

# FAQ – pytania i odpowiedzi

|                                                                             |          |
|-----------------------------------------------------------------------------|----------|
| <b>Wstęp .....</b>                                                          | <b>2</b> |
| Biaks - kim jesteśmy .....                                                  | 2        |
| Czym jest dropshipping .....                                                | 2        |
| Co znaczy, że strona jest w formie beta? .....                              | 2        |
| Chce zacząć współpracę. Czy muszę mieć firmę? .....                         | 2        |
| Czy sprzedajecie towar również detalicznie? .....                           | 2        |
| „Konto jest nieaktywne” – co to oznacza? .....                              | 3        |
| <b>Integracja oraz dostęp do produktów.....</b>                             | <b>3</b> |
| Jakie produkty są dostępne w ofercie? .....                                 | 3        |
| Czy przewidziany jest dodatkowy rabat od standardowych cen produktów? ..... | 3        |
| Jak zintegrować się oraz otrzymać dostęp do produktów .....                 | 3        |
| <b>Składanie zamówień i realizacja .....</b>                                | <b>4</b> |
| Czy możemy przysyłać własne etykiety? .....                                 | 4        |
| W jaki sposób składać zamówienia? .....                                     | 4        |
| Czy jest określona minimalna wartość zamówienia? .....                      | 4        |
| Jakich przewoźników obsługujemy .....                                       | 4        |
| Czas realizacji zamówień .....                                              | 5        |
| Co w sytuacji, gdy nie będziemy w stanie zrealizować zamówienia? .....      | 5        |
| Koszty związane z logistyką .....                                           | 5        |
| Czy dokładacie materiały reklamowane do przesyłek? .....                    | 5        |
| <b>Płatność i faktury .....</b>                                             | <b>5</b> |
| W jaki sposób opłacić zamówienie? .....                                     | 5        |
| Czy otrzymam fakturę za opłacone zamówienie? .....                          | 5        |
| Czy jest możliwość uzyskania kredytu kupieckiego? .....                     | 5        |
| Czy można zamówienia fakturować zbiorczo, przykładowo raz w tygodniu? ..... | 6        |
| <b>Obsługa posprzedażowa .....</b>                                          | <b>6</b> |
| Gwarancja i reklamacje .....                                                | 6        |
| Czy przyjmujecie zwroty? .....                                              | 6        |

## Wstęp

### Biaks - kim jesteśmy

Firma została założona w 2015 roku przez Wojciecha Mierzejewskiego. Od samego początku stawiamy na branżę e-commerce, a większość naszego asortymentu to sprzęt oraz akcesoria elektroniczne. Jesteśmy również producentem różnego rodzaju ładowarek i zasilaczy oraz realizujemy indywidualne zlecenia z zakresu produkcji zleconej.

### Czym jest dropshipping

Dropshipping – model logistyczny wykorzystywany w sprzedaży przez Internet polegający na przeniesieniu procesu wysyłki towaru na dostawcę. Rola sklepu internetowego w tym modelu logistycznym sprowadza się do zbierania zamówień i przesyłania ich do dostawcy, który realizuje wysyłkę towaru do klienta. Podobnie jak w przypadku całego handlu detalicznego, sprzedawca osiąga zysk z różnicy pomiędzy ceną hurtową a detaliczną.

Dropshipping jest dobrym rozwiązaniem dla mniejszych sklepów, które zwykle sprzedają swój towar w mniejszych ilościach i nie chcą zamrażać środków na masowe zamówienia zapasów od dostawców lub wydłużać czasu realizacji zamówień poprzez ich komasowanie. Zamiast dużej przesyłki do sklepu, dostawca sam dokonuje wysyłki towaru bezpośrednio do klienta. Dropshipping jest również bardzo często praktykowany w przypadku towarów o dużych rozmiarach – jak budynki ze stali, gdzie sprzedawca pobiera depozyt i budynek jest dostarczany bezpośrednio na plac budowy nabywcy.

Źródło: <https://pl.wikipedia.org/wiki/Dropshipping>

### Co znaczy, że strona jest w formie beta?

Od wielu miesięcy dostajemy bardzo wiele zapytań o możliwość współpracy w modelu dropshippingowym. Mając to na uwadze, rozpoczęliśmy pracę na portalu do tego przeznaczonym. Zależało nam na czasie, dlatego zdecydowaliśmy się udostępnić portal w formie beta, czyli w wersji która nie ma jeszcze szaty graficznej oraz może zawierać błędy. Liczymy na informacje zwrotne od naszych klientów, tak abyśmy mogli poprawiać aplikacje i stworzyć jeszcze lepsze narzędzie do współpracy.

### Chce zacząć współpracę. Czy muszę mieć firmę?

Nie, nie musisz rejestrować od razu firmy. Wystarczy, że podasz w formularzy rejestracyjnym swoje imię i nazwisko, a pole NIP pozostawisz puste.

### Czy sprzedajecie towar również detalicznie?

Tak, sprzedajemy w własnym sklepie internetowym, czy na portalach takich jak Allegro czy Amazon. Nasze towary cieszą się wysokim zainteresowaniem. Jesteśmy jednak świadomi, że zostaje bardzo duże pole do popisu dla firm, które z nami współpracują. Świetny opis, dobre zdjęcia, dodatkowa reklama czy indywidualne sklepy internetowe, to zdecydowanie droga jaką warto podążać. Jednakże my wolimy skupić się na logistyce oraz rozszerzaniu naszej oferty o coraz to nowe produkty. Planujemy stopniowo odchodzić od sprzedaży detalicznej, otwierając jeszcze większe możliwości dla naszych partnerów.

### „Konto jest nieaktywne” – co to oznacza?

Po założeniu konta na naszej stronie, ręcznie weryfikujemy dane i w razie potrzeby kontaktujemy się z Państwem. Gdy proces ten dobiegnie końca, poinformujemy Państwa mailowo, a składanie zamówień będzie możliwe. Jeżeli informacja o tym, że konto jest nieaktywne pojawiła się już podczas współpracy, oznacza to, że konto zostało zdezaktywowane/zablokowane. W tej sytuacji prosimy sprawdzić skrzynkę e-mail, pod kątem informacji od nas lub bezpośredni kontakt.

## Integracja oraz dostęp do produktów

### Jakie produkty są dostępne w ofercie?

W ofercie posiadamy kilkadziesiąt tysięcy produktów z zakresu RTV, drobnego AGD, motoryzacji, elektroniki i elektryki, części oraz akcesoriów GSM. Bezustannie pracujemy nad zwiększeniem ilości pozycji. Po założeniu konta na naszej stronie oraz jego aktywacji, jest możliwość zapoznania się z naszą pełną ofertą.

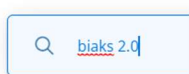
### Czy przewidziany jest dodatkowy rabat od standardowych cen produktów?

Zdecydowanie tak. Po założeniu konta, w czasie przeprowadzania weryfikacji, nasz pracownik nada indywidualny rabat. Rabat naliczany jest dla wszystkich produktów, od standardowych cen widocznych w plikach XML

### Jak zintegrować się oraz otrzymać dostęp do produktów

Na tą chwilę oferujemy dwie formy integracji. Jedną z nich jest aplikacja Baselinker, gdzie dostępna jest cała oferta naszych produktów. **Uwaga:** prosimy korzystać tylko z integracji **Biaks 2.0**

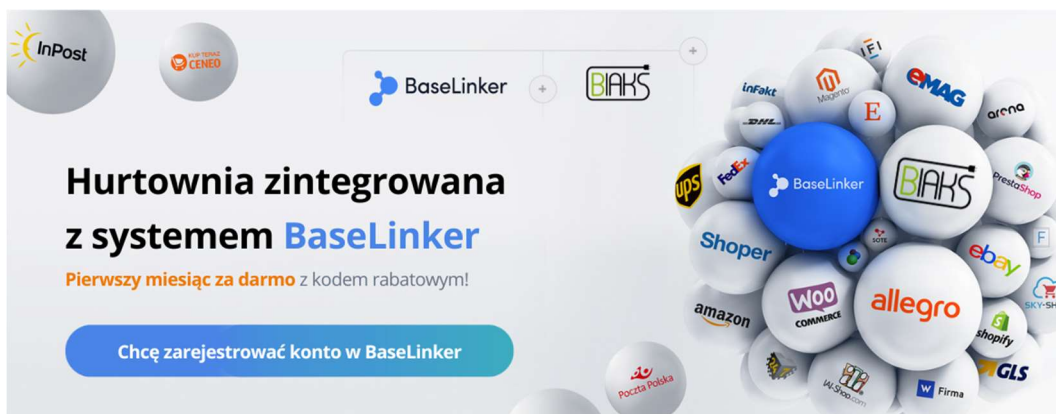
Nowa integracja



Hurtownie



Jeżeli nie są Państwo jeszcze użytkownikami platformy, zachęcamy do sprawdzenia jej możliwości. Korzystając z polecenia, na hasło „biaks” otrzymają Państwo bezpłatny dostęp na okres 30 dni.



Udostępniamy również całą gamę **plików XML**, która pozwala na integracje bezpośrednią z wieloma platformami.

Jeżeli potrzebujesz integracji z inną platformą czy sklepem internetowym – napisz nam o tym. Każda sugestia jest dla nas na wagę złota.

## Składanie zamówień i realizacja

### Czy możemy przesyłać własne etykiety?

Zdecydowanie tak. Powiemy więcej – realizujemy tylko zamówienia z przesyłką własną etykietą.

**Uwaga:** etykieta musi być przesłana w pliku PDF w formacie A6, pozwalającym na dobrej jakości wydruk na etykiecie termotransferowej o wymiarach 100x150mm.

### W jaki sposób składać zamówienia?

Zamówienia składamy przez portal **www.b2b.biaks.pl** gdzie po zalogowaniu wpisujemy kod produktu oraz ilość, a następnie załączamy list przewozowy w formacie pdf. Ważne – etykieta musi być w formacie A6.

### Czy jest określona minimalna wartość zamówienia?

Nie. Realizujemy każde zamówienie, bez znaczenia jaka jest wartość zamówienia.

### Jakich przewoźników obsługujemy

Obsługujemy zamówienia z dołączonymi listami przewozowymi kurierów takich jak InPost, DPD, Poczta Polska (tu ważne, aby zbiory przesyłek zostały przesłane do WER Zabrze). Jesteśmy również otwarci na innych przewoźników, możemy dostosować się do Państwa potrzeb, jednak prosimy wcześniej o kontakt z nami.

### Czas realizacja zamówień

Czas ten jest różny w zależności od produktów. Więcej informacje dostępnych jest na stronie, gdzie udostępniamy pliki XML – dostępne po zalogowaniu.

### Co w sytuacji, gdy nie będziemy w stanie zrealizować zamówienia?

Przy setkach zamówień codziennie, niestety sporadycznie dochodzi do problemów z realizacją zamówienia spowodowanych brakiem towarów lub problemów logistycznych. W pierwszym przypadku, klient zostanie poinformowany o takiej sytuacji mailowo, a zamówienie anulowane. Jeżeli brakuje tylko części produktów z zamówienia, zostanie ono zrealizowane częściowo. W drugim przypadku, skontaktujemy się z Państwem, aby rozwiązać problem, a w ostateczności anulujemy zamówienie.

### Koszty związane z logistyką

Z uwagi na brak minimalnej kwoty zamówienia oraz niskie ceny produktów, doliczamy do każdego zamówienia koszt związany z materiałami oraz czasem potrzebnym na spakowanie zamówienia.

Kwota ta wynosi **1,99zł brutto**

### Czy dokładacie materiały reklamowane do przesyłek?

Nie. Bardzo ważne jest dla nas, aby nasza współpraca przebiegała w sposób profesjonalny, a przesyłki nie zawierały żadnych danych świadczących o tym, że towar został wysłane z naszego magazynu.

## Płatność i faktury

### W jaki sposób opłacić zamówienie?

Po pozytywnym przesłaniu zamówienia przez portal **www.b2b.biaks.pl** otrzymają Państwa mailowe potwierdzenie. W wiadomości znajduje się link do szybkich płatności, który pozwala kilkoma kliknięciami opłacić zamówienie.

### Czy otrzymam fakturę za opłacone zamówienie?

Tak, do każdego zamówienia otrzymają Państwo fakturę drogą mailową.

### Czy jest możliwość uzyskania kredytu kupieckiego?

Na chwilę obecną akceptujemy tylko przedpłatę.

### Czy można zamówienia fakturować zbiorczo, przykładowo raz w tygodniu?

Obecnie nie, do każdego zamówienia wystawiana jest osobna faktura. Jeżeli jednak dostaniemy od naszych klientów informacje o potrzebie fakturowania zbiorowego, postaramy się w niedalekiej przyszłości wdrożyć takie rozwiązanie.

## Obsługa posprzedażowa

### Gwarancja i reklamacje

Wszystkie nasze produkty są nowe oraz posiadają 24 miesiące gwarancji. Jeżeli będzie inaczej – taka informacja znajduje się w opisie produktu.

### Czy przyjmujecie zwroty?

Nie, standardowo nie przyjmujemy zwrotów. Jeżeli jednak sytuacja dotyczy większej ilości sztuk jednego produktu, produktów o sporej wartości lub nieszablonowej sytuacji, zachęcamy do kontaktu. Postaramy się pomóc.