



Retour procedure dealers

1. Aanvraag CFRN door klant

Alvorens u een onderdeel retourneert, dient u een Coffee First Retouren Nummer (CFRN) middels het door Coffee First (hierna CF te noemen) verstrekte Excel formulier, aan te vragen. Dit kan door een email te sturen naar: info@coffeefirst.eu

2. Bevestigingsmail CF

CF bevestigt de ontvangst van de CFRN-aanvraag en stuurt indien de dealer het Excel formulier nog niet heeft deze in de bijlage mee.

3. Retour zenden lijst met CFRN-nummer door CF

CF stuurt het formulier aangevuld met CFRN's binnen 3 werkdagen naar de klant. Indien een artikel buiten de garantietermijn valt dan wordt er geen CFRN aangemaakt. Het artikel dient dan ook niet naar CF opgestuurd te worden.

4. Fysiek opsturen artikelen door klant

De klant stuurt de artikelen, waarvoor een CFRN-nummer verstrekt is, op naar CF. De artikelen dienen allen voorzien te zijn van een returnlabel/ sticker met het unieke CFRN-nummer.

5. Mail ontvangst artikelen

Na ontvangst van de artikelen zal dit bevestigd worden aan de klant.

6. Beoordeling door CF

CF zal binnen 5 werkdagen na ontvangst de artikelen beoordelen. De beoordeelde artikelen zijn in 4 groepen te verdelen:

Credit/ vervanging: Het defect is geconstateerd en aangezien het binnen de garantietermijn valt zal er of een creditnota verzonden worden, of een vervangend onderdeel.

Controle CF:

- Getest en OK:** Defect is niet geconstateerd. Het artikel wordt retour gezonden naar de klant.
- Reparatie buiten garantie:** Artikel valt buiten garantie en kan gerepareerd worden. De klant ontvangt een voorstel voor de kosten van de reparatie. Na akkoord wordt de reparatie uitgevoerd door de fabrikant. Bij geen akkoord binnen 5 werkdagen wordt het artikel vernietigd.
- Reparatie binnen garantie:** Artikel valt binnen garantie en kan gerepareerd worden. Reparatie wordt uitgevoerd door de fabrikant en het artikel wordt retour gezonden naar de klant.

Controle fabrikant: Het artikel dient door de fabrikant beoordeeld en getest te worden. Het resultaat zal na 4 weken, geteld vanaf binnenkomst fabrikant, gecommuniceerd worden.

Geen garantie: Na controle blijkt het defect aan het artikel niet binnen de garantievoorwaarden te liggen. Klant krijgt de keuze; vernietiging door CF of retour naar klant.



Aandachtspunten:

- Onvolledig ingevulde formulieren worden niet in behandeling genomen, er wordt dan geen CRFN-nummer doorgegeven.
- Ieder artikel dient voorzien te zijn van een ingevuld Returnlabel/ sticker, is dit niet het geval dan wordt het niet in behandeling genomen.
- Het aanmeldformulier (kopie) met alle gegevens meesturen.
- Onderdelen welke uitgesloten zijn van garantie (zie bijgesloten voorwaarden punt garanties, van de algemene verkoop en leveringsvoorwaarden Coffee First BV te Velp) worden niet in behandeling genomen tenzij hiervoor per mail een afwijkende afspraak gemaakt is.