
FAQ – Frequently Asked Questions / Häufig gestellte Fragen

? Ich habe eine Position/Menge falsch erfasst – kann dies korrigiert werden?

Abhängig vom Bearbeitungsstatus Ihrer Bestellung ist eine Korrektur möglich. Falls Sie bereits eine Bestätigungsmail erhalten haben, ist Ihre Anfrage bearbeitet und kann nicht mehr im Tool korrigiert werden. Bitte kontaktieren Sie den zuständigen Kundendienst.

? Ich habe nur einen Artikel in die Anfrage aufgenommen. Kann ich zu einem späteren Zeitpunkt noch eine zweite Anfrage für weitere Artikel übermitteln?

Abhängig vom Bearbeitungsstatus Ihrer Bestellung ist dies möglich. Falls Sie bereits eine Bestätigungsmail erhalten haben, ist Ihre Anfrage bearbeitet und kann nicht mehr im Tool korrigiert werden. Bitte kontaktieren Sie den zuständigen Kundendienst.

? Ist meine Anfrage bereits eingegangen oder nicht?

Bei erfolgreicher Übermittlung Ihrer Daten und sobald Ihre Anfrage vom zuständigen Kundendienst bearbeitet wurde, werden automatisch generierte E-Mails mit allen notwendigen Informationen versendet. Die Erstellung der Gutschrift durch den jeweiligen Hersteller/Grosshändler kann mehrere Wochen in Anspruch nehmen, u. a. weil die Daten am Ende des Erfassungszeitraums aggregiert dem jeweiligen Grosshändler zur Verfügung gestellt und erst dann bearbeitet werden. Bitte prüfen Sie auch Ihren Spam-Ordner (Betreff «Anfrage Lagerwertausgleich»).

? Ich habe keine Bestätigungsmail für die Eingabe meines Lagerwertes erhalten.

Bitte prüfen Sie auch Ihren Spam-Ordner. Sollten Sie die E-Mail dort nicht finden, wenden Sie sich an den zuständigen Kundendienst.

? Je me suis trompé-e dans la saisie d'un poste/d'une quantité – cela peut-il être corrigé?

La possibilité d'une correction dépend du statut de traitement de votre commande. Si vous avez déjà reçu un e-mail de confirmation, votre demande est traitée et ne peut plus être corrigée. Veuillez contacter le service clients responsable.

? Je n'ai inclus qu'un seul article dans la demande. Est-il possible de transmettre une seconde demande ultérieurement pour d'autres articles?

Cela dépend du statut de traitement de votre commande. Si vous avez déjà reçu un e-mail de confirmation, votre demande est traitée et ne peut plus être corrigée. Veuillez contacter le service clients responsable.

? Ma demande a-t-elle été reçue?

Lorsque vos données ont été transmises avec succès et dès que votre demande a été traitée par le service clients responsable, des e-mails contenant toutes les informations nécessaires sont automatiquement générés. L'établissement d'une note de crédit par le fabricant/grossiste concerné peut prendre plusieurs semaines, notamment parce que les données sont mises à la disposition du grossiste sous forme agrégée à la fin de la période de saisie, et ne sont traitées qu'à ce moment-là. Veuillez également vérifier vos spams (objet: «Demande de compensation de la valeur de stock»).

? Je n'ai pas reçu d'e-mail de confirmation de la saisir de la valeur de mon stock.

Veuillez également vérifier vos spams. Si l'e-mail ne s'y trouve pas, nous vous invitons à vous adresser au service clients responsable.

FAQ – Domande frequenti

? Ho inserito una posizione/quantità in modo errato. È possibile correggere?

In base allo stato di elaborazione dell'ordine, è possibile correggere. Se si è già ricevuta l'e-mail di conferma, la richiesta è già stata elaborata e non può più essere corretta nel tool. Contattare il servizio clienti competente.

? Ho incluso solo un articolo nella richiesta. Posso effettuare una seconda richiesta per altri articoli in un secondo momento?

In base allo stato di elaborazione dell'ordine, questo è possibile. Se si è già ricevuta l'e-mail di conferma, la richiesta è già stata elaborata e non può più essere corretta nel tool. Contattare il servizio clienti competente.

? La mia richiesta è già stata ricevuta o no?

Dopo aver inviato correttamente i propri dati, appena la richiesta è stata elaborata dal servizio clienti competente, verrà inviata un'e-mail generata automaticamente con tutte le informazioni necessarie. La creazione della nota di credito da parte del rispettivo produttore/grossista può richiedere diverse settimane, anche perché i dati vengono resi disponibili al rispettivo grossista in forma aggregata alla fine del periodo di raccolta e solo allora elaborati. Controllare anche la propria casella di spam (oggetto «Richieste di compensazione valore a magazzino»).

? Non ho ricevuto l'e-mail di conferma per l'inserimento del valore a magazzino.

Controllare anche la propria casella di spam. Se l'e-mail non è presente neanche qui, rivolgersi al servizio clienti competente.
