

# FAQ korzystania z systemu Integracji sklepu z hurtownią

## Jak złożyć zamówienie

Zamówienie składamy w systemie Hurtowni, dodając do koszyka produkt, który został zamówiony przez klienta końcowego w sklepie partnerskim (można go zawsze wyszukać poprzez nazwę lub część modelu). Wybierając odpowiednią formę płatności i logując się na wcześniej zarejestrowane dane hurtownika, w kasie zamówienie jest stosunkowo obniżane poprzez przyznany rabat.

Jeżeli przesyłka ma być wysłana do klienta końcowego z opcją pobranie, takową kwotę należy wpisać w uwagach podczas składania zamówienia. Zostanie ona odpowiednio skompensowana od wartości zamówienia, wszelkie tego typu informacje w późniejszym terminie będą widoczne w szczegółach danego zamówienia dostępnego na karcie Historia zamówień.

W przypadku zamówienia bez pobrania, uprzednio złożone w naszym systemie z opcją 'Przedpłata własna na konto bankowe', przed przystąpieniem do jego realizacji, jest rozliczane poprzez przedpłatę na podstawie pro-formy, bądź przyznany wcześniej kredyt kupiecki.

## Jaki jest termin realizacji zleceń?

Zlecenia są przyjmowane i realizowane przez całą dobę, 7 dni w tygodniu. W przypadku produktów z kategorii dostępnych na naszych magazynach, Odbiór przesyłek planowany jest na pierwszy możliwy dzień roboczy. Zaś planowany termin doręczenia w przeciągu 1-2 dni roboczych.

Na początku współpracy zamówienie z przedpłatą, przechodzi w stan realizacji po jego uprzednim opłaceniu na podstawie pro-formy (dostępnej po złożeniu zamówienia) i zaksięgowaniu płatności, bądź zaraz po przesłaniu dowodu wpłaty na emaila zwrotnego. W późniejszym okresie będzie możliwe udzielenie kredytu kupieckiego.

W przypadku zamówienia z pobraniem, jest realizowane zaraz po jego złożeniu.

Na produkty z pozostałych kategorii, przysługuje dodatkowy czas na realizację zamówienia, który jest uzależniony od kategorii głównych hurtowni, szczegóły podane są w warunkach współpracy.

## Na jakie konto zwracane jest pobranie?

Kwotę pobrania przelewamy na rachunek klienta składającego zlecenie w naszym serwisie, w tym wypadku będzie to kontrahent posiadający sklep partnerski. Maksymalna kwota pobrania to 11000zł.

## Jak długo trwa zwrot pobrania

Odebrane przez Kuriera środki są przekazywane na rzecz Hurtowni w terminie 10 dni roboczych od dnia pobrania należności od Adresata. Sama hurtownia przekazuje środki w przeciągu 3 dni roboczych na rachunek kontrahenta. Ewentualnie jeżeli w międzyczasie pojawi się zamówienie z przedpłatą, za zgodą kontrahenta jest kompensowane, na poczet zmniejszenia kwot przelewowych z obecnych zamówień.

## Kiedy otrzymam fakturę VAT za sprzedaż?

Fakturę VAT wystawiamy do 3 dni od momentu dostarczenia przesyłki do klienta końcowego lub samego sklepu. Ewentualnie wysyłamy ją razem z opakowaniem, jeśli była zaznaczona taka opcja. Będzie ona dostępna w panelu klienta w formacie PDF.

## Jak sprawdzić, co dzieje się z przesyłką?

Status przesyłki sprawdzisz w szczegółach danego zamówienia dostępnego na karcie Historia zamówień. W momencie kiedy otrzymamy informację o nadaniu przesyłki, zostaje wysłane powiadomienie na email i SMS o zmianie statusu przesyłki.

## Zwrot przesyłki niedoręczalnej

W przypadku wystąpienia zwrotu do nadawcy przesyłki, której doręczenie było niemożliwe z przyczyn niezależnych od przewoźnika, np. z powodu odmowy przyjęcia lub uiszczenia kwoty pobrania, błędnego lub nieistniejącego adresu podanego w liście przewozowym. Jego kosztem wyliczonym przy generowaniu zamówienia zostaje obciążony zamawiający, może również zostać obciążony dodatkowymi opłatami zgodnie z cennikiem lub Regulaminem Przewoźnika.

Istnieje możliwość zabezpieczenia się przed takimi sytuacjami, odpowiedni kontakt z klientem przed wysyłką, uzyskanie potwierdzenia chęci zakupu telefoniczne lub emailowo, czy sugerowanie zaliczki na poczet realizacji zamówienia (w takim wypadku kwota pobrania zostanie odpowiednio uwzględniona w naszym systemie).

## Pomyliłem się przy składaniu zamówienia. W jaki sposób je poprawić?

Napisz do nas o problemie, kontaktując się z nami emailowo (adres widoczny w zakładce 'Kontakt'), dodatkowo w celu przyspieszenia reakcji i wystąpienia dodatkowych pytań skontaktuj się ze swoim opiekunem sklepu poprzez Gadu-Gadu 8000356

## Sposób składania reklamacji

Wszelkie reklamacje związane z zamówieniami, powinny być zgłoszone pisemnie w terminie 7 dni od dnia odbioru przesyłki, poprzez formularz dostępny na naszej stronie 'Reklamacje i zwroty'. Pozostałe terminy dotyczące samych produktów, obowiązują podczas trwania okresu gwarancji producentów.