

## **Q&A FloraMondo Klant-accounts**

### **1. Wat zijn klant-accounts?**

Met de functie klant-accounts in FloraMondo kunt u uw klanten zelf producten laten bestellen op FloraMondo. Uw klanten kunnen zelf hun producten bestellen in FloraMondo. Dit bespaart u veel tijd doordat u deze bestelling niet meer hoeft te doen voor uw klanten.

### **2. Wat zijn de voordelen voor mijn klanten?**

Uw klanten zien het bloemen- en plantenaanbod in FloraMondo en kunnen direct - via u - bij de bron bestellen.

### **3. Gaat mijn klant dan niet bij anderen bestellen?**

Nee. Alle bestellingen lopen via u en uw klant ziet geen contactgegevens van de toeleverancier (wel aanvoerdernaam, logo en administratienummer). De logistiek verloopt via u en u ontvangt ook de factuur van Royal FloraHolland.

### **4. Moeten mijn klanten ingeschreven staan bij Royal FloraHolland?**

Uw klanten die gebruik maken van een klant-account hoeven niet ingeschreven te staan bij Royal FloraHolland omdat alles via u verloopt.

### **5. Komt mijn klant met de klant-accounts in direct contact met Royal FloraHolland?**

Nee, uw klant blijft uw klant. Alle bestellingen en contacten lopen via u. Als u het klant-account configureert met een emailadres van uw klant, dan wordt er alleen een automatisch gegenereerde e-mail verstuurd. In deze e-mail staan de inloggegevens en instructies hoe uw klant zelf een persoonlijk wachtwoord kan maken en deze kan gebruiken voor FloraMondo.

Uw klant maakt dus gebruik van FloraMondo als bestelportaal. Daarnaast dient uw klant de algemene voorwaarden van FloraMondo te accepteren bij de eerste keer dat hij/zij inlogt. Als uw klant zich onverhoopt toch direct meldt bij Royal FloraHolland, dan zullen we hem/haar alsnog naar u verwijzen om bij u te bestellen.

### **6. Wat zien mijn klanten als zij gebruik maken van een klant-account?**

Klanten maken gebruik van het FloraMondo-portaal en zien alleen de functionaliteiten die voor hen van toepassing zijn. Dit houdt bijvoorbeeld in dat zij geen contactgegevens zien van de leveranciers zodat uw klanten niet zomaar contact kunnen opnemen met de leverancier.

### **7. Wat ziet Royal FloraHolland van de klant-accounts die worden aangemaakt door klanten?**

Royal FloraHolland maakt geen gebruik van de data die u via een klant-account genereert. Wij hebben wel zicht op de naam en locatie van het klant-account om de transactie te kunnen verwerken, maar hebben geen adresgegevens van uw klant. De klant-accounts blijven anoniem voor Royal FloraHolland. Wij maken geen gebruik van

deze gegevens.

**8. Blijven de financiële en logistieke processen hetzelfde?**

Ja, hier verandert niets aan. De logistieke processen verlopen via de plaatnummers. En u kunt de orders van de klant-accounts makkelijk terugvinden om deze in de facturatie te kunnen verwerken.

U kunt als klant in FloraMondo een koopconfiguratie instellen per klant-account, waaronder een inkooplimiet. Er is per klant-account 1 inkooplimiet. Dit is van toepassing op directe verkoop en klokvoorverkoop. Dat betekent dat u de financiële risico's die u loopt wanneer uw klanten bestellen via Directe Verkoop, vanaf nu bijvoorbeeld ook kunt beheersen. Dit is bij een medewerkeraccount bijvoorbeeld niet mogelijk.

**9. Ik heb al een webshop of webshopkoppeling. Zijn extra klantaccounts nuttig voor mij?**

Naast een webshopkoppeling kan een klant-account in sommige gevallen een aanvulling zijn. Via een webshopmodule ziet uw klant een (mogelijk) gefilterd aanbod van uw assortiment. De webshop toont de verkoopprijzen.

Klant-accounts loggen direct in op FloraMondo en zien al het aanbod dat beschikbaar is. Klant-accounts zien de bruto inkooprijzen, zoals vastgesteld door de kweker.

Indien u uw klanten wilt voorzien van een volledig aanbod of uw klant wilt voorzien van een 'special' (naast een webshopkoppeling), dan kunnen klant-accounts interessant voor u zijn. U geeft uw klant toegang tot de bron en zij krijgen tevens inzicht in het klokaanbod.

Indien u hier graag meer informatie over wilt hebben, dan kunt u dit bespreken met uw Accountmanager.

**10. Wat is het verschil tussen een klant-account en medewerker-account?**

Een medewerker-account binnen FloraMondo geeft de medewerker inzicht in alle informatie en transacties die binnen uw FloraMondo-account worden gedaan. Bij een klant-account kunt u deze informatie afschermen en ziet uw klant alleen zijn eigen transacties.

**11. Kunnen mijn klanten onbeperkt bestellen?**

U kunt per klant een inkooplimiet instellen, zodat u uw financiële risico's beter kunt beheren. Daarnaast kunt u aanbod beperken voor uw klant door alleen bepaalde afleverlocaties te activeren.

**12. Hoe werkt een inkooplimiet voor mijn klanten?**

Bij de configuratie van uw klant-account stelt u individueel voor uw klanten vast wat het inkooplimiet is voor deze klant. Dit is gekoppeld aan uw klantnummer en het inkooplimiet bij Royal FloraHolland. U dient uw eigen inkooplimiet dus zorgvuldig onder te verdelen onder de klant-accounts die u instelt. U kunt het inkooplimiet realtime wijzigen. Let op: het inkooplimiet dat u stelt is gebaseerd op de netto

tarieven. Dit is dus exclusief partij-heffing, etc.

**13. Wat zijn prijsopslagen?**

Een koper kan prijsopslagen rekenen voor elk klant-account. Dit is optioneel en naar keuze van de koper. De opslag kan bestaan uit een percentage hoger dan 0% en kan hoger zijn dan 100%. Prijsopslagen worden berekend op de prijs per item.

**14. Wat zien mijn klanten bij prijsopslagen?**

De klant-account ziet een boodschap in zijn dashboard staan: *Getoonde prijzen zijn de prijzen van uw leverancier*. Deze boodschap verschijnt niet als er geen toeslag is gehanteerd. Verder ziet de klant-account een totaalprijs, afgerond op 3 decimalen. Klant-accounts zien geen originele prijzen die door de kweker zijn berekend. Kortingen van de kweker worden ook niet getoond. Daarnaast is locatie-toeslag ook verborgen voor de klant-accounts.

**15. Wat zie ik als koper bij prijsopslagen?**

U ziet beide prijzen: de originele prijs die de kweker heeft gesteld, maar ook de prijs die u doorzet aan uw klant (de prijs inclusief toeslag).

**16. Wordt de prijsopslag opgeslagen op mijn EKT?**

De prijs wordt niet opgeslagen in de EKT (Elektronische Klok Transactie). Dit betekent dat de EKT de prijs van de kweker bevat. U kunt op het FloraMondo overzicht wel zien welke prijzen (inclusief toeslag) zijn berekend aan uw klant-accounts. Dit overzicht heeft een historie van maximaal 14 dagen. Het is uw verantwoordelijkheid dat u de prijstoeslagen uitlijnt met uw eigen financiële proces.

**17. Zien mijn klanten ook (bedrijfs)gevoelige informatie?**

Nee. Uw klant ziet alleen de gegevens die voor hem/haar relevant kunnen zijn.

**18. Hoe maak ik een klant-account aan voor mijn klanten?**

Via Mijn Royal FloraHolland kunt u gemakkelijk klant-accounts aan te maken voor uw klanten. Op elk debiteurnummer kunnen een onbeperkt aantal klant-accounts aangemaakt worden. We hebben een handleiding gemaakt waarmee u gemakkelijk een klant-account voor uw klanten kunt aanmaken. >> [Ga naar de handleiding](#)

**19. Hoe pauzeer of annuleer ik het extra klantaccount?**

U kunt een klant-account eenvoudig opzeggen of pauzeren door het betreffende account 'uit te zetten' voor uw klant. Dit kunt u gemakkelijk regelen in de Mijn Royal FloraHolland-portaal door bij 'klant-accounts' de vinkjes uit te zetten bij FloraMondo Klokaanbod, FloraMondo Klokvoorverkoop en FloraMondo Directe Verkoop. In de handleiding vindt u hier meer informatie over. >> [Ga naar de handleiding](#)

**20. Ik heb een technisch probleem bij het maken van het klant-account.**

Wij ondersteunen u graag bij het aanmaken en configureren van een klant-account. U kunt hiervoor contact opnemen met onze afdeling Klantenservice, via 088-789 89 89. Veel vragen worden ook beantwoord in onze handleiding. >> [Ga naar de handleiding](#)

**21. Als mijn klant problemen heeft met de klant-accounts, met wie kunnen ze dan contact opnemen?**

Dat is aan u. Met gebruik van de handleiding kunnen al veel vragen opgelost worden. Daarnaast kunt u er altijd voor kiezen om contact op te nemen met onze Klantenservice of om onze contactgegevens door te geven aan uw eindklant.