

# Spørsmål og Svar om Astrup Kundeportal

## Materialbutikken på nett

### Bli kunde / Logge inn

#### 1. Hvordan blir jeg kunde i Astrup Netthandel?

Send en e-post til [netthandel@astrup.no](mailto:netthandel@astrup.no) der du ber om tilgang til Astrup Kundeportal. Vi vil da opprette tilgang for deg og ditt firma. Du kan også be din kundekontakt hos oss om tilgang til nettbutikken. Oppgi gjerne kundenummeret ditt hos Astrup AS for raskere behandling.

#### 2. Hvordan logger jeg meg inn i nettbutikken?

Når du blir opprettet som kunde i vår nettbutikk vil du få tilsendt et personlig brukernavn og passord til Astrup Netthandel på mail.

#### 3. Hva gjør jeg dersom jeg ikke husker passordet mitt?

Dersom du glemmer passordet kan du klikke på *Glemt brukernavn eller passord* knappen for å få tilsendt nytt passord

### Priser / Betingelser

#### 4. Er det mine priser som fremkommer i Astrup Netthandel?

Alle priser i nettbutikken er oppgitt ekskl. MVA. Som innlogget kunde i vår nettbutikk vil du kunne se dine avtalepriser hos Astrup AS, forutsatt at du er registrert med en automatisk prisavtale. Din salgskontakt kan eventuelt opprette automatisk prisavtale i forhold til dine materialkjøp hos oss.

#### 5. Hvor mye koster frakten frem til meg?

Fraktkostnader fra vårt lager til kundens destinasjon baseres på vekt/kvantum som sendes, mottaksadresse samt fraktavtale med gitt transportør. Astrup AS velger den mest gunstige transportøren basert på pris og kvalitet. Fraktprisen vil alltid fremkomme i Handlekurven før bestilling bekreftes.

#### 6. Inkluderer ordren alle kostnader, som for eksempel emballasje?

Ja, din bestilling inkluderer både emballasjepriiser, sertifikatkostander og frakt.

#### 7. Kan jeg velge om varene skal leveres med eller uten varesertifikat?

Der varene har tilgjengelig sertifikat vil dette fremkomme ved merkingen *Med sertifikat*. Dersom du ikke ønsker å motta Varesertifikat, må du fjerne haken for Sertifikat i Handlekurven før du plasserer bestillingen. Varesertifikater prises i forhold til gjeldene prisavtale.

#### 8. Har Astrup AS et minstefakturabeløp for hver ordre?

Astrup AS selger varer engros, og opererer derfor normalt med et minstefaktura-beløp på kr. 1.500,00 pr. ordre. Handler du fra vår nettbutikk er minstefakturabeløpet redusert til kr. 1.000,00.

#### 9. Kan jeg betale med kredittkort?

Det er mulig å betale med Mastercard eller Visa dersom du ikke har innvilget en kredittavtale med Astrup AS. Når du bekrefter din bestilling vil du komme til en betalingside der du registrere ditt betalingskort.

#### 10. Kan jeg se hva jeg har betalt tidligere?

Under *Min side – Ordrehistorikk* kan du klikke på aktuelt Ordrenummer, og du vil da se en PDF visning av tidligere fakturaer.

### Bestille varer

#### 11. Kan jeg se om varene er på lager?

Det fremkommer tydelig om varen er på lager eller ikke ved bruk av fargekoder. Du kan også se dato for når manglende varer forventes inn på lager. På lager = Grønn. Ikke på lager = Rød. Forventet til lager dato = Oransje

#### 12. Hva skjer dersom dere ikke har alle varene jeg bestiller?

Dersom vi ikke har alle varer du bestiller vil vi sende varene som er i rest så fort de har ankommet vårt lager. Du vil kunne se status på din ordre i Ordrestatus

13. **Er det mulig å skrive inn produktnummeret direkte for å bestille?**

Ja, det gjør du under *Hurtigordre* på *Min Side*. Her skriver du ønsket produktnummer og antall, og trykker *Til handlekurv*.

14. **Kan jeg bestille at varene leveres uten emballasje?**

Nei, det kan du dessverre ikke. Astrup AS har i dag automatisert plukkelinje som plukker varer effektivt og skånsomt. For å tilfredsstille krav til at alle varer skal leveres uten skade, må de være forsvarlig emballert.

15. **Kan jeg bestille kapping av varer?**

Vi tilbyr kapping av bolt og emnerør i aluminium, metaller, rustfritt stål og plast for dimensjoner fra ø50 mm. Vi kapper også plater i aluminium, metaller og plast med tykkelse over 1 mm. I kommentarfeltet for hver varelinje i handlekurven oppgir du at du ønsker kapping, samt mål i mm og antall biter. Din ordre vil da bli behandlet manuelt. Tilriggingskostnader og pris pr mm kapp påløper, og vil først fremkomme i den endelige ordrebekreftelsen. Du vil ikke kunne se prisene i nettbutikken. Vi tar forbehold om at medgått materiale vil kunne variere i forhold til bestilt kappeoppdrag. Kontakt oss for et tilbud dersom du ønsker at vi kapper materialene etter dine mål.

16. **Kan jeg se mine tidligere bestillinger?**

Ja, under menyen *Min side – Ordrehistorikk* kan du se dine tidligere bestilte/fakturerte ordre.

17. **Kan dere skaffe andre dimensjoner/formater enn det som fremkommer i nettbutikken?**

Ja, men dette kan ikke bestilles gjennom Astrup Kundeportal. I nettbutikken kan du kun bestille våre lagerførte varer. Dersom du har behov dimensjoner/formater som ikke er lagerført, leveres disse fra Verkslager. Send mail til [netthandel@astrup.no](mailto:netthandel@astrup.no), eller ring 93 20 03 86 for mer informasjon og tilbud..

### Merking / Ordrekommentar

18. **Jeg ønsker å legge til en kommentar til hvert produkt jeg kjøper, hvordan gjør jeg dette?**

I Handlekurven har du tilgang til et *Kommentarfelt* til hvert produkt. Her kan du gi din kommentar. Denne teksten vil fremkomme i fremtidige ordredokumenter. Bestillinger med ordrekommentarer behandles manuelt slik at det kan ta noe lengre tid å ekspedere ordren.

19. **Hva slags mulighet har jeg til å merke mine bestillinger?**

På siden *Ordreinformasjon* har du mulighet til å merke med ditt bestillingsnummer, legge til egen Kolli merking og eventuelt en melding til transportøren.

20. **Kan jeg legge inn en kommentar til Astrup for hele ordren?**

Ja, under *Ordreinformasjon* i Kassen har du muligheten til dette. Bestillinger med ordrekommentarer behandles manuelt slik at det kan ta noe lengre tid å ekspedere ordren.

### Transport / Levering

21. **Kan jeg hente varene selv?**

Ja, det er mulig å hente varer selv. Når du har valgt *Gå til kasse* må du på siden for *Ordreinformasjon* krysse av for at Ordren skal hentes.

22. **Kan jeg endre leveringsadressen på enkeltordre?**

Ja, du kan skrive inn ønsket leveringsadresse når du er i Kassen. Etter du har skrevet inn adresse trykker du på *Lagre leveringsadresse*.

23. **Kan jeg se når varene blir levert?**

Når du velger *Gå til kasse* så fremkommer *Forventet leveringsdato* under *Ordreinformasjon*. Du kan også til enhver tid under *Min side- Ordrestatus* se status for din ordre. Du vil også motta en e-post når varene blir sendt, og du kan da følge din leveranse ved å trykke på knappen *Sporing* tilhørende ordren.

24. **Jeg har flere ulike leveringsadresser, hvordan velger jeg ønsket adresse?**

I Kassen kan du velge ulike leveringsadresser du har lagret tidligere, eller som Astrup AS har registrert på ditt firma. Leveringsadressene finner du i feltet *Velg* under *Leveringsinformasjon*.

25. **Hva gjør jeg dersom jeg ønsker å returnere varer?**

Retur av varer kan skje dersom det er gjort avtale om dette på forhånd med selger. Returomkostninger påløper i henhold til våre Leveringsbetingelser. En forutsetning for å godkjenne retur er at varene er merket i henhold til avtale, at varene er i ubeskadiget stand, og for fabrikkemballerte varers vedkommende, at disse er i original og ubrukt emballasje. Se forøvrig vår komplette Leveringsbetingelser under menyen *Betingelser*.

Har du andre spørsmål: Send mail til [netthandel@astrup.no](mailto:netthandel@astrup.no), eller ring 93 20 03 86.