

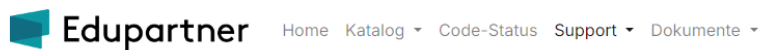
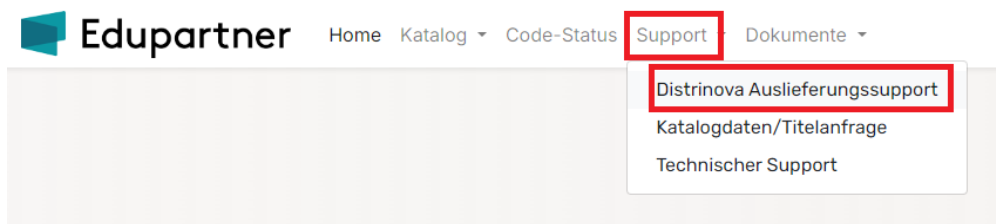
# Retouren Distrinova

## Prozess

Template: aktuellste Version im Webportal unter Support - Distrinova Auslieferungssupport

## Händler (Spalten A-K):

1. Laden Sie das Template im Webportal unter Support - Distrinova Auslieferungssupport herunter



Kundendienst

## Distrinova Auslieferungssupport

Ihr Name \*

Ihre E-Mail \*

Betreff \*

Thema \*

Bestellnummer

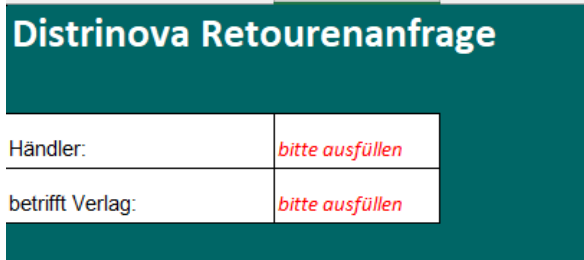
Händler \*

Betrifft Bestellung \*  Aktivierungscode  Lieferung  Konditionen


Beschreibung \*

Bitte füllen Sie für eine Retourenanfrage das entsprechende Template aus und fügen dieses (Format: Excel) als Anhang hinzu.  
[Template für Retourenanfrage](#)

2. Pro Verlag ein Formular ausfüllen (oben Händlername und Verlagsname eintragen)



3. Im Reiter Formular pro Artikel eine Zeile ausfüllen



3.1 In Spalte B die entsprechende Distrinova ID suchen. Alle blauen Felder werden dann automatisch ausgefüllt.

3.2 Restliche grüne Felder ausfüllen

3.3 Kontrollieren Sie (wo möglich) im Webportal unter Code-Status, ob der Aktivierungscode bereits eingelöst wurde und tragen Sie dies in Spalte I ein



4. Ausgefülltes Excel an Verlag senden.

Kontaktadressen finden Sie im Webportal unter Nützliche Dokumente – „Verlagsübersicht Retouren“

**Verlag (Spalten L-N):**

1. Sie erhalten vom Händler das ausgefüllte Template zugestellt.
2. Sie entscheiden, ob Sie die Retoure annehmen oder ablehnen (Spalte L)
3. Eintragen, wer die Retourenkosten tragen soll (Verlag oder Händler) (Spalte M), siehe unten „Kosten“
3.1 Falls Sie nebst den von uns verrechneten Retoureengebühren dem Händler noch zusätzliche Gebühren verrechnen wollen, nennen Sie diese bitte im Kommentar (Spalte N). Falls Sie mit uns fixe Regeln betreffend die Höhe und Verrechnung der Retourenkosten abgemacht haben, müssen Sie im Kommentar nichts erwähnen. Dann wird automatisch der abgemachte Betrag verrechnet.
4. Sie informieren den Händler über Entscheid und Kosten.
5. Senden Sie Edupartner das ausgefüllte Template via Webportal-Formular unter Support – Distrinova Auslieferungssupport – Thema „Retouren“
6. Edupartner führt die Verrechnung aus.