

# FAQ Webshop Digital Printing

---

## Qui peut utiliser la boutique en ligne ?

La boutique B2B est disponible pour certains revendeurs sélectionnés.

## Comment puis-je avoir accès à la boutique en ligne ?

Veuillez envoyer un e-mail informel avec pour objet « Inscription » à l'adresse [webshop@folex.de](mailto:webshop@folex.de).

## Comment puis-je recevoir mes données utilisateur ?

Votre profil d'utilisateur est créé par Folex. Vous recevez ensuite vos données par e-mail.

## Quelles sont les fonctionnalités proposées par la boutique en ligne ?

- Commandes
- Commandes plus rapides grâce à la création de modèles
- Aperçu en direct des stocks de l'entrepôt central de Cologne et dates de réapprovisionnement prévues
- Aperçu de vos prix et conditions
- Informations sur le statut de livraison de vos commandes
- Historique de commande et de facturation (même pour les commandes passées autrement que via la boutique)

## Quels sont les produits disponibles dans la boutique en ligne ?

La boutique en ligne dispose de tous les produits de la liste de prix habituelle, dans la colonne Digital Printing.

## Comment puis-je ajouter une nouvelle adresse de livraison ?

C'est notre équipe commerciale qui s'occupe de créer les nouvelles adresses de livraison. Il vous suffit de commander de façon habituelle, par e-mail ou téléphone. La nouvelle adresse de livraison sera ensuite visible dans la boutique. Vous économiserez ainsi les frais forfaitaires appliqués aux livraisons directes.

**Veillez noter que les ventes directes avec bon de livraison spécial doivent être traitées par le service client.**

## Que faire si un article n'est pas disponible ?

La boutique en ligne ne propose pas de livraisons partielles. Vous pouvez toutefois passer plusieurs commandes avec différentes dates de livraison (merci de respecter le montant minimum pour la livraison). Si les dates proposées s'affichent comme inacceptables, merci de contacter le service commercial.

Si vous souhaitez une livraison complète via la boutique en ligne, veuillez choisir une date de livraison plus tardive.

Si un article de la gamme Digital Printing est introuvable dans le catalogue de la boutique en ligne (produits spéciaux, par ex.), il est possible de saisir manuellement les références connues dans le masque de commande. Vous pouvez aussi nous contacter de la façon habituelle.

### **Les commandes ne pourront-elles être effectuées à l'avenir que via la boutique en ligne ?**

Vous pourrez bien sûr continuer à commander à l'avenir par e-mail ou téléphone. La boutique en ligne est une possibilité de commande et d'information supplémentaire, qui nous permet d'améliorer notre service client.

### **Puis-je transmettre mes données utilisateur à des collègues ?**

Nous recommandons de ne pas transmettre vos données utilisateur personnelles. Il est possible de créer, par client, plusieurs utilisateurs pour la boutique en ligne, avec accès aux informations nécessaires.

### **Comment est-ce que les prix sont déterminés dans la boutique ?**

Les prix qui s'affichent dans la boutique sont ceux que nous avons convenus ensemble. Notre équipe commerciale continue de s'occuper d'ajouter les prix spéciaux liés aux projets.

### **Y a-t-il un manuel d'utilisateur ?**

La boutique est conçue de manière très conviviale, et a une utilisation intuitive. Elle ne nécessite donc pas de mode d'emploi particulier. Nous sommes toutefois à votre disposition en cas de questions ou de problèmes. Merci de nous contacter personnellement ou via le formulaire que vous trouvez sur le site web.

### **Que faire si je ne trouve pas un article ?**

Si un article standard de la gamme Digital Printing est introuvable dans la boutique en ligne, merci de nous contacter via les canaux de commande habituels.

### **Est-il possible de se connecter à notre système ERP ?**

La boutique en ligne permet également les commandes via la fonction Upload, grâce à laquelle vous pouvez ajouter un tableau Excel au panier sous « Nouvelle commande ». C'est une alternative confortable qui vous permet de gagner du temps si vous souhaitez exporter vos commandes directement depuis votre propre système.

### **Les commandes pour Regulus Coating GmbH et Folex AG peuvent-elles également être traitées via la boutique en ligne ?**

À l'heure actuelle, la boutique en ligne ne permet de passer que les commandes à notre entrepôt central de Cologne (Folex Coating GmbH). Pour les livraisons d'ouvrage, merci de contacter le service client.

### **Des questions ?**

Merci de nous contacter par e-mail à [webshop@folex.de](mailto:webshop@folex.de) ou au numéro +49 (0)221 97 94 79-65. Nous serons heureux de vous aider.

**Nous vous souhaitons une bonne collaboration avec notre boutique en ligne.**

**Folex Coating GmbH**