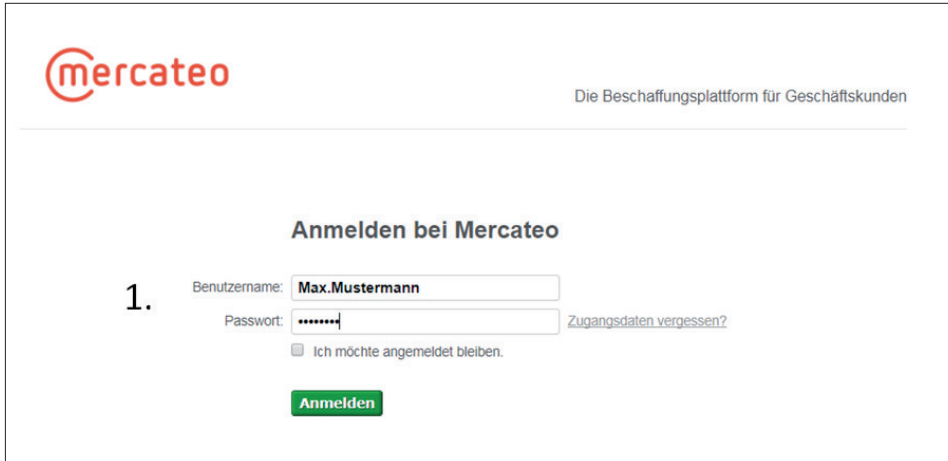


Retouren/Reklamationen



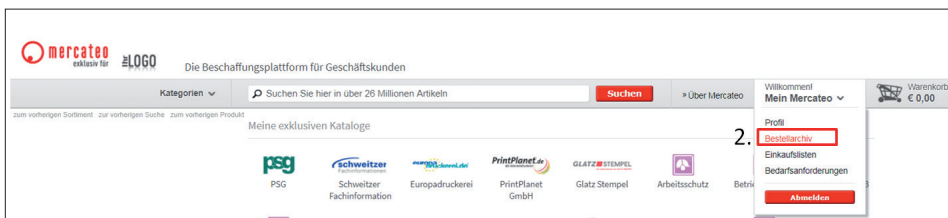
mercateo Die Beschaffungsplattform für Geschäftskunden

Anmelden bei Mercateo

1. Benutzername:
Passwort: [Zugangsdaten vergessen?](#)
 Ich möchte angemeldet bleiben.

Anmelden

1. Melden Sie sich bei Mercateo an.



mercateo Die Beschaffungsplattform für Geschäftskunden

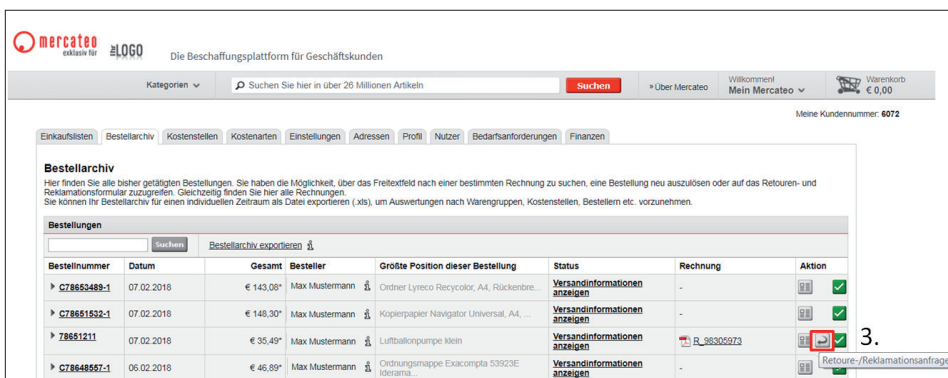
Kategorien **Suchen** [Über Mercateo](#) Willkommen **Mein Mercateo** Warenkorb € 0,00

Meine exklusiven Kataloge

- PSG
- Schweitzer Fachinformation
- Europadruckerei
- PrintPlanet GmbH
- GLATZ STEMPEL
- Arbeitsschutz

2. **Bestellarchiv**

2. Rufen Sie das Bestellarchiv auf.



mercateo Die Beschaffungsplattform für Geschäftskunden

Kategorien **Suchen** [Über Mercateo](#) Willkommen **Mein Mercateo** Warenkorb € 0,00

Meine Kundennummer: 6072

Bestellarchiv

Hier finden Sie alle bisher getätigten Bestellungen. Sie haben die Möglichkeit, über das Freitextfeld nach einer bestimmten Rechnung zu suchen, eine Bestellung neu auszulösen oder auf das Retouren- und Reklamationsformular zuzugreifen. Gleichzeitig finden Sie hier alle Rechnungen. Sie können Ihr Bestellarchiv für einen individuellen Zeitraum als Datei exportieren (.xls), um Auswertungen nach Warengruppen, Kostenstellen, Bestellern etc. vorzunehmen.

Bestellnummer	Datum	Gesamt	Besteller	Größe Position dieser Bestellung	Status	Rechnung	Aktion
CT8652489-1	07.02.2018	€ 143,06	Max Mustermann	Ordner Lyreco Recycolor, A4, Rückenbre...	Versandinformationen anzeigen	-	Retoure-/Reklamationsanfrage
CT8651552-1	07.02.2018	€ 148,30	Max Mustermann	Kopierpapier Navigator Universal, A4, ...	Versandinformationen anzeigen	-	Retoure-/Reklamationsanfrage
78851211	07.02.2018	€ 35,49	Max Mustermann	Luftballonpumpe klein	Versandinformationen anzeigen	R_383009Z3	Retoure-/Reklamationsanfrage
CT8648557-1	06.02.2018	€ 46,89	Max Mustermann	Ordnungsmappe Exacompta 53523E Idorana...	Versandinformationen anzeigen	-	Retoure-/Reklamationsanfrage

3.

3. Für eine Retoure/Reklamation klicken Sie auf den Pfeil (Retouren-/Reklamationsanfrage).

Retouren-/Reklamationsanfrage

Ihre Kunden-Nr. 6072 Ihre Bestellung Nr.: 78651211 vom 07.02.2018 Ihre Bestellnummer:

Ihre Kontaktdaten für eventuelle Rückfragen

Anrede Herr Frau

Vorname

Nachname

Telefon

E-Mail

Bitte geben Sie zu den Artikeln, welche Sie zurück schicken bzw. reklamieren möchten, den entsprechenden Retouren-/Reklamationsgrund ein.

Pos.	Artikel-Nr.	Artikel	Retouren-/Reklamationsgrund
1	639-532001800	Luftballonpumpe klein	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px;">4.</div>
2	639-531829000	Girlande 400cm sortiert	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px;">4.</div>

Nichtgefallen
 Falschbestellung
 falsches Produkt geliefert
 Produkt stimmt nicht mit Beschreibung überein
 Zubehör fehlt
 zu viel geliefert
 zu wenig geliefert
 Transportschaden
 defekt
 nicht geliefert
 zu spät geliefert
 Hauptartikel nicht lieferbar, daher Zubehör nicht nötig trotz Storno geliefert

5.

4. Ein Formularfenster öffnet sich. Wählen Sie nun den Retouren-/Reklamationsgrund aus.
5. Klicken Sie danach auf „Weiter“.

Retouren-/Reklamationsanfrage

Ihre Kunden-Nr.: 6072 Ihre Bestellung Nr.: 78651211 vom 07.02.2018 Ihre Bestellnummer:

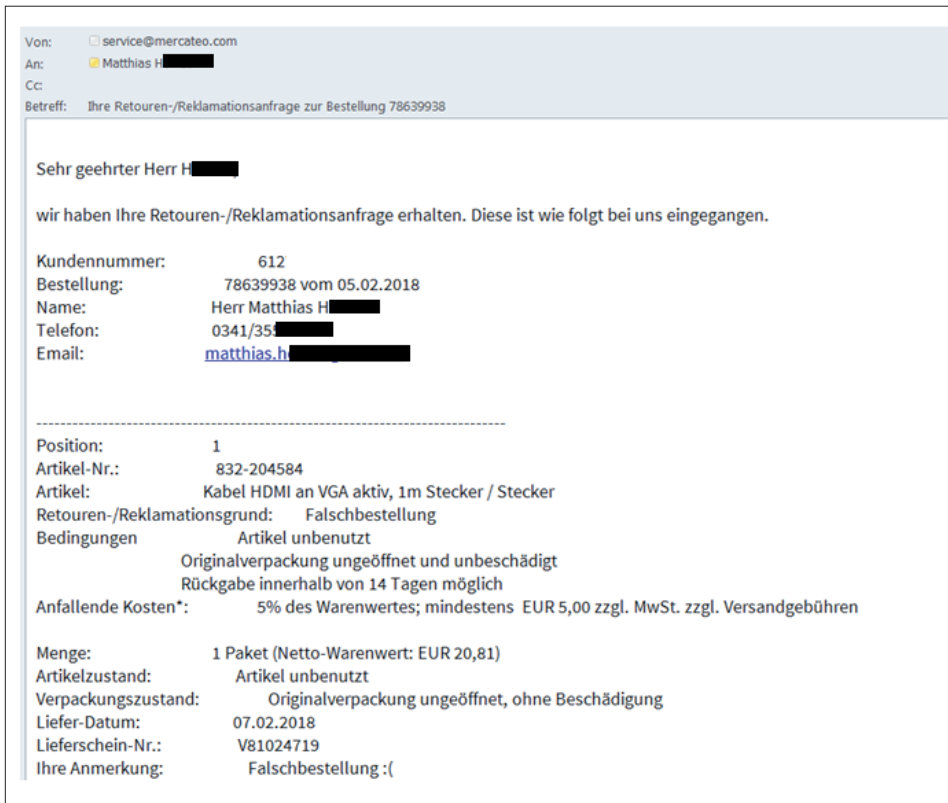
Bitte füllen Sie die folgenden Felder aus.

Pos.	Artikel-Nr.	Artikel
1	639-532001800	Luftballonpumpe klein
Retouren-/Reklamationsgrund		Falschbestellung
Bedingungen		Artikel unbenutzt Originalverpackung ungeöffnet und unbeschädigt Rückgabe innerhalb von 30 Tagen möglich
Anfallende Kosten		15 % des Warenwertes ; mindestens 5,00 EUR zzgl. MwSt. zzgl. Versandgebühren
Menge	<input type="text" value="5"/>	Stück (entspricht einem Netto-Warenwert von 16,90 EUR)
Artikelzustand	<input type="text" value="Artikel unbenutzt"/>	
Verpackungszustand	<input type="text" value="Originalverpackung geöffnet, ohne Beschädigung"/>	
Liefer-Datum	<input type="text" value="09.02.2018"/>	(TT.MM.JJJJ)
Lieferschein-Nr. (optional)	<input type="text" value="LS12345678AB"/>	
Ihre Anmerkung (optional)	<input type="text" value="Leider den falschen Artikel bestellt. :/"/>	
Anfallende Kosten * 5,00 EUR zzgl. MwSt. zzgl. Versandgebühren		

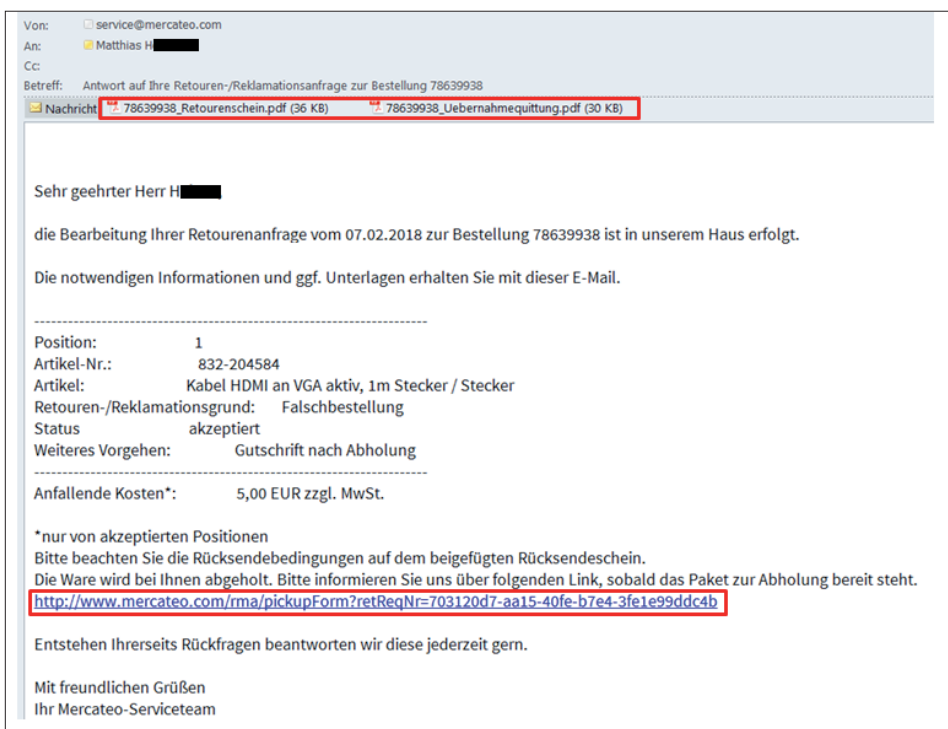
* Die angegebenen Kosten basieren auf der Richtigkeit Ihrer Angaben und verstehen sich exklusive der eventuell anfallenden Kosten für von der Rückgabe ausgeschlossene Artikel. Falsche Angaben können nach unserer Prüfung zu höheren Kosten oder zur Ablehnung Ihrer Retourenanfrage führen.

 7.

6. Geben Sie nun weitere Informationen ein.
7. Aktualisieren Sie und klicken Sie danach auf „Abschicken“.



Nach Eingang Ihrer Retoure/Reklamation erhalten Sie eine Bestätigungs-E-Mail von Mercateo (Beispiel).



Informationen zum weiteren Vorgehen erhalten Sie in einer weiteren E-Mail. In der Anlage finden Sie den Retourenschein sowie die Übernahmequittung. Steht die Ware zur Abholung bereit, klicken Sie auf den Link.