

FAQ Webshop

1. Login client

✓ Comment m'enregistrer dans le Web-shop?

Nous desservons essentiellement des clients d'affaire en Suisse. Si vous gérez une entreprise, vous pouvez remplir notre formulaire pour nouveaux clients sur Internet. Nous vous contacterons ensuite. Les clients privés sont renseignés sur nos stations de ventes locales. Les clients à l'étranger sont desservis à partir d'un volume de commande de € 300.00 par commande.

✓ Qu'est-ce qu'un utilisateur responsable?

L'utilisateur responsable (SU) est l'administrateur de tous les autres logins. Il peut créer, annuler et désactiver des logins. Il attribue également des permissions à chaque login (par exemple "afficher les prix d'achat et factures").

✓ Peut-il y avoir plusieurs utilisateurs responsables?

Oui

✓ Quel est mon mot de passe? Que faire si je l'ai oublié?

Après le changement, chaque personne reçoit un e-mail contenant les données de son login. Le mot de passe peut être modifié ultérieurement. Via la fonction "Mot de passe oublié" vous pouvez redemander votre mot de passe. Via la fonction „Sauvegarder données d'enregistrement" vos données de login sont automatiquement sauvegardées dans un cookie et vous ne devez pas le saisir chaque fois.

✓ Qui voit mon mot de passe?

Votre mot de passe est protégé. Seul vous pouvez le voir. L'utilisateur responsable n'a aucun accès aux mots de passe des autres logins.

✓ Que signifient les possibilités de réglage du panier?

L'utilisateur responsable peut décider si le panier est géré par personne (Login) ou si toutes les personnes se partagent le même panier en commun.

✓ Que signifie "EP et factures visibles"?

Si cette option est activée, la personne peut voir ses propres prix d'achat (y.c. rabais), ainsi que ses factures ouvertes actuelles.

2. Commandes

✓ **Quels sont les délais de livraison?**

Pour la Suisse, toutes nos livraisons sont envoyées par Post-Priority Paket (CHF 9.50 par commande) et vous parviennent normalement le jour ouvrable prochain dans la matinée. Si vous attendez votre paquet impérativement le jour ouvrable prochain ou un samedi, veuillez opter alors l'option (CHF 19.00) - la livraison est alors garantie d'ici 09h00 du jour ouvrable suivant (y compris samedi).

Les livraisons pour l'étranger sont soumises à d'autres délais de livraison. Veuillez consulter notre service-clients.

✓ **Existe-t-il une valeur minimum de commande?**

Pour la Suisse, les livraisons ne sont liées à aucune valeur minimum de commande. Quoi que vous commandiez et combien, vous payez par commande uniquement CHF 9.50 de forfait livraison.

Les commandes provenant de l'étranger sont soumises à une valeur de commande minimum de € 300.00.

✓ **Ma commande est-elle bien passée?**

Si vous passez votre commande via le Web-shop, vous recevez automatiquement une confirmation par e-mail après l'avoir envoyée. Si vous passez commande via un autre canal, veuillez indiquer que vous désirez une confirmation de votre commande et nous nous ferons un plaisir de vous la faire parvenir.

✓ **Puis-je commander plusieurs articles en même temps dans le Web-shop?**

Oui. Dans chaque aperçu de liste, vous trouverez un bouton jaune „Commande multiple“- en l'activant, toutes les quantités de la liste actuelle que vous avez sélectionnées sont automatiquement mises dans votre panier.

✓ **Quand la quantité que j'ai insérée est-elle adaptée?**

Certains articles (p.ex. des câbles) forment une quantité d'emballage définie (VPE). Vous pouvez uniquement commander une quantité d'emballage entière ou plusieurs d'entre elles. Afin que vous receviez en tout cas la quantité que vous nécessitez, l'unité d'emballage est automatiquement ajustée à l'unité supérieure lorsque vous la mettez dans votre panier.

✓ **Puis-je sauvegarder mes propres numéros d'article et les chercher?**

Oui. Une fois que vous vous trouvez dans votre Web-shop, vous avez la possibilité de saisir vos propres numéros d'articles dans le système à partir de l'aperçu détaillé d'un article „ > Mes numéros d'articles“. Ces derniers vous sont visualisés dans le Web-shop et vous pouvez également les chercher via le champs de recherche.

✓ **Nous commandons souvent les mêmes articles. Puis-je répéter l'ancienne commande?**

Oui. Sous le menu „Compte / Anciennes commandes“, vous pouvez aller chercher vos anciennes commandes effectuées dans la Web-shop. Les quantités commandées peuvent facilement et rapidement être reprises et déposées dans le panier actuel.

✓ **Puis-je commander directement par le numéro d'article?**

Si vous connaissez nos numéros d'articles, vous pouvez passer commande tout simplement par le biais du menu „Compte / Commande rapide“. Insérer le numéro d'article et la quantité désirée et terminer le processus par „Commander“. Si vos propres numéros d'articles sont saisis, vous pouvez également passer votre commande par ces derniers.

✓ **Je cherche uniquement des articles d'une certaine marque. Comment les trouver?**

Dans notre sommaire des marques, vous trouverez tous les fournisseurs et pourrez faire afficher tous les articles du fournisseur que vous cherchez.

✓ **Le panier peut-il être adapté ultérieurement?**

Oui. Avant de passer votre commande définitive, vous avez la possibilité de rayer des articles, de mettre une remarque par article ou de modifier la quantité à commander.

Important: Après vos modifications, veuillez activer la touche jaune "Actualiser"

✓ **L'expéditeur de la commande peut-il être modifié?**

Oui. Vous pouvez adapter l'expéditeur ou mettre une autre adresse e-mail. Si vous gérez un panier commun pour tous les logins, toutes les personnes qui ajoutent des articles au panier recevront la correspondance.

✓ **Que signifient les différents types de livraison?**

En général, vous recevez notre livraison le jour ouvrable prochain, d'ici 10h00. Si vous devez recevoir le paquet impérativement le jour ouvrable prochain (y.c. samedi) d'ici 09h00, veuillez choisir la livraison express.

✓ **Je ne trouve pas un article. Puis-je tout de même commander?**

Oui. Dans le panier, vous pouvez mentionner les articles que vous n'avez pas trouvé dans le Web-shop dans champs „Remarques“.

3. Envoie & Livraison

✓ **Que signifient les différents types de livraison?**

En général, vous recevez notre livraison le jour ouvrable prochain, d'ici 10h00. Si vous devez recevoir le paquet impérativement le jour ouvrable prochain (y.c. samedi) d'ici 09h00, veuillez choisir la livraison express.

✓ **Comment puis-je savoir si ma commande a été envoyée?**

Une fois que la commande a été emballée, vous recevez une confirmation d'envoi via e-mail, avec un bulletin de livraison contenant les articles emballés. Cet e-mail contient un lien permettant la recherche du paquet (dès le lendemain).

✓ **À combien s'élèvent les frais d'envoi?**

Un paquet standard pour la Suisse coûte CHF 9.50 (non optant sa taille ou la quantité de votre commande). Si vous attendez votre paquet impérativement le jour ouvrable prochain ou un samedi d'ici 09h00, le paquet coûte CHF 19.00 (livraison express).

Pour les envois à l'étranger, les frais de port effectifs sont facturés.

✓ **Quelles possibilités d'envoi existent-elles?**

Post-Priority: CHF 9.50 par commande (en général, livraison le jour ouvrable suivant)

Post-Express: CHF 19.00 (livraison le jour ouvrable suivant 09:00 – y.c. samedi)

Etranger: Selon les critères propres aux pays (les durées peuvent varier)

Pour CHF 3.00, tous les paquets peuvent être commandés en Dispobox écologiques jaunes originales de la Poste.

✓ **J'aimerais renvoyer quelque chose. Que dois-je faire?**

Les livraisons erronées ne devraient pas être possibles. Si toutefois, cela devait arriver malgré tout, vous pouvez en tout temps nous renvoyer les articles livrés par erreur ou défectueux. Veuillez alors contacter notre service-clients. Nous vous ferons parvenir une étiquette de retour et nous chargeons des frais de port engendrés.

4. Paiement

✓ **Puis-je accéder à mes factures ouvertes?**

Dans le Web-shop vous trouverez une liste de toutes les factures ouvertes actuelles. Si vous avez perdu un bulletin de versement, vous y trouverez également une copie conforme à imprimer.

✓ **Où puis-je trouver les possibilités de paiement?**

En suivant ce [>lien](#), vous trouverez un aperçu de nos coordonnées bancaires.

5. Quick Scan

✓ **Nous ne voyons pas le bouton „Quick Scan“.**

L'utilisateur responsable doit d'abord activer Quick Scan dans les réglages. Le bouton jaune apparaît alors dans la colonne gauche près du panier.

✓ **Je ne peux pas saisir les données, plutôt les voir, ou? Que puis-je faire?**

Installez la version actuelle du pilote informatique (sur notre site Web) et la console Java. Après avoir redémarré votre ordinateur, la saisie devrait fonctionner.

✓ **Comment faire pour commander plusieurs exemplaires d'un article?**

Un clique correspond à une unité d'emballage (VPE). Afin de commander d'autres quantités, vous avez les possibilités suivantes:

- 1) Clique multiples via le scanner
- 2) Utilisation de la table de quantités (téléchargement sous Services / QuickScan)
- 3) Adaptation ultérieure de la quantité dans le panier après la saisie.

✓ **Comment pouvons-nous étiqueter nos rayons avec des codes barres?**

Le plus simple est, que vous imprimiez directement les étiquettes à partir du Web-shop. Ajoutez tous les articles désirés dans votre panier, vous y avez la possibilité d'imprimer des feuilles d'étiquettes (format 3658). Comme alternative, nous vous enverrons volontiers un rouleau d'étiquettes avec tous les codes barres de tous les articles que vous avez déjà commandés. Contactez-nous via info@hoelzle.ch.

✓ **D'autres fournisseurs travaillent aussi avec QuickScan. Dois-je avoir pour chacun un scanner différent?**

Non. En général, la plupart des systèmes sont compatibles entre eux et ne requièrent pas de deuxième scanner.

✓ **Par mégarde, j'ai scanné un article d'un autre fournisseur. Que faire?**

Si nous ne devons pas pouvoir attribuer un article scanné à un code barre, sa saisie le fait apparaître automatiquement sur une liste d'articles inconnus qui est elle-même dotée d'un numéro d'article et d'un code barres. Imprimez cette liste et scanner l'article une nouvelle fois.

6. Infos techniques

✓ **J'ai besoin des informations techniques d'un article. Ou puis-je les trouver?**

Sous la vue détaillée de l'article, vous trouverez toutes les informations importantes sur un article. Sous la rubrique „Infos techniques“, nous vous avons préparé un condensé d'informations supplémentaires.

Si toutefois vous ne deviez pas trouver les informations dont vous avez besoin, nous nous ferons un plaisir de vous venir en aide personnellement. Veuillez alors contacter notre service-clients via e-mail ou téléphone.