

FAQ

部分	問題	回答
權限		
登入	我忘了密碼	請前往 Brenntag Connect 登入頁面點選"忘記密碼"按鈕
	我無法登入	請通過聊天與我們聯繫，我們將提供協助。
雙認證		
雙認證	我可以關掉雙認證嗎？	不，無法關閉雙認證。我們強烈建議您使用雙認證來確保您的資料安全無虞。
	沒收到帶雙認證密碼之郵件	請檢查您的垃圾郵件夾。若其不在信件夾中，請利用聊天與我們聯繫。
使用者帳號		
使用者帳號	我沒收到 Brenntag Connect 的歡迎信	請檢查您的垃圾郵件夾。若其不在信件夾中，請利用聊天與我們聯繫。
	我收到通知我的 Brenntag Connect 帳號被鎖住了	在嘗試登入失敗 11 次後，基於安全考量，您的帳號將被鎖住。發生這種情況時，Brenntag 會發給您一封電子郵件，其中包含重置密碼的連結。如果您沒收到該電子郵件，請通過聊天向我們發送訊息。
	我要休假。請問我可以將我的登入帳號交給我同事嗎？	基於網絡安全考量，我們不建議共享登錄帳號。如果您要休假，我們建議您暫停您的用戶個人資料並為您的同事建立一個新的帳號。通過聊天與我們聯繫，我們將為您提供協助。
	請問我的公司在 Brenntag Connect 上能擁有多個使用者帳號嗎？	當然可以！請聯繫您的業務窗口，提供每個用戶的全名、電子郵件信箱和電話號碼。
	同事離職後，我們可將其帳號自 Brenntag Connect 移除嗎？	感謝您讓我們了解貴公司的使用需求。請通過聊天將離職者的全名和電子郵件信箱發送給我們，我們將從 Brenntag Connect 中刪除他們的用戶帳戶。
我的個人檔案		
我的個人檔案	我個人/公司資料不正確	很抱歉發生這種疏忽。請通過聊天告訴我們並提供正確的資料，我們將盡快更新您的詳細資料。
地址		
地址	我該如何新增收貨人地址及發票人地址	請通過聊天向我們發送新資料，我們將盡快進行更新。
訂單列表		

部分	問題	回答
我的訂單列表	我在訂單列表中可看到哪些類型的訂單？	訂單列表將顯示您在過去 24 個月內通過 Brenntag Connect 或直接從 Brenntag 發出的所有庫存銷售、 back-to-back sales 和 direct sales 的訂單總覽。
	不同的訂單狀態代表什麼意思？	<p>“訂單狀態可以是以下任何一種：</p> <ul style="list-style-type: none"> - 未結案 (Open) - 已結案 (Closed) - 取消 (Cancelled) <p>此狀態基於相關訂單項目的狀態，可以是以下任一狀態：</p> <ul style="list-style-type: none"> - 已提交（訂單項目已在 Brenntag Connect 中成功提交） - 已收到（訂單項目已在 Brenntag Connect 中成功接收，目前正在接受 Brenntag 審核） - 已確認（訂單項目已作業並將交付。您也已收到訂單確認） - 預定交付（已安排運送並將在預定日期進行交付） - 已開具發票（交貨已完成並已發送發票） - 取消（訂單項目已取消） <p>在所有訂單項目都開具發票或取消之前，訂單都將處於“未結案”狀態。</p> <p>一旦所有訂單都已開具發票或取消，訂單將具有“已結案”狀態。</p>
	“所有訂單”和“我的訂單”有什麼區別？	<p>“所有訂單”顯示 貴公司所有人所下過的訂單列表。</p> <p>“我的訂單”僅顯示您（登錄帳戶）下的訂單列表。</p>
	訂單列表中的“最新更新”是什麼意思？	“最新更新”告訴您包括狀態和交付日期等變動的最後更新。
	為什麼在訂單列表中看不到我的訂單的總金額？	一旦訂單項目狀態變為“已提交”，訂單總金額就會顯示在您的訂單列表中。
	為什麼訂單列表沒有顯示我的所有訂單？	您的訂單列表是您在過去 24 個月內所下的所有庫存銷售、back-to-back sales 和 direct sales 訂單總覽。如果您的訂單符合此條件但未顯示在您的訂單列表中，請通過聊天與我們聯繫。

部分	問題	回答
再次訂購	“再次訂購” 產品是什麼意思？	Brenntag Connect 允許您複製過去 24 個月內的訂單並使用它來建立新訂單。如果您經常訂購相同的產品，這功能將對您特別有幫助。 *請注意，Brenntag Connect 中的定價將更新以反映當前價格。
	“再次訂購” 和 “全部再次訂購” 有什麼區別？	再次訂購 - 在之前的訂單中重新訂購某項產品。 全部再次訂購 - 重新訂購之前訂單中的所有產品，包括所有訂單項目、數量和收貨地點。也就是說只需一個步驟即可將所有的信息添加到新訂單中。
訂購		
訂單文件	您能將我的訂單確認文件重新發給我嗎？	確認所有訂單項目後，系統將向您發送訂單確認。如果您希望我們將訂單確認重新發送給您，請通過聊天與我們聯繫。
	我在下單時可附上文件嗎(例如:簽章的採購訂單)? 如何將文件附加到現有訂單中？	是的，可以附加文件。 對於新訂單，請滾動到購物車底部，然後單擊右側的“附加”按鈕。您就可將文件附加到您的訂單裡。 對於現有訂單，請轉到“訂單詳細信息”頁面並滾動到底部。點擊右側的“附加”按鈕。您就可將文件附加到您的訂單裡。
	我的訂單是“預定交貨”，但我沒看到 CoA。我怎樣才能取得它？	CoA 僅在揀貨批次/批號後提供。即使訂單是“預定交貨”，批次/批號也可能還沒有被揀選，因此 CoA 可能尚無法提供。在這種情況下，請等待後續提供 CoA。 如果您已經知道您訂單的批次/批號，或者已取得批次/批號但您看不到 CoA，請通過聊天與我們聯繫，我們將在您的訂單中附上 CoA。
幣別	為什麼我不能將不同幣別的產品加到同一訂單中？	目前，一台購物車只能使用一種幣別。訂單幣別將以您添加到購物車的第一個產品做設置。 要訂購以不同幣別定價的多種產品，您必須為每種幣別分別建立一個單獨的訂單。
編輯訂單	下單後我可以再編輯我的訂單嗎？	只要訂單尚未交付或開具發票，您就可以發送編輯訂單的請求。您可以在“訂單詳情”頁面使用此功能

部分	問題	回答
		。請注意，這只是一個請求，您對訂單所做的任何更改都需要經過 Brenntag 的核准。
取消訂單	我可以取消訂單嗎？	只要訂單尚未交付或開具發票，您就可以發送取消訂單的請求。您可以在“訂單詳情”頁面使用此功能。 請注意，這只是一個請求，訂單取消須經 Brenntag 核准。
特殊需求	我可以通過 Brenntag Connect 要求寄售補貨嗎？	若要求寄售補貨，請通過聊天與我們聯繫。
	我可以通過 Brenntag Connect 建立 blanket order 嗎？	若要建立 blanket order，請通過聊天與我們聯繫。
產品		
我的產品列表	“所有產品”和“我的產品”有什麼區別？	“所有產品”顯示可通過 Brenntag Connect 購買的所有產品。 “我的產品”顯示貴公司在過去 24 個月內購買過或協議過定價的所有產品。
價格	我要如何知道層級價格是否可用？	產品列表中價格旁邊的“來自 from”表示提供層級價格。點擊“詳細信息”以了解更多有關層級和可用定價的信息。
	為什麼在我編輯送貨地點後價格會發生變化？	產品價格可能會根據您所議價的交貨地點而有變化。如果您對此有任何疑問，請通過聊天與我們聯繫。
	產品價格不是我同意的價格。	如果顯示的價格不正確，請通過聊天與我們聯繫。
	對於產品價格我可以議價嗎？	當然！只需通過聊天向我們發送議價請求即可。
產品	我找不到先前向 Brenntag 購買過的產品。	Brenntag 可能不再銷售該產品。 如果您在過去 24 個月內訂購了此產品，即使該產品不在產品列表中，該訂單仍會顯示在您的訂單列表中。 如果您對特定產品的供應有任何疑問，請通過聊天與我們聯繫。
	產品列表中的“您的產品編號”是什麼意思？	“您的產品編號”是指貴公司分配給該產品的內部參考編號。
標籤	產品列表中的 HZ 和 DG 圖示是什麼意思？	HZ 圖標表示產品是“危險的”。 DG 圖示表示該產品被視為“危險品”。 這些圖示在產品詳細信息頁面和每個產品列表的左下角可見。更多信息請參考“詳情”部分的危險品分類。

部分	問題	回答
索取報價	我想訂購的產品沒有價格。我該如何取得此商品的價格？	如果沒有價格出現，“索取報價”按鈕將顯示在產品選項上。點擊此按鈕，填寫所需信息後，按下“索取報價”。您的需求將自動發送為聊天信息給我們。
	在發送索取報價需求後，需要多長時間才能收到報價？	通常我們會在 2 個工作日內回覆您，但是也可能需要更長的時間。請放心，我們已收到您的需求並正在處理中。 有關您需求的更新，請隨時通過聊天與我們聯繫。
	提交後我可以編輯我的需求嗎？	由於該請求作為自動聊天信息發送給我們的，因此您無法直接對其進行編輯。 如果您想編輯您的需求，只需提交一個新的需求，這將覆蓋之前的請求。
	提交後我可以取消我的需求嗎？	是的，可以。首先，請至聊天視窗中的“自動請求”，這裡您的報價需求會顯示為自動信息。然後發送一條要求取消報價需求的信息。 如果您有多個待處理的請求，請告訴我們您要取消哪個請求。
	為什麼我的“要求交貨日期”與“預定交貨日期”不同？	“要求交貨日期”是您要求的交貨日期。根據庫存供貨的變化，不一定能按您要求的日期安排交貨。 “預定交貨日期”是指 Brenntag 將交付您訂單的日期。此日期可能會發生變化，但在交貨日期前，Brenntag 將會再與您確認。
文件	在哪裡可以找到 SDS 和 TDS 文件？	如果有 SDS 或 TDS 文件可提供，您可以在產品詳細信息頁面上下載。 請注意，在此只會顯示最新版本的 SDS。
	我在產品詳細信息頁面上找不到產品的 SDS 或 TDS 文件。	如果產品詳細信息頁面中沒有 SDS 或 TDS 文件，請通過聊天跟我們索取。
	在哪裡可以找到其他與產品相關的文件？	對於上述未提及的產品相關文件，請通過聊天跟我們聯繫以確定是否可提供。
發票		
我的發票列表	我可以在發票清單中看到哪些發票？	過去 24 個月內開具給貴公司的所有發票都顯示在發票列表中。此列表包含發票以及折讓單。
	不同的發票狀態表示什麼意思？	未結案(Open) - 尚未收到付款，和/或處理付款。 已結案(Closed) - 已收到付款且訂單已完成。

部分	問題	回答
		已取消(Cancelled) - 發票已取消且無效。
	我可以下載發票或折讓單嗎？	當然可以！您可以下載 PDF 格式的發票或折讓單。可下載的 PDF 僅適用於 2021 年 2 月之後交付的訂單。 如果您需要 2021 年 2 月之前交付的訂單發票或折讓單，請通過聊天與我們聯繫。
付款	為什麼最終發票上的總金額與訂單確認上的總金額不同？	您訂單確認上的價格不包括附加費和稅金。如果您有任何與訂單相關的特殊要求（例如：加急交貨、包裝要求），最終發票上可能會顯示額外的附加費。
	我可以通過 Brenntag Connect 申請信用嗎？	如果您想申請信用，請通過聊天與我們聯繫。