

## **Off gestellte Fragen (FAQ)**

### **ALLGEMEINES**

#### **Wie werden Neuigkeiten seitens Friendtex kommuniziert?**

Im „My Friendtex“ findest Du unter dem Button „Informationen“ unsere aktuellen Newsletter und alle wichtigen Informationen, die Du für deine Arbeit mit Friendtex benötigst.

#### **Wie kann ich mein Passwort ändern?**

Das Passwort kann unter dem Button „Meine Kontaktdaten“ geändert werden.

### **KOLLEKTIONSBESTELLUNG**

#### **Wo bestelle ich die Kollektion?**

Die Kollektion wird unter dem Button Kollektionsbestellung eingegeben.

#### **Wo wird die Arbeitskleidung bestellt?**

Die Arbeitskleidung wird unter dem Button „Bestellen“ eingegeben.

Wähle zu Beginn der Bestellung „Diese Bestellung ist meine Arbeitsbekleidung“

### **REGULÄRE BESTELLUNGEN**

#### **Muss ich mich bei einer Bestellung für oder gegen den Rabatt entscheiden?**

Vor der Eingabe der Bestellung hast Du 2 Auswahlmöglichkeiten.

1. Extra Rabatt ohne Rückgaberecht
2. 3wöchiges Rückgaberecht ohne Extrarabatt

#### **Wie kann ich mich über den Lagerbestand der einzelnen Artikel informieren?**

Unter dem Button „Informationen“ findest Du die Up2date Liste mit Lagerinformationen.

#### **Sollte ich meine Bestellungen sammeln oder macht es Sinn auch einzelne Artikel einzugeben?**

Du kannst auch einzelne Bestellungen eingeben. WICHTIG ist, dass Du ein Lieferdatum angibst, sonst wird die Ware noch am gleichen Tag versendet und Dir entstehen unnötige Portogebühren.

#### **Was muss ich tun, um eine Direktlieferung an eine Kundin zu bearbeiten?**

In der Bestellmaske, zu Beginn der Bestellung besteht die Möglichkeit „Direkt an meine Kundin schicken“ zu wählen.

## **RESTORDER**

### **Kann ich eigenhändig meine Restorder ändern?**

Hast Du Styles aus Deiner Kollektionsbestellung in der Restorder, hast Du keine Möglichkeit diese zu ändern. Styles aus regulären Bestellungen kannst Du in der Restorder Übersicht unter dem Button „korrigieren“ ändern bzw. löschen.

### **Wann wird meine Restorder geliefert?**

Mit jeder neuen Bestellung, die von Dir ausgelöst wird, senden wir automatisch die lieferbaren Styles aus Deiner Restorder mit. Du kannst uns jederzeit informieren, wenn Du einen Versand der Restorder wünschst.

## **RETOUREN**

### **Wohin muss ich die Ware schicken?**

Die Ware muss frankiert an die Retouren Adresse nach Flensburg gesendet werden.

### **Wo kann ich neue Tüten für die Retouren bestellen?**

Die Tüten können unter dem Button „Bestellen“ bestellt werden. Die Artikelnummern findest Du unter Informationen und Verkaufszubehör.

## **Reklamationen**

### **Wie gehe ich mit Reklamationen um?**

Reklamationen müssen im „My Friendtex“ unter dem Button „Bestellen und Retournieren“ eingegeben werden. Die Ware sollte schnellstens versendet werden, wenn Du aber zum Zeitpunkt der Reklamation keine normale Retoure hast, kannst Du eventuell eine Absprache mit Friendtex treffen.

### **Was mache ich bei Fehllieferungen seitens Friendtex?**

Fehllieferungen/Falschliefereien müssen umgehend per Mail oder telefonisch gemeldet werden.

## **MATCHBOX**

Styles die bei Friendtex ausverkauft sind können über die Matchbox bei anderen Beraterinnen gesucht und gekauft werden.

## **WIRTSCHAFT/KONTO**

### **Wo finde ich meine Rechnungen und Gutschriften?**

Unter dem Button Wirtschaft, Kontoübersicht findest Du alle Rechnungen, Gutschriften und einen aktuellen Kontoauszug.

### **Warum steht vor meinem Saldo ein minus?**

Ein Minus vor dem Saldo, bedeutet ein Guthaben.

### **Wann erhalte ich den Bonus aus der laufenden Saison?**

Der Bonus für die laufende Saison, wird Dir am Anfang der kommenden Saison gutgeschrieben, sodass Du ein Startguthaben für die neue Kollektion hast.

## **Friendtex**

+49 461 5009989

Susanne Rosenvinge - [rosenvinge@friendtex.de](mailto:rosenvinge@friendtex.de)

Benny Andersen - [benny@friendtex.de](mailto:benny@friendtex.de)

Sylke Knudsen - [sylke@friendtex.dk](mailto:sylke@friendtex.dk)