

## FAQ

	câu hỏi	câu trả lời
<b>Truy cập</b>		
Đăng nhập	Quên mật khẩu.	Đi đến trang đăng nhập của Brenntag Connect và bấm vào nút "Quên mật khẩu".
	Tôi không thể đăng nhập.	Xin vui lòng liên hệ chúng tôi qua cửa sổ Trò chuyện, chúng tôi sẽ giúp anh/chị.
<b>Xác thực kép (2FA)</b>		
Xác thực kép (2FA)	Tôi có thể tắt tính năng xác thực kép (2FA)?	Không, anh/chị không thể tắt tính năng xác thực kép (2FA). Chúng tôi khuyến khích việc sử dụng 2FA để bảo vệ dữ liệu an toàn
	Không nhận được email với mã xác thực đồng bộ kép (2FA)	Vui lòng kiểm tra thư mục rác của anh/chị. Nếu vẫn không tìm thấy, vui lòng liên hệ chúng tôi qua cửa sổ Trò chuyện
<b>Thông tin người dùng</b>		
Thông tin người dùng	Tôi không nhận được email chào mừng từ Brenntag Connect	Vui lòng kiểm tra thư mục rác của anh/chị. Nếu vẫn không tìm thấy, vui lòng liên hệ chúng tôi qua cửa sổ Trò chuyện
	Tôi nhận được email thông báo tài khoản Brenntag Connect của tôi đã bị khóa	Sau 11 lần đăng nhập không thành công, tài khoản của anh/chị sẽ bị khóa vì vấn đề bảo mật. Khi việc này xảy ra, Brenntag sẽ gửi cho anh/chị một email thông báo với nội dung yêu cầu đặt lại mật khẩu. Nếu anh/chị không nhận được email đó, vui lòng liên hệ với chúng tôi qua cửa sổ Trò chuyện.
	Tôi đang trong thời gian nghỉ phép. Tôi có thể chuyển giao thông tin đăng nhập cho đồng nghiệp được không?	Vì mục đích bảo mật, chúng tôi khuyên anh/chị không nên chia sẻ thông tin đăng nhập. Nếu anh/chị đang trong thời gian nghỉ phép, chúng tôi đề xuất tạm ngưng sử dụng tài khoản của anh/chị và tạo một tài khoản mới cho đồng nghiệp của anh/chị. Hãy liên hệ với chúng tôi qua cửa sổ Trò chuyện, chúng tôi sẵn sàng hỗ trợ.
	Công ty tôi có thể có nhiều người dùng Brenntag Connect được không?	Tất nhiên! Hãy liên hệ đại diện bán hàng của anh/chị và cung cấp đầy đủ tên họ, địa chỉ email và số điện thoại của từng cá nhân.
	Nếu ai đó đã rời khỏi công ty chúng tôi. Chúng tôi có thể xóa tài khoản của họ khỏi Brenntag Connect được không?	Cảm ơn anh/chị đã liên tục cập nhật. Ngay khi có ai đó nghỉ việc, xin hãy vui lòng gửi cho chúng tôi đầy đủ tên họ và địa chỉ email của người vừa nghỉ việc qua cửa sổ Trò chuyện. Chúng tôi sẽ xóa tài khoản của họ khỏi Brenntag Connect.
<b>Hồ sơ cá nhân</b>		
Hồ sơ cá nhân	Thông tin cá nhân/ doanh nghiệp của tôi không chính xác	Chúng tôi rất tiếc vì sự cố này. Vui lòng gửi cho chúng tôi thông tin chính xác qua cửa sổ Trò chuyện để chúng tôi cập

	câu hỏi	câu trả lời
		nhật lại thông tin trong thời gian sớm nhất.
Địa chỉ	Làm cách nào tôi có thể thêm địa chỉ giao hàng (ship-to) hoặc địa chỉ xuất hóa đơn (bill-to)?	Vui lòng gửi cho chúng tôi thông tin mới qua cửa sổ Trò chuyện để chúng tôi cập nhật lại thông tin trong thời gian sớm nhất.
<b>Danh sách đơn hàng</b>		
Danh sách đơn hàng của tôi	Những loại đơn hàng nào tôi có thể thấy được trong danh sách đặt hàng?	Danh sách đơn hàng sẽ hiển thị toàn bộ các đơn hàng mà anh/chị đã đặt trong vòng 24 tháng vừa qua, thông qua Brenntag Connect hoặc trực tiếp từ Brenntag
	Trạng thái đơn hàng khác nhau như thế nào?	<p>Trạng thái đơn hàng có thể là một trong các trạng thái sau:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Chưa xử lý xong</li> <li>- Đã hoàn tất</li> <li>- Đã hủy</li> </ul> <p>Những trạng thái này dựa vào trạng thái của từng mặt hàng có trong đơn hàng, có thể là bất kỳ trạng thái nào sau đây:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Đã gửi (lệnh đặt hàng đã được gửi thành công trên hệ thống Brenntag Connect)</li> <li>- Đã ghi nhận (lệnh đặt hàng đã được ghi nhận thành công trên hệ thống Brenntag Connect và đang được xem xét bởi Brenntag)</li> <li>- Đã xác nhận (lệnh đặt hàng đang được thực hiện và sẽ được giao. Bạn cũng đồng thời nhận được email xác nhận đơn hàng)</li> <li>- Đã có lịch giao hàng (ngày giao hàng đã được sắp xếp và sẽ diễn ra theo lịch được hiển thị)</li> <li>- Đã xuất hóa đơn (hoàn tất giao hàng và hóa đơn đã được gửi đi)</li> <li>- Hủy bỏ (đơn hàng đã được hủy)</li> </ul> <p>Tất cả đơn đặt hàng sẽ có trạng thái "Chưa xử lý xong" cho đến khi tất cả các mặt hàng được xuất hóa đơn hoặc hủy bỏ.</p> <p>Một khi tất cả các mặt hàng được xuất hóa đơn hoặc hủy bỏ, đơn đặt hàng sẽ có trạng thái "Đã hoàn tất".</p>
	Điểm khác biệt giữa "Tất cả đơn đặt hàng" và "Đơn đặt hàng của tôi" là gì?	"Tất cả đơn hàng" là toàn bộ các đơn hàng được đặt từ bất kỳ ai trong công ty của anh/chị.

	câu hỏi	câu trả lời
		"Đơn đặt hàng của tôi" là đơn hàng được đặt từ anh/chị.
	"Cập nhật mới nhất" nghĩa là gì trong danh sách đặt hàng?	"Cập nhật mới nhất" cho anh/chị biết các thay đổi như: cập nhật trạng thái đơn hàng mới nhất, cập nhật ngày giao hàng mới nhất.
	Tại sao tôi không thể thấy tổng giá trị đơn hàng của tôi trong danh sách các đơn hàng?	Tổng giá trị đơn hàng chỉ hiển thị khi trạng thái của từng mặt hàng trong đơn hàng chuyển sang "Đã gửi"
	Tại sao danh sách đặt hàng không hiển thị hết các đơn đặt hàng của tôi?	Danh sách đặt hàng của anh/chị sẽ hiển thị toàn bộ đơn hàng mà anh/chị đã đặt trong vòng 24 tháng qua. Nếu đơn đặt hàng của anh/chị đặt trong thời gian này nhưng không được hiển thị trong danh sách đặt hàng, thì vui lòng liên hệ với chúng tôi qua cửa Trò chuyện.
'Đặt hàng lại	"Đặt hàng lại" có nghĩa là gì đối với một sản phẩm?	Brenntag Connect cho phép anh/chị sao chép một đơn hàng đã đặt trong vòng 24 tháng qua và sử dụng chúng để tạo đơn hàng mới. Tính năng này đặc biệt hữu ích nếu anh/chị thường xuyên đặt hàng cho cùng một sản phẩm.  *Vui lòng lưu ý rằng giá mới sẽ được cập nhật trên Brenntag Connect
	"Đặt hàng lại" và "Đặt hàng lại toàn bộ" khác nhau như thế nào?	Đặt hàng lại - đặt lại một sản phẩm đã có trong đơn hàng vừa qua  Đặt hàng lại toàn bộ - đặt lại toàn bộ các mặt hàng có trong đơn hàng vừa qua, bao gồm số lượng và địa chỉ giao hàng.
'Đặt hàng		
Chứng từ đơn hàng	Bạn có thể gửi lại xác nhận đặt hàng cho tôi được không?	Thông tin xác nhận đơn hàng được gửi đến anh/ chị ngay khi đơn hàng được xác nhận. Nếu anh/chị muốn chúng tôi gửi lại xác nhận đặt hàng, vui lòng liên hệ với chúng tôi tại cửa sổ Trò chuyện.
	Tôi có thể đính kèm tài liệu (ví dụ: PO đã ký duyệt) khi đang đặt hàng được không? Vậy còn việc đính kèm tài liệu vào những đơn hàng đã đặt trước đó?	Vâng, anh/chị có thể.  Đối với đơn hàng mới, anh/chị vào giỏ hàng, cuộn chuột xuống phía dưới và bấm vào nút "đính kèm" ở góc bên phải để đính kèm tài liệu vào đơn hàng.  Đối với đơn hàng đã đặt trước, anh/chị bấm vào nút "chi tiết đơn hàng" và cuộn chuột xuống phía dưới. Bấm vào nút "đính kèm" ở góc bên phải để đính kèm tài liệu vào đơn hàng.
	Đơn hàng của tôi có trạng thái "Đã lên lịch giao hàng" nhưng tôi không tìm thấy bản sao CoA. Làm cách nào để tôi có bản sao của CoA?	CoA chỉ được gửi sau khi số lô được chọn. Số lô có thể không được chọn ngay cả khi đơn hàng có trạng thái "Đã lên lịch giao hàng". Vì thế, CoA có thể

	câu hỏi	câu trả lời
		<p>không có sẵn. Trong trường hợp này, xin vui lòng đợi.</p> <p>Nếu anh/chị đã biết về số lô của đơn hàng, hoặc số lô đã có nhưng anh/chị vẫn không tìm thấy CoA, vui lòng liên hệ với chúng tôi qua cửa sổ Trò chuyện, chúng tôi sẽ đính kèm bản copy CoA vào đơn hàng của anh/chị.</p>
'Đơn vị tiền tệ	Tại sao tôi không thể thêm hàng hóa với các loại tiền tệ khác nhau vào cùng một đơn hàng?	<p>Hiện tại, giỏ hàng chỉ có thể hiển thị một loại đơn vị tiền tệ trong một đơn hàng. Sản phẩm đầu tiên anh/chị thêm giỏ hàng sẽ quy định loại tiền tệ đó.</p> <p>Để đặt các sản phẩm với các đơn vị tiền tệ khác nhau, anh/chị vui lòng tạo riêng từng đơn hàng cho từng đơn vị tiền tệ.</p>
Chỉnh sửa đơn hàng	Tôi có thể chỉnh sửa đơn hàng sau khi đã hoàn tất đặt hàng không?	<p>Anh/chị có thể yêu cầu chỉnh sửa đơn hàng, miễn là đơn hàng chưa được giao hoặc xuất hóa đơn.</p> <p>Anh/chị có thể truy cập vào tính năng này trong "chi tiết đơn hàng".</p> <p>Xin lưu ý rằng việc này chỉ là một yêu cầu và mọi thay đổi về đơn hàng của anh/chị đều phải thông qua sự phê duyệt của Brenntag.</p>
Hủy đơn hàng	Tôi có thể hủy đơn hàng không?	<p>Anh/chị có thể gửi một yêu cầu hủy đơn hàng, miễn là đơn hàng chưa được giao hoặc chưa xuất hóa đơn.</p> <p>Anh/chị có thể truy cập vào tính năng này trong "chi tiết đơn hàng".</p> <p>Xin lưu ý rằng việc này chỉ là một yêu cầu từ phía anh/chị và việc hủy đơn hàng đều phải được Brenntag chấp thuận.</p>
Yêu cầu đặc biệt	Tôi có thể thực hiện đơn hàng ký gửi (consignment fill-up) trên Brenntag Connect không?	Để yêu cầu thực hiện đơn hàng consignment fill-up, vui lòng liên hệ chúng tôi qua cửa sổ Trò chuyện.
	Tôi có thể tạo một đơn hàng blanket trên Brenntag Connect không?	Để tạo một đơn hàng blanket, vui lòng liên hệ chúng tôi qua cửa Trò chuyện.
<b>Sản phẩm</b>		
Danh sách sản phẩm của tôi	"Tất cả hàng hóa" và "Hàng hóa của tôi" khác nhau như thế nào?	<p>"Tất cả hàng hóa" hiển thị mọi hàng hóa hiện có trong Brenntag Connect.</p> <p>"Hàng hóa của tôi" hiển thị tất cả hàng hóa mà công ty anh/chị đã mua hoặc đã</p>

	câu hỏi	câu trả lời
		thương thảo về giá, trong vòng 24 tháng vừa qua.
Giá cả	Làm sao tôi biết các mức giá khác nhau đang sẵn có?	Mục "đến từ" cạnh giá của danh sách sản phẩm cho thấy các mức giá sẵn có. Bấm chọn "Chi tiết" để tìm hiểu về các mức giá hiện đang có.
	Tại sao giá thay đổi khi tôi chỉnh sửa nơi giao hàng?	Giá có thể thay đổi tùy thuộc vào địa điểm giao hàng như đã thương lượng. Nếu anh/chị có câu hỏi gì thêm cho phần này, vui lòng liên hệ chúng tôi ở cửa sổ Trò chuyện.
	Giá sản phẩm được hiển thị không đúng với giá tôi đã thỏa thuận.	Nếu có sai sót về giá cả, vui lòng liên hệ chúng tôi qua cửa sổ Trò chuyện.
	Tôi có thể thương lượng mức giá được hiển thị không?	Tất nhiên! Chỉ cần gửi cho chúng tôi yêu cầu về giá ở cửa sổ Trò chuyện.
Sản phẩm	Tôi không thể tìm được sản phẩm tôi đã từng mua từ Brenntag	Brenntag có thể đã ngừng kinh doanh loại sản phẩm này.  Nếu anh chị đã đặt sản phẩm này trong vòng 24 tháng, đơn hàng sẽ vẫn được hiển thị trong danh sách đặt hàng, mặc dù sản phẩm không có mặt trong danh sách sản phẩm.  Nếu anh/chị có câu hỏi gì thêm về các hàng hóa sẵn có, vui lòng liên hệ chúng tôi ở cửa sổ Trò chuyện.
	"Mã hàng của bạn" nghĩa là gì trong danh sách hàng hóa?	"Mã hàng của bạn" đề cập đến con số tham khảo mà công ty anh/chị gán cho các sản phẩm đó.
Nhãn mác	Ký hiệu HZ và DG nghĩa là gì trong danh sách hàng hóa?	Ký hiệu HZ nghĩa là hàng hóa có mối "Nguy Hiểm"
		Ký hiệu DG nghĩa là hàng hóa thuộc nhóm "Hàng Nguy Hiểm"
		Đây là các ký hiệu được thể hiện ở dưới cùng góc trái của trang chi tiết sản phẩm. Để biết thêm chi tiết, vui lòng tham khảo danh mục hàng hóa nguy hiểm trong phần "Chi tiết".
Yêu cầu Báo giá	Hàng hóa tôi muốn đặt không có giá. Làm cách nào để tôi có được giá cho mặt hàng này?	Nếu giá chưa có sẵn, anh chị có thể bấm vào nút "yêu cầu chào giá" ngay trong phần sản phẩm, điền đầy đủ các thông tin, và chọn "Yêu cầu chào giá". Yêu cầu của anh/chị sẽ tự động gửi đến chúng tôi dưới hình thức tin nhắn trong cửa sổ Trò chuyện.
	Sau khi gửi yêu cầu chào giá, mất bao lâu thì tôi sẽ nhận được?	Thông thường, chúng tôi sẽ phản hồi trong khoảng 2 ngày làm việc. Tuy nhiên, việc này đôi khi tốn nhiều thời

	câu hỏi	câu trả lời
		<p>gian hơn. Hãy yên tâm rằng chúng tôi đã nhận được yêu cầu của anh/chị và sẽ xử lý trong thời gian sớm nhất.</p> <p>Để cập nhật tình trạng của yêu cầu của anh/chị, vui lòng liên hệ với chúng tôi qua cửa sổ Trò chuyện.</p>
	Tôi có thể chỉnh sửa yêu cầu sau khi đã gửi đi không?	<p>Bởi vì yêu cầu được gửi đến chúng tôi dưới dạng tin nhắn trong cửa sổ Trò chuyện, anh/chị không thể chỉnh sửa trực tiếp.</p> <p>Nếu anh/chị muốn chỉnh sửa yêu cầu, chỉ việc gửi một yêu cầu mới và yêu cầu này sẽ ghi đè lên yêu cầu trước đó.</p>
	Tôi có thể hủy yêu cầu báo giá sau khi đã gửi đi không?	<p>Vâng, anh/chị có thể. Đầu tiên, vào mục "Yêu cầu tự động" trong cửa sổ Trò chuyện, tại đây yêu cầu của anh chị về việc đặt hàng sẽ hiện ra dưới dạng tin nhắn tự động. Sau đó, hãy gửi cho chúng tôi yêu cầu hủy báo giá.</p> <p>Nếu anh chị có nhiều yêu cầu chưa được xử lý, vui lòng cho chúng tôi biết yêu cầu nào anh/chị cần hủy bỏ.</p>
	Tại sao "Ngày giao hàng yêu cầu " của tôi khác với "Ngày giao hàng dự kiến"?	<p>"Ngày giao hàng yêu cầu" là ngày anh/chị yêu cầu chúng tôi giao hàng. Tùy thuộc vào tình trạng sẵn có của hàng hóa, chúng tôi có thể hoặc không thể đáp ứng theo yêu cầu của anh chị.</p> <p>"Ngày giao hàng dự kiến" là ngày Brenntag dự kiến sẽ giao hàng cho anh chị. Ngày này có thể bị thay đổi. Tuy nhiên, lịch giao hàng sẽ luôn được xác nhận cho anh/chị trước ngày giao.</p>
Chứng từ	Làm sao để tôi tìm chứng từ SDS và TDS?	<p>Nếu chứng từ SDS hoặc TDS đã có sẵn, anh/chị có thể tải chúng ngay tại trang chi tiết sản phẩm.</p> <p>Lưu ý rằng chúng tôi chỉ hiển thị phiên bản mới nhất của SDS.</p>
	Tôi không thể tìm thấy chứng từ SDS hoặc TDS của sản phẩm trong trang chi tiết sản phẩm?	Nếu chứng từ SDS hoặc TDS không có trong mục chi tiết sản phẩm, vui lòng liên hệ chúng tôi qua cửa sổ Trò chuyện để có bản sao.
	Tôi có thể tìm những chứng từ liên quan đến sản phẩm ở đâu?	Nếu anh/chị không tìm thấy các chứng từ liên quan đến sản phẩm ngay tại trang sản phẩm, vui lòng liên hệ với chúng tôi qua cửa sổ Trò chuyện.
<b>Hóa đơn</b>		
Danh sách hóa đơn của tôi	Những loại hóa đơn nào tôi có thể thấy trong danh sách hóa đơn?	Tất cả hóa đơn, giấy ghi nợ (credit note), giấy báo có (debit note) đã được phát

	câu hỏi	câu trả lời
		hành cho công ty anh/chị trong vòng 24 tháng qua sẽ được hiển thị trong danh sách hóa đơn này.
	Trạng thái khác nhau của hóa đơn có ý nghĩa gì?	Chưa xử lý xong - Chúng tôi chưa nhận được thanh toán hoặc chưa được xử lý. Đã hoàn tất - Chúng tôi đã nhận được thanh toán và đơn hàng đã hoàn tất. Hủy bỏ - Hóa đơn đã được hủy bỏ và vô hiệu.
	Tôi có thể tải bản sao hóa đơn, giấy ghi nợ (credit note), giấy báo có (debit note) không?	Tất nhiên! Anh/chị có thể tải bản sao của hóa đơn hoặc giấy ghi nợ (credit note), giấy báo có (debit note) dưới dạng PDF. Bản PDF tải xuống chỉ có sẵn với những đơn hàng được giao sau tháng 2 năm 2021.  Nếu anh/chị yêu cầu một bản sao của hóa đơn hoặc giấy ghi nợ (credit note), giấy báo có (debit note) cho đơn hàng giao trước tháng 2 năm 2021, vui lòng liên hệ với chúng tôi qua cửa sổ Trò chuyện.
Thanh toán	Tại sao tổng chi phí trong hóa đơn cuối cùng của tôi khác với trong xác nhận đơn hàng?	Giá trên xác nhận đơn hàng của anh/chị chưa bao gồm các khoản phụ phí và thuế. Nếu có yêu cầu gì đặc biệt liên quan đến đơn hàng (ví dụ: giao hàng cấp tốc, quy cách theo yêu cầu), thì có thể sẽ có thêm phụ phí và được thể hiện trong hóa đơn cuối cùng.
	Tôi có thể yêu cầu khoản tín dụng từ Brenntag Connect không?	Vui lòng liên hệ chúng tôi tại cửa sổ Trò chuyện cho yêu cầu này