

Frequently asked questions (FAQ) ALGEMEEN

INFORMATIE:

Hoe wordt nieuws gecommuniceerd bij Friendtex? In "My Friendtex" vind je onder de knop "informatie" de laatste nieuwsbrief en alle belangrijke informatie, die je nodig hebt om te werken met Friendtex.

Hoe kan ik mijn paswoord veranderen? Je paswoord kan je veranderen onder de knop "Mijn map/ Mijn contactgegevens".

COLLECTIEBESTELLING:

Waar kan ik de collectie bestellen? Je bestelt de collectie onder de knop "Bestellen en retourneren/ Collectie bestellen".

Waar kan ik mijn werkkleding bestellen? De werkkleding kan je bestellen onder de knop "Bestellen en retourneren/ Bestellen". Kies "Dit order is een bestelling van werkkleding" aan het begin van de bestellingen. Werkkleding kan enkel worden aangekocht na aanschaf van een collectie van min. 40 st.

GEWONE BESTELLINGEN:

Moet ik kiezen voor een order met of zonder korting? Vooraleer je je order ingeeft, kan je kiezen uit 2 mogelijkheden: 1) Extra korting zonder retourrecht (extra korting = volgens aankoop collectie) of 2) Geen extra korting, maar 3 weken retourrecht.

Hoe kan ik de stock zien van de artikelen? Onder de knop "Informatie/ Up2date" vind je een overzicht van de stocksituatie.

Hoe kan ik "economisch" bestellen? Verzamel ik mijn bestellingen of geef ik beter individuele orders in? Je kan kleine bestellingen ingeven, maar het is BELANGRIJK om een leveringsdatum te kiezen, anders wordt je levering direct opgestuurd en worden er misschien onnodige portkosten gerekend.

Kan ik een bestelling rechtstreeks naar mijn klant sturen? Bovenaan de bestelmodule heb je de mogelijkheid om te kiezen voor "Stuur rechtstreeks naar de klant".

BACKORDER:

Kan ik wijzigingen aanbrengen in mijn backorders? Artikelen uit je collectiebestelling kan je niet wijzigen. Wil je dat toch, stuur dan een mail naar info@friendtex.be. Je kan wel artikelen van een gewone bestelling schrappen of wijzigen onder de knop "Bestellen en retourneren/ Backorders". Klik dan op de knop "Correctie" naast het juiste artikel.

Wanneer worden mijn backorders geleverd? Bij elke nieuwe bestelling, sturen we automatisch de backorders op die op dat moment voorradig zijn. Je mag ons steeds vragen om je backorders op te sturen als je niet meteen een bestelling hebt.

RETOURS:

Naar waar moet ik mijn retours sturen? De artikelen moet je sturen naar: Friendtex BVBA – Anzegemseweg 68 – B-8790 Waregem.

Waar kan ik nieuwe plasticzakjes bestellen voor mijn retours? Je kan ze bestellen onder de knop “Bestellen en retourneren/ Bestellen”. Je vindt de art. nrs. terug onder “Informatie/ Handleidingen/ Download overzicht materiaal”.

KLACHTEN:

Wat moet ik doen met klachten? Klachten moet je ingeven onder de knop “Bestellen en retourneren/ Retourneren/ Klacht”. Eenmaal ingegeven in het systeem, moet je ze zo snel mogelijk versturen met je eerstvolgende “gewone” retours (je hoeft geen aparte retourkosten te maken voor je klachten).

Wat moet ik doen bij een verkeerde levering van Friendtex? Verkeerde/ niet complete leveringen moeten onmiddellijk per telefoon of mail worden gemeld bij Friendtex.

WAT IS DE MATCHBOX?

De matchbox is een tool om te zoeken naar uitverkochte artikelen bij andere consulenten. Je geeft in wat je zoekt en als een consulente kan helpen, dan krijg je een mail met contactinformatie. Je handelt samen de verkoop/betaling af.

BOEKHOUDING / REKENING

Waar vind ik mijn facturen en creditnota's? Onder de knop “Boekhouding/ Saldo” vind je alle facturen, creditnota's en het rekeningoverzicht.

Waarom staat er een min vóór mijn saldo? Een min betekent dat je een positief saldo hebt (bijv. wegens bonus).

Wanneer ontvang ik de bonus van dit seizoen? De bonus wordt gecrediteerd in het begin van het volgende seizoen, zodat je een positief saldo hebt bij de start van het nieuwe seizoen.

Contactinformatie – Friendtex BE/NL:

Katleen Deleu – info@friendtex.be