

? 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 saisie 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.
