

FAQ

카테고리	질문	답변
접속 방법		
로그인	비밀번호를 잊어버렸어요	Brenntag Connect 로그인 페이지에서 비밀번호를 잊으셨나요 (Forgot Password) 를 클릭하세요.
	로그인을 할 수 없어요.	채팅으로 연락주시면 도와드리겠습니다.
2FA	2FA(2 단계 인증)을 끌 수 있나요?	아니요, 2FA 인증을 끌 수 없습니다. 정보를 안전하게 보호하려면 2FA 를 사용하는 것이 좋습니다.
	2FA 인증코드가 포함된 메일을 받지 못했어요.	스팸메일함을 확인 해 주세요. 스팸메일함에도 없다면 채팅으로 연락 부탁드립니다.
사용자 계정	Brenntag Connect 로부터 Welcome 메일을 받지 못했어요.	스팸메일함을 확인 해 주세요. 스팸메일함에도 없다면 채팅으로 연락 부탁드립니다.
	제 Brenntag Connect 계정이 차단되었다는 메일을 받았어요.	로그인을 11 번 이상 시도하면, 보안상의 이유로 계정이 차단됩니다. 이 경우, Brenntag 에서 비밀번호 재설정을 위한 링크를 메일로 보내드립니다. 메일을 받지 못했을 경우, 채팅으로 문의 주시기 바랍니다.
	휴가 중에 제 로그인 정보를 동료에게 넘겨도 되나요?	사이버 보안을 위해, 로그인 정보를 공유하지 않는 것이 좋습니다. 휴가 중에는 귀하의 계정을 일시 중단하고 동료분의 계정을 새로 만드는 것을 추천합니다. 채팅으로 연락 주시면 도와 드리겠습니다.
	우리 회사에 Brenntag Connect 사용자를 추가 할 수 있나요?	물론입니다. 담당 영업사원에게 귀하의 성함, 이메일주소, 휴대폰 번호를 전달 해 주세요.
	퇴사한 직원의 계정을 Brenntag Connect 에서 삭제 할 수 있나요?	채팅으로 퇴사자의 성함, 이메일 주소를 주시면, Brenntag Connect 에서 삭제 하겠습니다.
내프로필		
내프로필	제 개인정보 및 회사정보가 올바르게 않아요.	불편을 드려 죄송합니다. 채팅으로 정확한 정보를 전달 해 주시면, 가능한 빨리 수정 해 드리겠습니다.
주소	배송지(ship to)와 청구지(Bill to)를 추가할 수 있나요?	채팅으로 추가할 정보를 전달 해 주시면, 가능한 빨리 업데이트 해 드리겠습니다.

카테고리	질문	답변
주문 목록		
내주문 목록	제 주문목록에서 무엇을 확인할 수 있나요?	지난 24개월동안 Brenntag Connect 에서 직접 주문한 내역을 확인할 수 있습니다.
	주문 상태에 대해 알려주세요.	<p>주문 상태는 아래와 같이 나타납니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 진행(open) - 마감(closed) - 취소(cancelled) <p>주문 상태는 주문이 진행될 때마다 업데이트 되는데, 주문 현황은 아래와 같이 나타나게 됩니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> -주문완료(submitted): Brenntag Connect 에 성공적으로 주문이 접수되었습니다. -주문확인(Acknowledged): Brenntag Connect 에서 주문을 확인하고 있습니다. -주문확정(Confirmed): 주문이 처리되어 곧 배송이 시작됩니다. -배송예정(Scheduled for delivery): 배송이 시작되었습니다. -청구(Invoiced): 배송이 완료되어 명세서가 발행되었습니다. -취소(cancelled): 주문이 취소되었습니다. <p>모든 주문은 배송이 완료되어 명세서가 발행되거나 취소되지 않는 한 진행 중으로 표시됩니다.</p> <p>명세서가 발행되거나 주문이 취소되면 해당 주문은 마감으로 표시됩니다.</p>
	전체주문과 내주문 보기의 차이는 무엇인가요?	전체주문은 귀하의 회사에서 주문한 모든 주문 목록을 나타냅니다. 내주문은 귀하가 직접 주문한 주문 목록만 볼 수 있습니다.
	주문서에 최신 업데이트(last updated)가 무엇인가요?	최신 업데이트는 귀하가 마지막으로 변경한 사항을 보여줍니다.
	왜 주문 내역에서 전체 주문금액을 볼 수 없나요?	전체 주문 금액은 주문이 완료되면 주문 목록에서 확인할 수 있습니다.
	왜 제가 주문한 내역이 모두 보여지지 않나요?	지난 24개월동안 주문한 내역만 확인할 가능합니다. 기간 내 주문 내역이 확인 되지 않는다면 채팅으로 문의주시기 바랍니다.
재주문하기	재주문하기란 무엇인가요?	Brenntag Connect 에서는 지난 24개월간의 주문을 복사해서 새로운

카테고리	질문	답변
		<p>주문으로 생성할 수 있습니다. 귀사에서 동일 제품 주문이 빈번할 경우 매우 유용한 기능입니다.</p> <p>참고로, Brenntag Connect 에 업데이트된 가격은 최신 가격을 반영하고 있습니다.</p>
	<p>재주문하기와 전체 재주문하기는 어떻게 다른가요?</p>	<p>재주문하기 - 기존 주문에서 한가지 제품을 재주문하는 것입니다.</p> <p>전체 재주문하기 - 기존에 주문한 제품, 수량, 배송지를 그대로 재주문하는 것입니다. 즉, 한번에 기존 주문을 다시 주문할 수 있습니다.</p>
주문하기		
주문서류	<p>주문 확인서를 보내줄 수 있나요?</p>	<p>주문 확인서는 귀하의 주문이 확정 되면 발송됩니다. 주문확인서를 다시 요청하실 때는 채팅으로 문의 주시기 바랍니다.</p>
	<p>주문할 때 자체 발주서를 첨부할 수 있나요? 기존 주문에 발주서를 추가 할 수 있나요?</p>	<p>네, 첨부 가능합니다.</p> <p>신규 주문 시 장바구니 화면 오른쪽 하단에 "첨부하기" 버튼을 눌러주세요.</p> <p>기존 주문 시 주문현황(order details)에 들어가서 오른쪽 하단에 있는 "첨부하기" 버튼을 눌러주세요.</p>
	<p>제 주문이 배송예정으로 확인 되는데, COA 를 확인 할 수 없어요. COA 를 요청 할 수 있나요?</p>	<p>COA 는 제품의 해당 Batch/Lot 가 정해지면 확인 가능합니다. 배송이 시작되어도 해당 Batch 와 Lot 확인이 안될 수 있으니 이같은 경우에 잠시 기다려 주시면 추후 전달 해 드리겠습니다.</p>
화폐 단위	<p>하나의 주문에 왜 다른 화폐단위를 추가 할 수 없나요?</p>	<p>현재로서는 장바구니에 오직 한가지 화폐만 담을 수 있습니다. 장바구니에 맨 처음 담긴 제품의 화폐로 정해지며, 다른 화폐 단위의 제품을 주문하기 위해서는 주문을 따로 해주시기 바랍니다.</p>
주문 수정하기	<p>주문 후 주문내용을 수정할 수 있나요?</p>	<p>네, 배송이 시작되기 전에 주문 내역으로 들어가서 변경 내용을 요청 할 수 있습니다. 다만, 이는 수정을 요청하는 것일 뿐 Brenntag Connect 승인 후에 주문이 변경됩니다.</p>

카테고리	질문	답변
주문 취소하기	주문을 취소 할 수 있나요?	네, 배송이 시작되기 전에 주문 내역으로 들어가서 주문 취소 요청을 할 수 있습니다. 다만, 이는 취소를 요청하는 것일 뿐 Brenntag Connect 승인 후에 주문이 취소 됩니다.
그 외 요구사항	Brenntag Connect 에서 위탁재고를 요청할 수 있나요?	채팅으로 문의주시기 바랍니다.
	Brenntag Connect 에서 총괄주문을 요청할 수 있나요?	채팅으로 문의주시기 바랍니다.
제품		
내 제품 목록	전체제품과 내제품 보기의 차이는 무엇인가요?	전체제품 보기는 Brenntag Connect 에서 공급 가능한 모든 제품을 보는 것입니다. 내제품 보기는 지난 24 개월 동안 기사에서 주문하거나, 가격 협의를 한 제품을 보는 것입니다.
가격	물량별 단가 협상이 가능한지 어떻게 확인하나요?	제품 목록의 가격 옆 "From"에서 물량별 단가협상 가능여부를 확인 할 수 있습니다. 세부정보를 클릭해 보세요.
	왜 배송지 변경 후에 제품 가격이 변경되었나요?	기사에서 배송지에 따라 다른 가격을 협의했다면, 제품 가격은 그에따라 변경 될 수 있습니다. 이와 관련하여 추가 문의사항은 채팅으로 문의주시기 바랍니다.
	해당 제품가격이 다릅니다.	제품가격이 잘못된 경우, 채팅으로 문의주시기 바랍니다.
	제품 가격을 내고 할 수 있나요?	네, 가능합니다. 채팅으로 요청해 주시기 바랍니다.
제품	Brenntag 에서 이전에 수입했던 제품을 찾을 수가 없어요.	브랜탁에서 판매를 중단한 제품일 수 있습니다. 지난 24 개월내에 이 제품을 주문한 적이 있다면, 제품목록에 없어도 주문 목록에서 확인 할 수 있습니다.
	제품명에 있는 나의 제품번호는 무엇인가요?	이 제품에 대해 문의사항이 있으면, 채팅으로 문의 주시기 바랍니다. 나의 제품번호는 기사에서 특정 제품에 지정한 참조 번호입니다.
라벨	제품목록에 HZ 와 DG 는 무엇을 뜻하나요?	HZ 는 "유해물질"이란 뜻이고, DG 는 "위험물" 이란 뜻입니다. 이는 각 제품 목록의 좌측 하단에서

카테고리	질문	답변
		확인 가능합니다. 위험물 제품은 제품 세부내용에서 확인 가능합니다.
견적요청	제가 주문하고 싶은 제품의 가격이 확인되지 않아요. 제품가격을 알 수 있을까요?	가격이 정해지지 않았다면, 제품란에 "견적요청하기"라는 버튼이 있을겁니다. 이 버튼을 눌러서 필요한 정보를 작성하여 견적요청하기 버튼을 눌러주세요. 견적이 요청되면 자동적으로 채팅창에서 확인 됩니다.
	견적 요청 후 언제 답변을 받을 수 있나요?	일반적으로 요청 후 2일이내에 답변을 드릴 수 있습니다만, 이보다 더 걸릴 수도 있습니다. 견적요청을 받고 확인 중이니 조금만 기다려 주시기 바랍니다. 이와 관련하여 문의사항이 있으시면 채팅으로 문의주시기 바랍니다.
	견적 요청 후 해당 내용을 변경할 수 있나요?	견적요청된 내용은 채팅창에 자동으로 공유되므로, 직접 수정할 수 없습니다. 요청한 내용을 변경하려면, 다시 요청주시기 바랍니다.
	견적 요청 후 취소 할 수 있나요?	네, 취소 가능합니다. 채팅창에 "자동요청(automated request)에서 귀하가 요청하신 견적을 확인하시고 취소요청 메시지를 보내주세요. 확인되지 않은 요청이 여러 개일 경우, 어떤 견적을 취소 할 건지 알려주시기 바랍니다.
	왜 배송 예정일과 배송 요청일이 다른가요?	배송요청일은 귀하가 요청한 날짜이며, 재고현황에 따라 실제배송일이 달라질 수 있습니다. 배송예정일은 Brenntag 이 납품가능한 날짜이며, 이 또한 변경될 수 있습니다. 하지만, 배송예정일은 배송전에 귀하와 확인 후 진행됩니다.
서류	SDS 와 TDS 는 어디서 찾을 수 있나요?	SDS 와 TDS 는 제품상세에서 다운로드 할 수 있습니다. 가장 최신 서류만 확인 가능합니다.
	제품상세에서 SDS 와 TDS 를 찾을 수가 없어요.	서류가 제품상세에 없다면, 채팅으로 문의주시기 바랍니다.
	제품관련 서류는 어디서 찾을 수 있나요?	상기에 언급되지 않은 제품관련 서류는, 채팅으로 문의주시면 도와드리겠습니다.
인보이스		

카테고리	질문	답변
내인보이스 내역	인보이스 목록에서 어떤 인보이스를 볼 수 있나요?	지난 24개월내에 귀사에 발행된 인보이스 외 Credit 와 Debit note 도 확인 가능합니다.
	인보이스 상태가 다른 이유는 무엇인가요?	진행(open) - 대금결제가 완료되지 않았습니니다. 마감(closed) - 대금결제가 완료되었습니다. 취소(cancelled) - 인보이스가 취소되었습니다.
	인보이스 또는 Credit/debit note 를 다운받을 수 있나요?	네! 인보이스 또는 Credit/debit note 를 PDF 파일로 다운로드 할 수 있습니다. 2021년 2월 이후에 배송된 주문에 한해서 다운로드 할 수 있습니다. 2021년 2월 이전에 배송된 주문에 대한 서류가 필요할 경우, 채팅으로 문의주시기 바랍니다.
결제	제가 받은 주문확인서와 인보이스상의 총 금액이 다른데, 이유가 무엇인가요?	주문확인서에는 부대비용 및 부가세가 제외된 금액이 표기됩니다. 주문 시 특별 요청(특별배송, 패킹)이 있었다면, 인보이스에 추가 비용이 청구 될 수 있습니다.
	Brenntag Connect 에서 Credit 을 요청할 수 있나요?	채팅으로 문의주시면 답변 드리겠습니다.