

# FAQs CONNECT Store

Veillez trouver ci-dessous toutes les questions récurrentes concernant le CONNECT Store.

## Données Utilisateur du CONNECT Store

### Mot de passe oublié. / Où changer son mot de passe ?

Pour demander un nouveau mot de passe, cliquer sur le bouton bleu „Mot de passe oublié“ sous le champ de connexion. Pour pouvoir envoyer cette demande, vous aurez besoin de votre nom d'utilisateur ainsi que de votre numéro de client. Vous recevrez un e-mail avec un lien. Ouvrez le lien pour accéder à la page de changement de mot de passe. Renseignez deux fois votre nouveau mot de passe et confirmez.

Pour changer votre mot de passe à l'intérieur du CONNECT Store, allez sur la page de changement de mot de passe qui peut être atteinte en cliquant sur le bouton „Changer son mot de passe“ sous vos informations de client. Vous pourrez alors en changer en renseignant l'ancien mot de passe puis deux fois le nouveau. Pour terminer, il faut cliquer sur „Changer son mot de passe“.

### Comment changer les données Utilisateur (email, nom d'utilisateur) ?

Notre équipe sera heureuse de vous supporter si vous souhaitez modifier vos données personnelles. Veuillez nous contacter par messagerie : support.connectstore.ps@georgfischer.com

## Vérification des disponibilités et des prix

### Que signifient les différentes couleurs de disponibilité ?

Vert : Le vert confirme que la quantité demandée est disponible.

Orange : Orange veut dire que la quantité demandée n'est actuellement pas complètement disponible.

Vous pouvez trouver des informations complémentaires en cliquant sur le symbole „flèche du bas“ à côté de la référence dans votre liste de résultats.

### Comment savoir d'où les produits vont être expédiés ?

Vous pouvez trouver l'information du site d'expédition en cliquant sur le symbole „flèche du bas“ à côté de la référence dans votre liste de résultats.

### Comment fonctionne la vérification de disponibilité et de prix ?

Vous pouvez taper manuellement les références produits ou les copier/coller en les séparant par une ligne, une virgule, un point-virgule ou un espace. Cliquez ensuite sur le bouton à côté de la boîte de dialogue pour obtenir la liste de produits demandés. Après cela, vous pourrez modifier la quantité des articles et les ajouter à votre panier.

### Proposez-vous des remises additionnelles pour de gros volumes ? Existe-t-il des prix projets spécifiques ?

Dans le CONNECT Store vous avez la possibilité de faire une demande de prix pour obtenir des informations complémentaires sur des remises ou des prix spéciaux.



## Chargement d'un fichier commande

### Qu'est-ce qu'un fichier CSV ?

Un fichier CSV est un fichier sur un format texte spécifique contenant une liste de données. Pour convertir votre fichier Excel au format CSV, veuillez utiliser la commande „sauvegarder sous“ dans Excel puis sélectionner le champ „Type“ et choisir le format CSV.

### Comment convertir ma commande préparée dans le CONNECT Store en fichier CSV ?

Dans votre panier vous avez la possibilité de sauvegarder votre commande au format CSV en cliquant sur le bouton correspondant.

### Comment charger un fichier CSV ?

Veuillez cliquer sur le bouton „Charger des produits“ pour charger votre fichier CSV (il doit contenir une ligne d'entête, la référence produit et la quantité). Une fois le fichier sélectionné, vous pouvez soit remplacer le panier existant, soit ajouter les produits au panier existant. Ensuite, vous pouvez spécifier les numéros de colonne contenant les références produits et les quantités dans votre fichier et enfin charger votre panier. Vous pouvez alors voir apparaître un message indiquant de possibles erreurs sur certaines lignes.

## Commandes et suivi

### Que signifie le statut „En cours de traitement“ ?

Votre commande est en cours de traitement et a été partiellement expédiée ou est en cours d'expédition. Pour plus de détails, vous pouvez toujours vous référer aux détails de la commande dans la vue globale de votre commande.

### Où se trouve mon numéro de suivi ?

Votre numéro de suivi sera disponible dès que l'expédition aura quitté notre entrepôt et aura bien été prise en charge par le transporteur. Vous pouvez trouver le numéro de suivi de la livraison dans le bordereau de livraison ou au niveau des lignes de commande.

### Qui sont les transporteurs ?

Les transporteurs sont les partenaires logistiques de GF Piping Systems dans votre pays. Dans la plupart des cas et des différentes options retenues, il existe de multiples partenaires qui sont sélectionnés par notre système afin d'assurer la livraison la plus rapide selon les conditions demandées.

### Pourquoi existe-t-il des informations de livraison mais pas de numéro de suivi ?

Votre numéro de suivi sera disponible dès que la livraison sera marquée comme complète c'est-à-dire quand l'expédition aura quitté notre entrepôt. Le numéro de suivi est généré par notre partenaire logistique externe et est alors montré immédiatement.

### Comment modifier/supprimer ma commande ?

Si vous souhaitez modifier ou supprimer votre commande, notre équipe sera heureuse de vous aider.

Veuillez nous contacter par messagerie: [support.connectstore.ps@georgfischer.com](mailto:support.connectstore.ps@georgfischer.com)

### Comment ajouter une nouvelle adresse de livraison ?

Vous pouvez sélectionner une autre adresse de livraison dans le menu déroulant ou ajouter une adresse ponctuelle en cliquant dans la boîte juste à côté. Ensuite vous pouvez renseigner le nom de l'entreprise ainsi que l'adresse correspondante.

## Factures et documents

### Ma commande a été expédiée, pourquoi ma facture n'est pas disponible ?

Vous pouvez trouver toutes vos factures ainsi que d'autres documents dans la vue générale des commandes. Cliquez simplement sur le numéro de commande souhaité, puis cliquez sur la facture à afficher ou à sauvegarder en fichier pdf. Pour plus d'information, vous pouvez contacter vos correspondants habituels.

**Une autre question ? Veuillez nous contacter directement par messagerie [support.connectstore.ps@georgfischer.com](mailto:support.connectstore.ps@georgfischer.com)**