

Ofta ställda frågor (FAQ)

INFORMATION:

Hur får jag veta om viktig information annan info Friendtex? I "My Friendtex" hittar du under fliken "Information" våra aktuella nyhetsbrev och all viktig information som du behöver veta.

Hur kan jag ändra mitt lösenord? Ditt lösenord kan ändras under fliken "Mina kontaktupplysningar".

KOLLEKTIONSORDER:

Var beställer jag kollektionen? Den knappas in under kategorin: kollektionsbeställning höst/vinter 2018

Hur beställer jag arbetsplagg? Arbetsplagg kan du beställa under "Löpande order höst/vinter 18" Välj "Denna order är mina arbetsplagg" uppe i toppen av orderformuläret. Du ska beställa alla delar vid ett och samma tillfälle, om du har valt att beställa en 40, 80, 125 eller 200 delars kollektion.

LÖPANDE ORDER:

Får jag extra rabatt på löpande order också? Ja, men du ska bestämt dig för det FÖRE du lägger/skickar iväg din order. Extra rabatt ges om du har beställt en 80, 125 eller 200 delars kollektion. Innan du registrerar ordern har du 2 val. 1) Extra rabatt utan returrätt. eller 2) 3-veckors kundreturrätt utan extra rabatt.

Hur ser jag hur mycket som finns på lager av en vara? Under "Information" hittar du Up2datelistan med lagerinformation. När du lägger en order kan du också samtidigt se hur många styck vi har på lager.

Ska jag samla ihop mina order eller ska jag skicka in dem en och en efterhand? Det är viktigt att du samlar order/individuella order för att spara expeditionsavgifter. DU kan också lägga in småorder, men här är det VIKTIGT att du väljer en *ivägskicksdatum* i kalendern. Väljer du inte något datum, så kommer din order att skickas iväg så fort som möjligt och ibland även samma dag. Du kan se vilket datum du har valt på din orderbekräftelse.

Hur gör jag för att skicka ordern direkt till en slutkund eller värdinna? I orderformuläret är det möjligt innan du fyller i att välja: "Skicka direkt till min kund".

REST-ORDER:

Kan jag ändra min restorder? Om du har plagg från din insamlingsorder kan du inte rätta i den. Du kan ändra eller stryka plagg från normala order i *restorderöversikten* under knappen "rätta".

När skickas min restorder? Med varje ny order som du lägger, skickar vi automatiskt med modeller från din restorder som har kommit in på lager. Du kan också när som helst be oss att skicka iväg din restorder även om du inte har någon ny order att skicka in.

RETURVAROR:

Hur ska jag skicka returvarorna? Mindre retur skickas till: Friendtex % Modehatten, Hospitalsgatan 16, 60227 Norrköping. ange gärna mobilnr: 070-2677360. Har du större retur som kollektionsbyten - vänligen beställ/köp ett adresskort via Friendtex - du kontaktar oss.

Hur beställer jag nya plastpåsar till retur? Påsarna kan beställas under flicken "beställ". kan bestilles under knappen "Bestil". Artikelnummer finns under information och tillbehör annars söker du på "polybags". Det finns två storlekar.

REKLAMATIONER

Hur gör jag med reklamationer? Reklamationer ska registreras på "My Friendtex" under "Beställ och retur". Varorna ska skickas så fort som möjligt, men om du inte har en retur/byte just då kan de även skickas senare.

Hur gör jag om jag har fått fel leverans från Friendtex? Felaktiga leveranser ska informeras om per Mail eller telefon.

MATCHBOX

Vad är MATCHBOX?

Matchbox är en möjlighet att söka slutsålda plagg mellan andra konsulenter. Om en annan konsulent önskar sälja den vara som du letar efter kommer du att motta ett mail med kontaktupplysningar. Du ordnar själv sedan detta mellan dig och den andra konsumenten angående betalning / försändelse.

EKONOMI / BOKFÖRING

Var ser jag mina fakturor och mina kreditnotor? Under fliken Ekonomi, Kontoöversikt hittar du alla fakturor, kreditnotor och ett löpande kontoutdrag.

Varför är det minus på mitt balanskonto? minus före beloppet betyder en positiv balans.

Hur mottar jag bonusen från innevarande säsong? Bonusen för den innevarande säsongen krediteras till ditt Friendtexkonto i början av nästa säsong, så du har en positiv startbalans innan den nya kollektionen skickas ut.

INFO:

Kontaktpersoner på danska Friendtex kontoret:
Susanne Rosenvinge - rosenvinge@friendtex.de

Kontaktperson Sverige
Helene Ådahl – helene@friendtex.se