

Quick Guide: Returnering af bøger fra forhandlere via Bogportalen

Ved returnering af bøger til DBK er det vigtigt, at den korrekte returform bliver anvendt og kravene til brug af denne er opfyldt. Kassen med returboøger må max veje 15 kg.



bogportalen.dk

Returform i Bogportalen	Anvendes når	Godkendelse	Krav til godkendelse
Fejl i produkt	Benyttes kun, hvis der er en egentlig produktionsfejl på bogen (fra trykkeriet), og bogen ikke er udsolgt.	Godkendes automatisk. Ved udsolgte titler skal forhandleren tage direkte kontakt til forlaget.	At det i fritekstfeltet er forklaret, hvad produktionsfejlen består af.
Fejlkøb	Forhandleren har lavet en fejlbestilling.	Skal godkendes manuelt af forlaget i Bogportalen.	Forklaring skal angives i fritekstfeltet.
Fejlleverance	Der er overskydende bøger i kassen (som ikke er faktureret).	Godkendes automatisk.	Produkter krediteres ikke, dvs. prisen på returlinjen sættes til kr 0.
Fri retur	Når titlen er registreret med fri retur og betinget af, at titlen ikke er udsolgt, og bogen ikke er påsat prismærke.	Godkendes automatisk og manuelt.	1) At produktet har været købt på Bogportalen inden for en evt. given frist. 2) Hvis ikke kravet under punkt 1 er opfyldt, overgår den til manuel forlagsgodkendelse. Ellers benyt returformen "Anden årsag".
Ombytning	Bøger der ikke er salg i ønskes ombyttet til bedre sælgende bøger. Læs mere om ombytning i Ombytningsvejledningen, der findes på forsiden af Bogportalen. Bøgerne skal være i salgbar stand uden prismærker m.v.	Godkendes automatisk, hvis forlaget er tilmeldt ombytning.	At titlen er min. 3 mdr. gammel. Ombytning må først sendes, når der er foretaget køb, der har udløst puljen. I modsat fald kender ekspeditionen ikke til forsendelsen, og vil derfor returnere den.
Skadet, dog ej ved transport	Ingen synlig transportskade på fx emballage, så bogen er sandsynligvis blevet beskadiget under håndteringen hos DBK. Der genereres automatisk en ny ordre.	Godkendes automatisk indenfor 30 dage efter fakturadato. Ved køb ældre end 30 dage genereres automatisk forespørgsel til forlaget.	At der er foretaget et køb i Bogportalen på titlen. Ellers afvises returen automatisk.
Transportskade	Der konstateres synlige skader på bøgerne og transportemballagen, som er eller vurderes forvoldt af transportøren. Der genereres automatisk en ny ordre.	Godkendes automatisk indenfor 30 dage efter fakturadato. Ved køb ældre end 30 dage genereres automatisk forespørgsel til forlaget.	At der er foretaget et køb i Bogportalen på titlen. Ellers afvises returen automatisk. Der skal tilføjes billeder af ydre emballage, indre emballage og beskadigede bøger for dokumentation
Tilbagekaldelse	Forlaget har tilbagekaldt titlen. Tilbagekaldelsesperioden er angivet i produktvisning.	Godkendes automatisk.	At forlaget har registreret titlen som værende under tilbagekaldelse, og tidsfristen er overholdt.
Anden årsag	Hvis øvrige returformer ikke dækker, så kan denne returform altid vælges, hvis titlen ikke er udsolgt. Også selvom der ikke normalt er returneret på produktet.	Forespørgslen på retur skal godkendes manuelt af forlaget i Bogportalen.	At forhandleren har afgivet en forklaring på returønsket i fritekstfeltet.

Leveringsbrister	Anvendes når	Hvad skal forhandleren gøre?
Manko (Underlevering)	Der mangler enkelte bøger/varer i kassen ift. det bestilte. Skal altid knyttes til én specifik ordre og kan derfor ikke registreres som returform.	Manko registreres i stedet via fanen Min konto og menufeltet Historik. Det danner automatisk ny ordre med den registrerede manko, og kreditering af den første. Manko registreres ved at skrive fakt.nr. eller ordrenr. i Historik og trykke "Søg". Klik på ordrenr. i højre side og meld manko.
Manglende kasse	Der mangler en eller flere hele kasser ift. det bestilte og fakturerede.	Tjek track & trace på dbk.dk. Står kassen som udleveret, skal der oprettes en efterlysning. Kontakt DBK på transport@dbk.dk og oplys kassens stregkode nr.