

Fagron's nieuwe website/-shop

Fagron heeft zich door de jaren heen ontwikkeld tot internationaal marktleider en dat vraagt om een internationale website. Fagron Group heeft om die reden enige tijd geleden een internationale website gelanceerd, fagron.com.

De komende periode krijgt ieder Fagron land een eigen website. De website van Fagron België is vanaf vandaag beschikbaar (fagron.be). Daarnaast beschikken wij over een aparte webshop, voor al uw bestellingen en productinformatie (shop.fagron.be).



Het is goed te weten dat de website en webshop van Fagron dus twee aparte sites zijn. Onderstaande veel gestelde vragen hebben veelal betrekking op de webshop. In het antwoord van de vraag wordt duidelijk aangegeven of het de website of webshop betreft.

Meest gestelde vragen over de nieuwe website

(klik op een vraag om direct naar het antwoord te gaan)

Inloggen

- [Ik kon voorheen inloggen op de site, maar nu niet meer. Wat moet ik doen?](#)
- [Hoe kan ik mij registreren op jullie site, zodat ik ook volledige toegang heb?](#)
- [Hoe kan ik inloggen op de webshop?](#)

Product zoeken

- [Hoe vind ik producten in de webshop?](#)
- [Waar vind ik productfiches en andere documenten?](#)

Productinformatie raadplegen

- [Hoe kan ik zien of jullie een product voorradig hebben?](#)

Product bestellen

- [Hoe voeg ik producten toe aan mijn winkelmandje?](#)
- [Hoe voeg ik producten toe aan mijn vaste bestellijst?](#)
- [Waar vind ik een overzicht van mijn bestellingen die in backorder staan?](#)

Verzending order

- [Waarom zie ik opeens twee of meerdere verzendadressen?](#)
- [Wat zijn de verzendkosten van mijn bestelling?](#)
- [Hoe kan ik zien wanneer ik mijn bestelling kan verwachten?](#)

Techniek

- [Wat betekent de foutmelding die ik ontvang?](#)

Fagron's nieuwe website/-shop

[→ Terug naar overzicht 'Meest gestelde vragen'](#)

Ik kon voorheen inloggen op de site, maar nu niet meer. Wat moet ik doen?

Op het e-mailadres dat bij ons bekend is, heeft u een Fagron e-news ontvangen over de website.

Heeft u deze activatiemail niet (op het juiste adres) ontvangen, stuurt u dan een e-mail naar info@fagron.be met uw juiste gegevens. U ontvangt dan zo spoedig mogelijk een activatiemail op uw (nieuwe) e-mailadres.

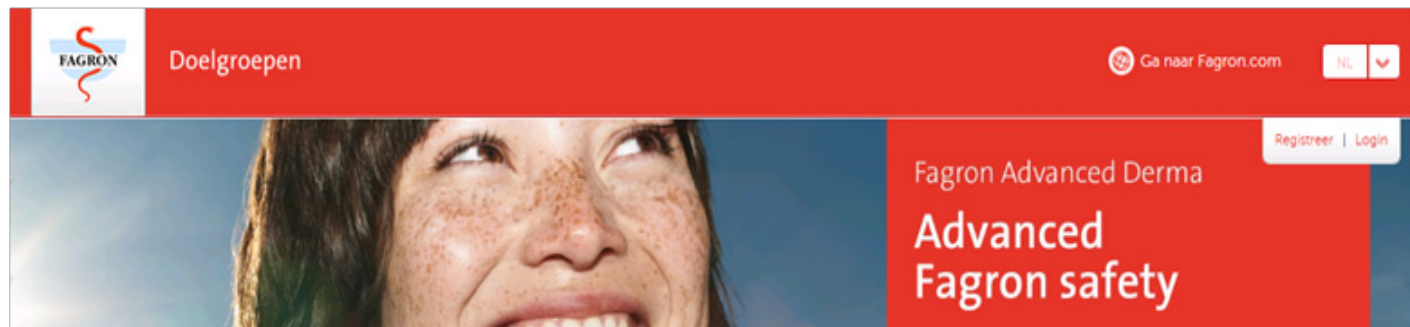
[→ Terug naar overzicht 'Meest gestelde vragen'](#)

Fagron's nieuwe website/-shop

[→Terug naar overzicht 'Meest gestelde vragen'](#)

Hoe kan ik mij registreren op jullie site, zodat ik ook volledige toegang heb?

Wilt u zich als nieuwe klant registreren voor toegang tot onze website (en eventueel ook de webshop), ga dan naar fagron.be en klik rechtsboven op registreren.



Vervolgens wordt u om een aantal gegevens gevraagd. Nadat u deze hebt ingevuld kunt u aangeven of u tevens toegang tot de webshop wenst door 'Vraag shopaccount aan' aan te klikken.

Zodra uw gegevens zijn verzonden, nemen wij uw aanvraag binnen twee werkdagen in behandeling. Op het opgegeven e-mailadres ontvangt u een e-mail zodra uw aanvraag is behandeld.

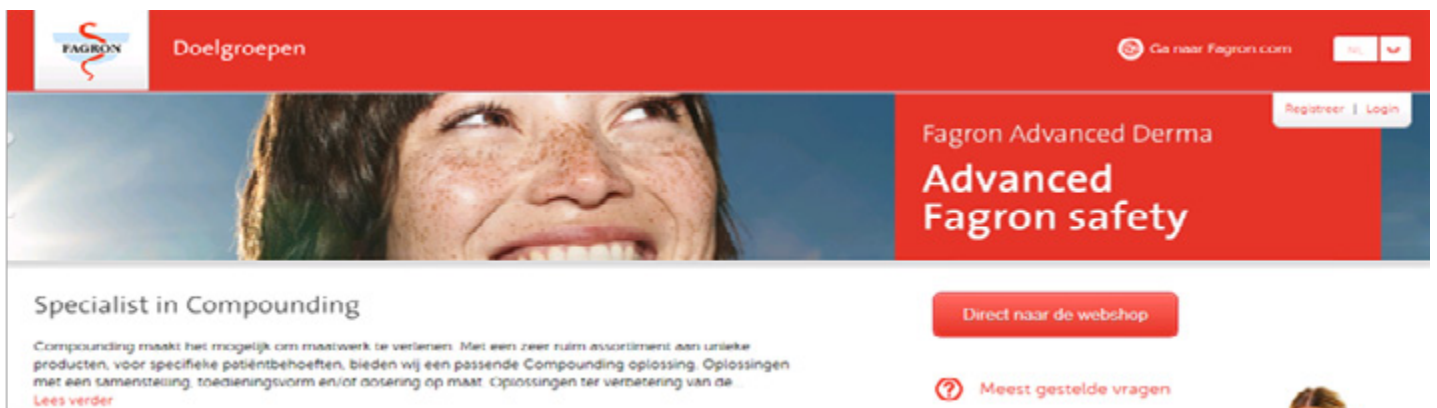
[→Terug naar overzicht 'Meest gestelde vragen'](#)

Fagron's nieuwe website/-shop

→ *Terug naar overzicht 'Meest gestelde vragen'*

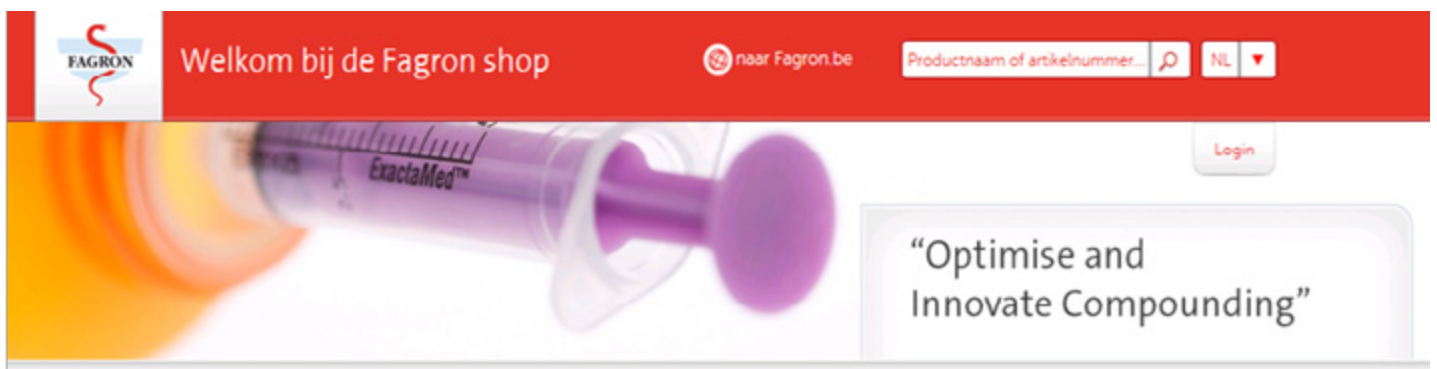
Hoe kan ik inloggen op de webshop?

Als u de website **fagron.be** bezoekt, kunt inloggen door rechtsboven op 'Inloggen' te klikken (u heeft voor de nieuwe inloggegevens reeds een activatiemail op uw e-mailadres ontvangen. Zo niet, neemt u dan contact op met onze Customer Services). Ga na inloggen via de rode knop 'Direct naar webshop'.



Om te controleren of u zich daadwerkelijk op de webshop bevindt en niet op de website, kunt u de tekst in de rode balk raadplegen. In de webshop zal hier staan 'Welkom op de Fagron Shop'.

Rechtsboven kunt u vervolgens controleren of u daadwerkelijk bent ingelogd. Dit kunt u zien door de knop 'Mijn account' en 'Uitloggen'.



→ *Terug naar overzicht 'Meest gestelde vragen'*

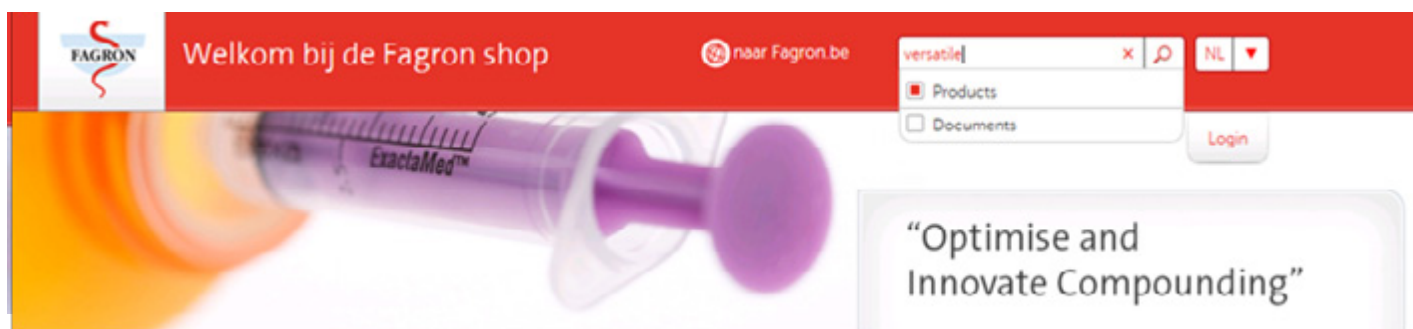
Fagron's nieuwe website/-shop

→ *Terug naar overzicht 'Meest gestelde vragen'*

Hoe vind ik producten in de webshop?

Zorg eerst dat u bent ingelogd (Ga voor instructies naar: **Hoe moet ik inloggen op de webshop?**). In de webshop kunt u de producten zoeken die u wenst en kunt u ook alle bijbehorende productinformatie vinden.

Typ hiervoor in het **rode zoekvenster** bovenaan op de webshop uw zoekterm. Bijv. 'Versatile'. U kunt kiezen op product te zoeken of als u direct een document zoekt, op 'Documenten'. Bovendien is de zoekfunctie sterk verbeterd en kunt u in combinaties van zoektermen zoeken zoals 'ceto 20' of bijvoorbeeld op CNK code. Druk na het invoeren van uw zoekterm op de Enter-knop.



U ziet nu alle zoekresultaten. Met de filters aan de linkerkzijde kunt u eventueel uw zoekresultaten verfijnen.

A screenshot of the Fagron shop search results page. The top navigation bar is red and contains the Fagron logo, the text 'Welkom bij de Fagron shop', a link to 'naar Fagron.be', a search bar with 'versatile' entered, a language dropdown set to 'NL', and a 'Login' button. Below the navigation bar is a section titled 'Zoekresultaten'. It shows the search term 'versatile' and options to search within 'Products' (checked) or 'Documents'. A 'Zoek' button is present. Below this, there are filter boxes for 'Product groepen', 'Productfamilie', 'Productgroep', and 'Product kenmerk'. The main content area shows two search results: 'Versatile Rich Cream' and 'Versatile Cream', each with a 'Meer info' button. At the bottom, it shows 'Resultaat 1-2 van 2' and a page number '1'. There are also options to 'Sorteren op: Relevantie' and 'Art nr. | Titel | Stukprijs', and a 'Toon 10 25 50' option.

Fagron's nieuwe website/-shop

→ *Terug naar overzicht 'Meest gestelde vragen'*

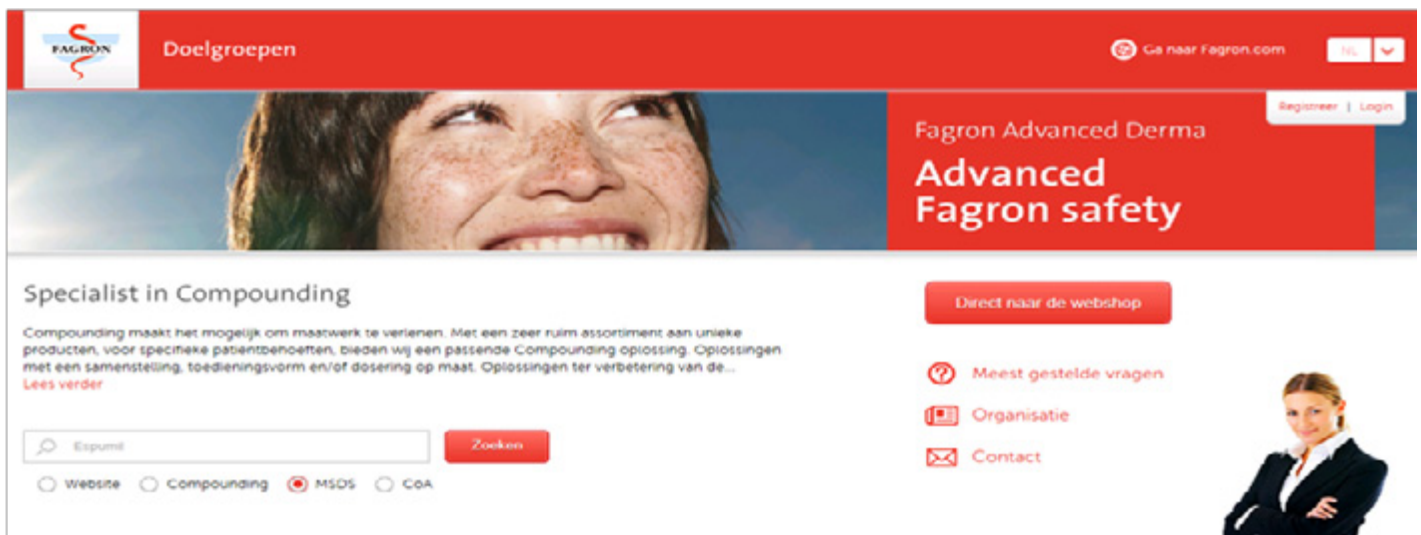
Waar vind ik productfiches en andere documenten?

Analysecertificaten (CoA) en Material Safety Data Sheet (MSDS)

Op de hoofdpagina heeft u de mogelijkheid om het lotnummer of de naam van de grondstof in te geven onder het zoekveld.

Klik daarna op het bolletje van 'CoA' of 'MSDS' en klik daarna op het veld 'Zoeken'.

De PDF's (CoA of MSDS) van de verschillende productnummers worden weergegeven. Deze kan u vervolgens openen in de gewenste taal en afdrukken.



The screenshot shows the Fagron website interface. At the top left is the Fagron logo and the text 'Doelgroepen'. On the right, there is a link 'Ga naar Fagron.com' and social media icons for Facebook and Twitter. Below this is a banner for 'Fagron Advanced Derma' with the text 'Advanced Fagron safety' and buttons for 'Registreer' and 'Login'. The main content area features a section titled 'Specialist in Compounding' with a brief description and a 'Lees verder' link. A search bar contains the text 'Espumil' and a 'Zoeken' button. Below the search bar are radio buttons for 'Website', 'Compounding', 'MSDS', and 'CoA', with 'MSDS' selected. To the right of the search bar are three links: 'Direct naar de webshop', 'Meest gestelde vragen', 'Organisatie', and 'Contact'. A small image of a woman in a business suit is also visible on the right side of the page.

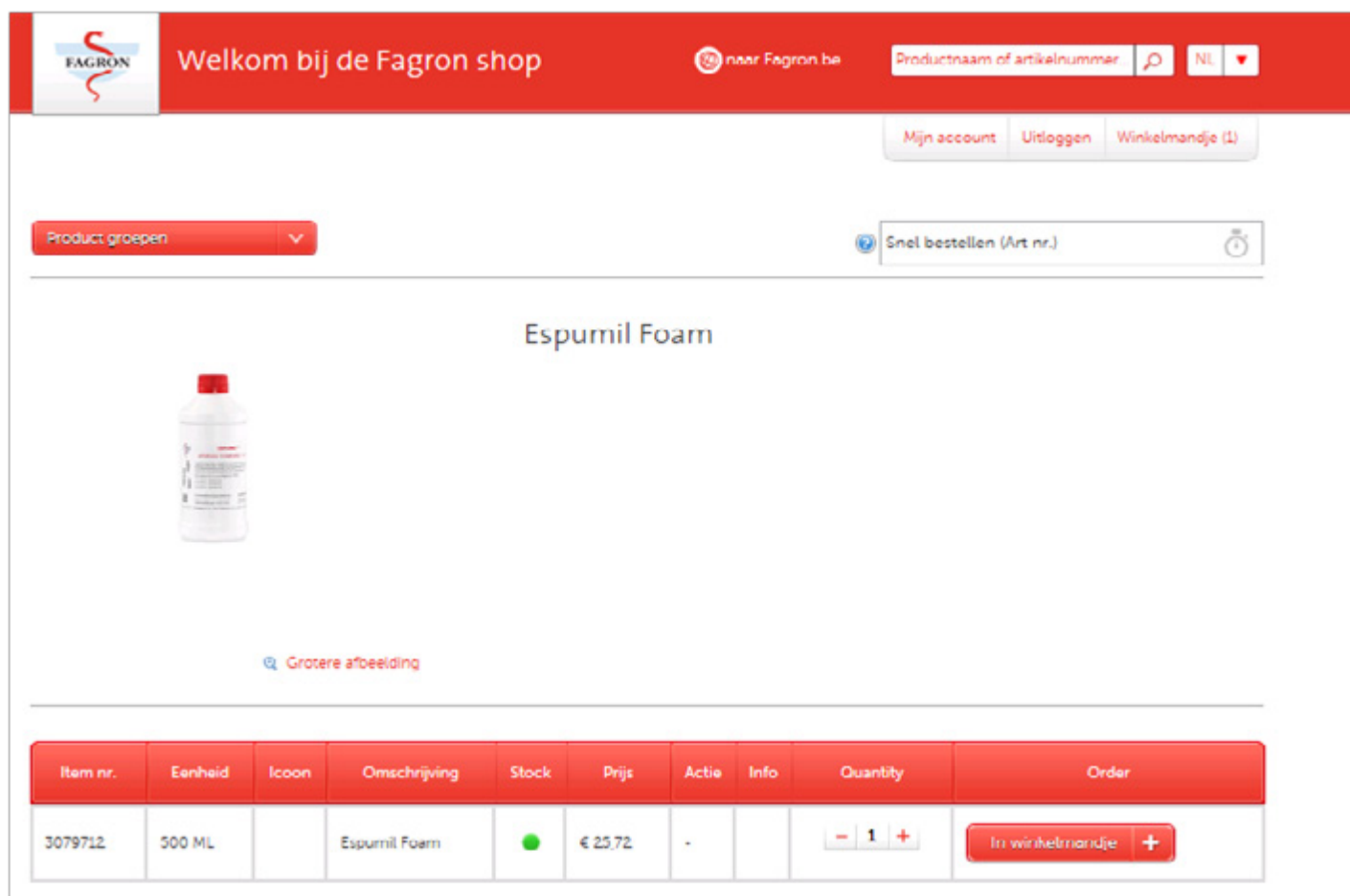
→ *Terug naar overzicht 'Meest gestelde vragen'*

Fagron's nieuwe website/-shop

→ *Terug naar overzicht 'Meest gestelde vragen'*

Hoe kan ik zien of jullie een product voorradig hebben?

Om onze voorraad te bekijken in de webshop, dient u eerst in te loggen (Ga voor instructies naar: **Hoe moet ik inloggen op de webshop?**). In de webshop kunt u vervolgens het gewenste product zoeken via het zoekvenster rechtsboven of via de navigatieknoppen op de homepage van de webshop.



The screenshot shows the Fagron webshop interface. At the top, there is a red navigation bar with the Fagron logo, the text 'Welkom bij de Fagron shop', and a search bar. Below the navigation bar, there are buttons for 'Mijn account', 'Uitloggen', and 'Winkelmandje (1)'. A 'Product groepen' dropdown menu is visible on the left, and a 'Snel bestellen (Art nr.)' button is on the right. The main content area displays the product 'Espumil Foam' with a small image of the product bottle. Below the image is a link for 'Grotere afbeelding'. At the bottom, there is a table with product details.

Item nr.	Eenheid	Icoon	Omschrijving	Stock	Prijs	Actie	Info	Quantity	Order
3079712	500 ML		Espumil Foam	●	€ 25.72	-		- 1 +	In winkelmandje +

Via een stoplicht icoon kunt u zien of wij een product voorradig hebben.

Rood = niet op voorraad; **Oranje** = zeer beperkt op voorraad; **Groen** = op voorraad.

< 0: geen stock

1-10: lage stock

> = 11: voldoende stock

Mocht u echter meerdere aantallen van een product bestellen, dan kan het zijn dat door uw bestelling het artikel uit voorraad raakt. Als uw bestelling niet volledig op voorraad is (u heeft 12 artikelen besteld, maar wij hebben slechts 5 artikelen op voorraad), dan wordt uw bestelling in delen geleverd. Het deel dat niet geleverd kan worden komt hierdoor in nalevering te staan.

→ *Terug naar overzicht 'Meest gestelde vragen'*

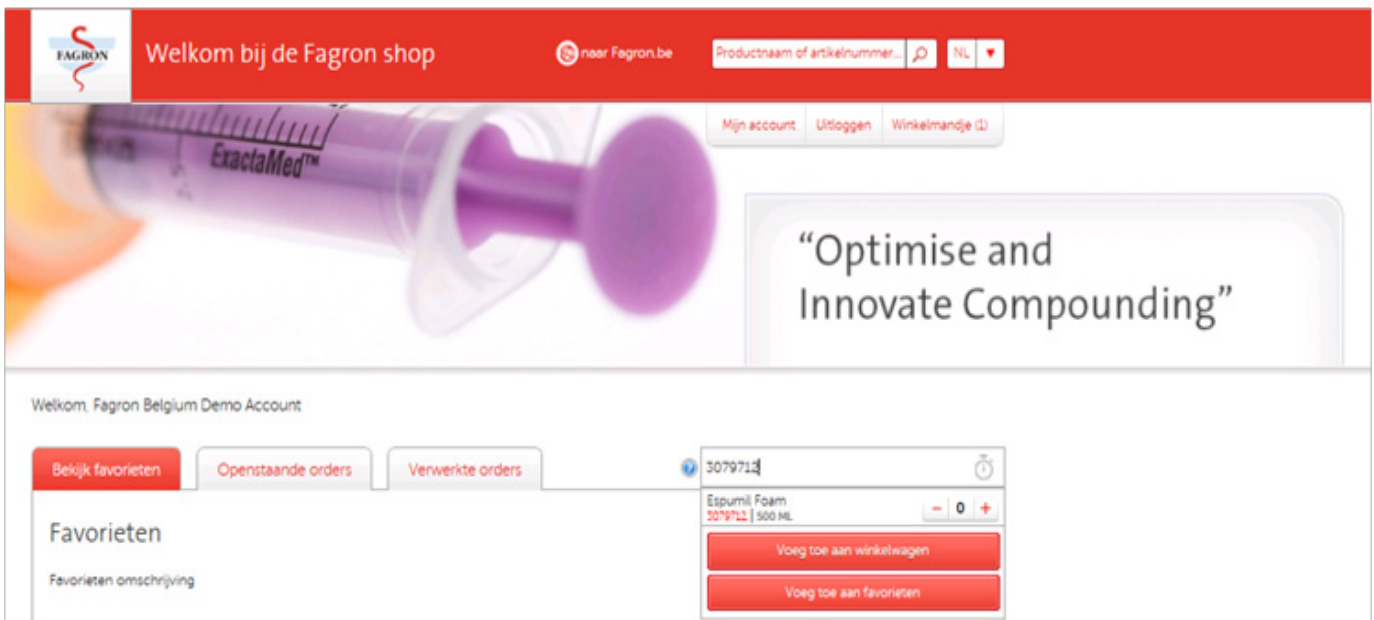
Fagron's nieuwe website/-shop

→ *Terug naar overzicht 'Meest gestelde vragen'*

Hoe voeg ik producten toe aan mijn winkelmandje?

Als u bent ingelogd op de webshop, kunt u op verschillende manieren producten toevoegen aan uw winkelmandje:

- Via het **rode zoekvenster** aan de bovenzijde van de webshop vult u een zoekterm in (omschrijving of CNK code). Klik op de knop 'Meer info' naast het gewenste product. Vervolgens kunt u het aantal bepalen en kiezen voor 'Toevoegen'.
- Via de **Snel bestellen-functie** op de homepage van de webshop. Hier kunt u op basis van CNK code snel producten aan uw winkelmandje (of vaste bestellijst) toevoegen, zonder eerst alle productinformatie te zien. Vul een CNK code in, bepaal het aantal en klik op "Voeg toe aan winkelmandje".



- Via uw **vaste bestellijst** op de homepage van de webshop. Klik bij de gewenste bestellijst op 'Voeg toe aan winkelmandje' en de producten uit deze lijst worden automatisch toegevoegd aan uw winkelmandje. In uw winkelmandje kunt u eventueel nog wijzigingen aanbrengen door aantallen te veranderen of producten te verwijderen.
- Via uw **orderhistorie** waarin u snel uw vorige bestellingen kunt terugvinden om zo eenvoudig producten te selecteren voor uw nieuwe bestelling.

→ *Terug naar overzicht 'Meest gestelde vragen'*

Fagron's nieuwe website/-shop

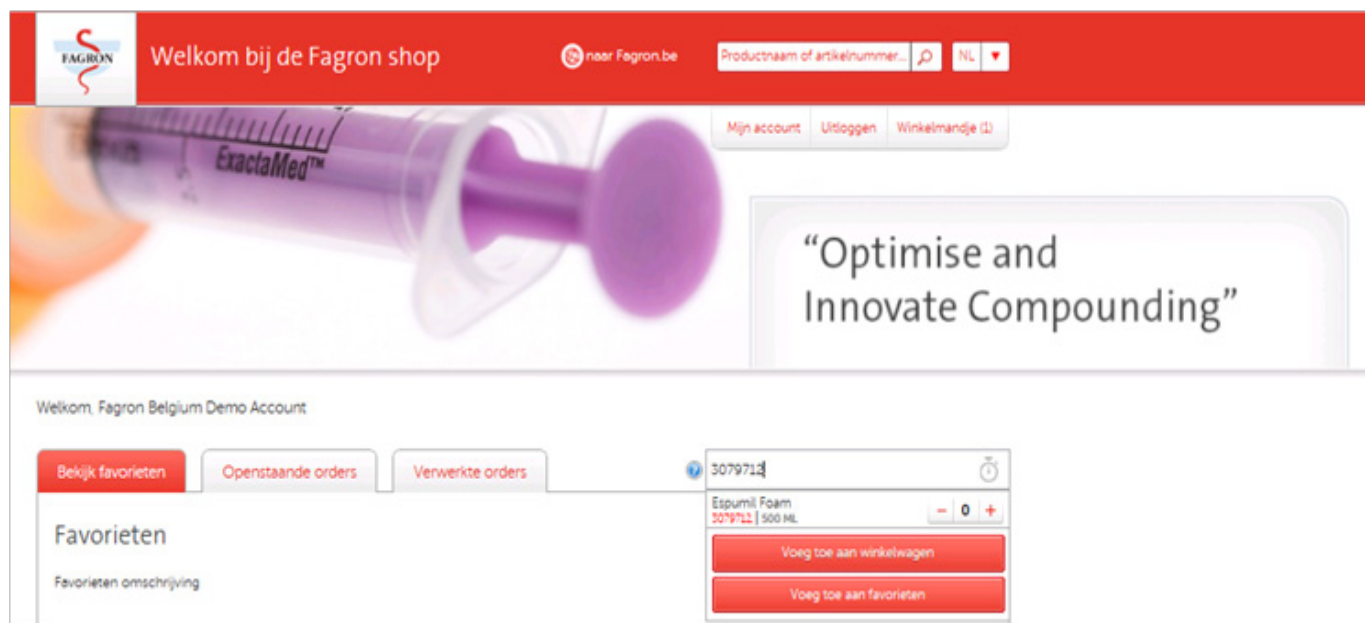
→ *Terug naar overzicht 'Meest gestelde vragen'*

Hoe voeg ik producten toe aan mijn vaste bestellijst?

Voor repeterende bestellingen raden wij u aan een vaste bestellijst aan te maken in de webshop van Fagron. Dit kan u veel tijd besparen.

Maar hoe stelt u zo'n vaste bestellijst samen? Er zijn twee snelle manieren om een vaste bestellijst aan te maken:

- Via de **Snel bestellen-functie** op de homepage van de webshop. Hier kunt u op basis van CNK code snel producten aan een nieuwe of bestaande vaste bestellijst toevoegen, zonder dat u eerst alle productinformatie te zien krijgt. Vul een CNK code in, bepaal het aantal en klik op "Voeg toe aan favorieten". Vervolgens kunt u kiezen aan welke lijst het artikel toegevoegd moet worden, of kunt u de naam van een nieuw lijst ingeven.



- Via uw **winkelmandje** op de webshop. Selecteer op gewenste wijze producten en voeg deze toe aan uw winkelmandje. Onderaan uw winkelmandje kunt u met een klik op de knop 'Toevoegen aan favorieten' alle producten uit uw winkelmandje toevoegen aan een bestaande of nieuwe vaste bestellijst.

Via het tabblad 'Bekijk favorieten' op de homepage van de webshop kunt u eenvoudig via de link (lijst bewerken), uw vaste bestellijsten aanpassen.

Let op, er zijn maximaal 50 artikelen per vaste bestellijst toegestaan om optimale snelheid van de site te kunnen garanderen.

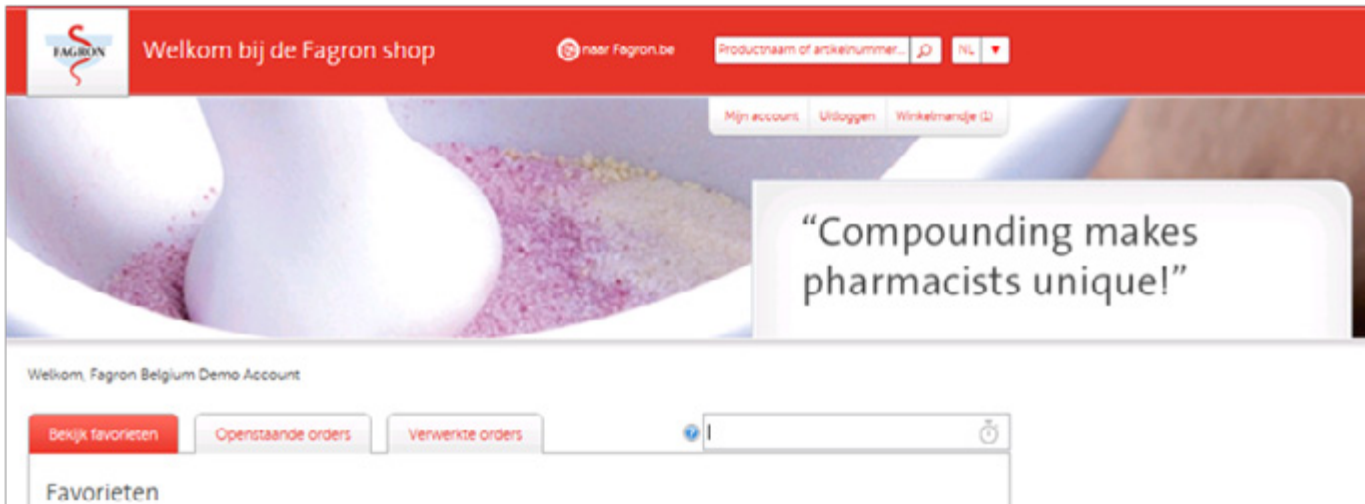
→ *Terug naar overzicht 'Meest gestelde vragen'*

Fagron's nieuwe website/-shop

→ *Terug naar overzicht 'Meest gestelde vragen'*

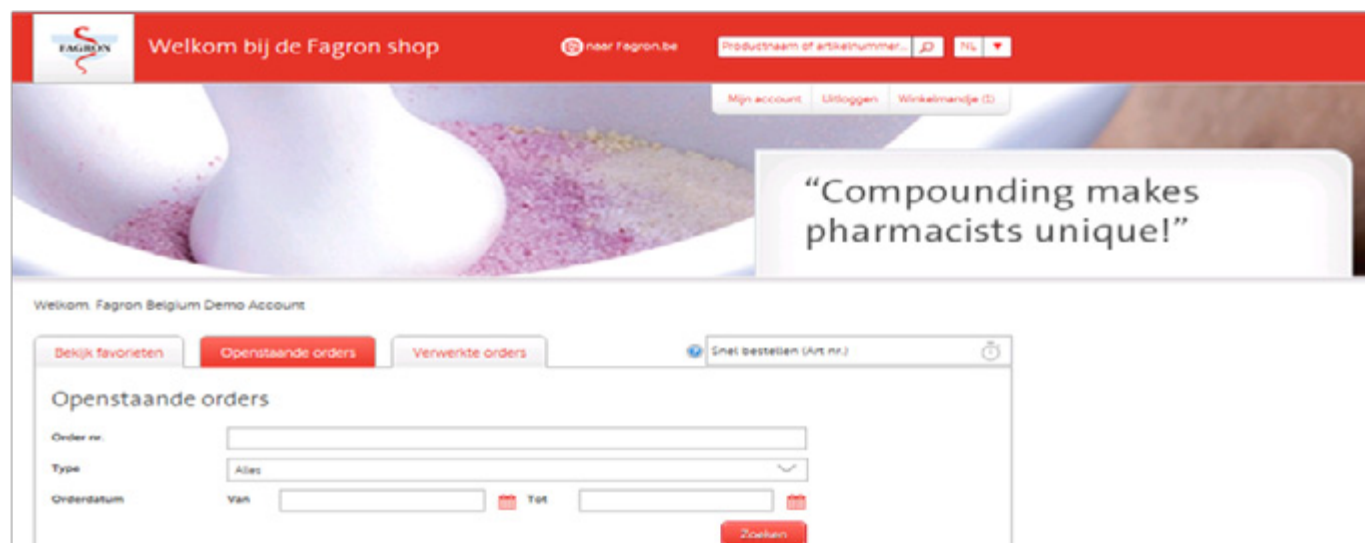
Waar vind ik een overzicht van mijn bestellingen die in backorder staan?

Als u bent ingelogd op de webshop kunt u een overzicht van uw bestellingen in backorder inzichtelijk krijgen via uw laatste openstaande order. Ga hiervoor op de homepage van de webshop naar het tabblad 'Openstaande orders'.



Klik vervolgens op 'Zoeken' (het is toegestaan om de velden leeg te laten voor een volledige overzicht van openstaande orders).

Druk op het printicoon van de bovenste order. Er opent een overzicht van uw laatste order. Onderaan dit overzicht ziet u een lijst met bestellingen die voor u in nazending staan.



→ *Terug naar overzicht 'Meest gestelde vragen'*

Fagron's nieuwe website/-shop

[→ Terug naar overzicht 'Meest gestelde vragen'](#)

Waarom zie ik opeens twee of meerdere verzendadressen?

Mogelijk ziet u tijdens de bestelprocedure op de webshop meerdere verzendadressen. Dit komt doordat bij ons meerdere verzendadressen bekend zijn. Door middel van een vinkbox kunt u aangeven naar welk adres de bestelling verstuurd moet worden. Controleer dit goed voordat u de order bevestigt.

Wordt het tweede verzendadres niet meer gebruikt of zorgt dit binnen uw praktijk voor verwarring, dan kunt u contact opnemen met onze Customer Service. Zij kunnen verzendadressen aan- of uitzetten. Een eventueel factuuradres kan echter niet uitgezet worden.

[→ Terug naar overzicht 'Meest gestelde vragen'](#)

Fagron's nieuwe website/-shop

[→ Terug naar overzicht 'Meest gestelde vragen'](#)

Wat zijn de verzendkosten van mijn bestelling?

De verzendkosten worden automatisch berekend, afhankelijk van uw ordergrootte, in stap 3 van het bestelproces. Hierdoor hebt u voordat u uw order verstuurt, altijd inzicht in de verzendkosten.

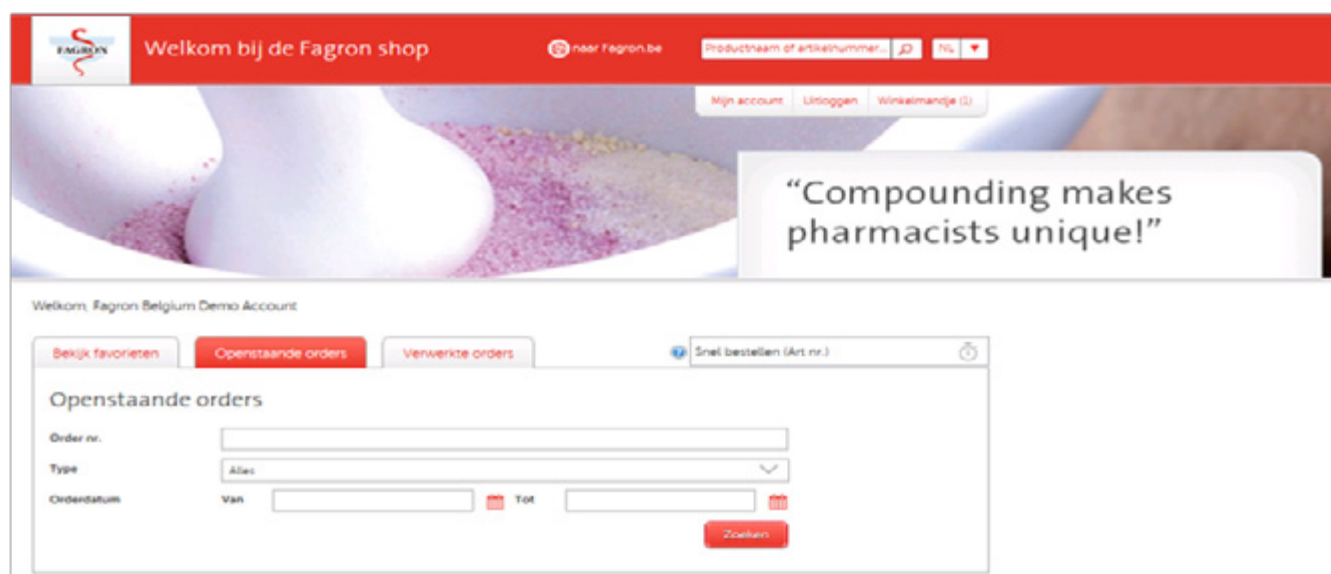
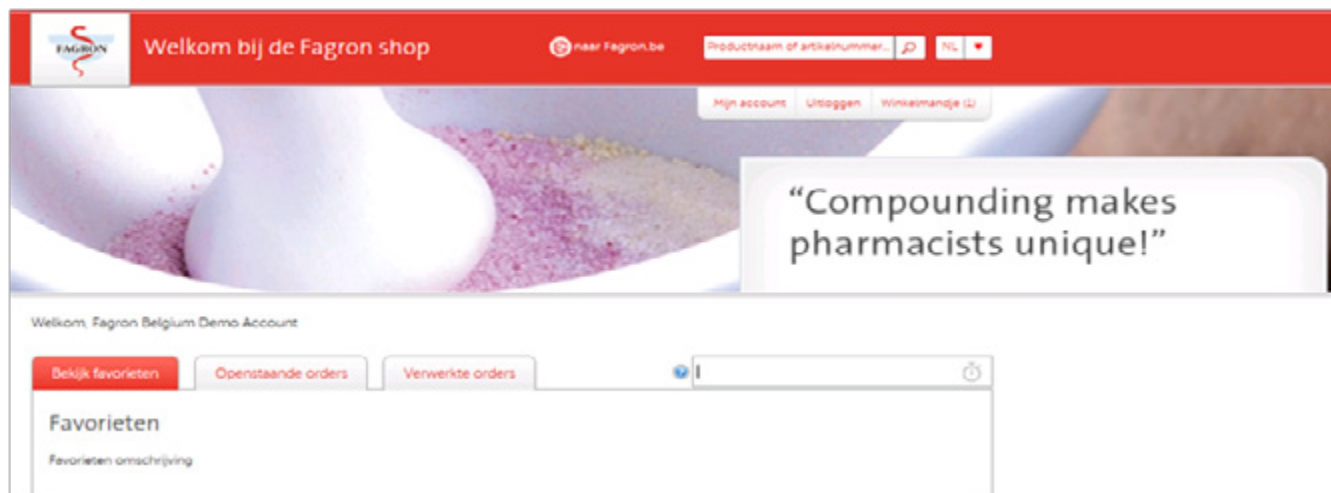
[→ Terug naar overzicht 'Meest gestelde vragen'](#)

Fagron's nieuwe website/-shop

→ *Terug naar overzicht 'Meest gestelde vragen'*

Hoe kan ik zien wanneer ik mijn bestelling kan verwachten?

Als u bent ingelogd op de webshop kunt u uw openstaande orders bekijken door op het tabje 'Order status' te klikken.



Voer vervolgens eventuele gegevens in en klik op de knop 'Zoeken'. U kunt ook zonder verdere gegevens in te voeren op 'Zoeken' klikken om een volledig overzicht te zien van uw openstaande orders.

Open de betreffende order door op het ordernummer te klikken. In het overzicht dat nu getoond wordt ziet u rechtsboven de toegezegde leverdatum van de order. Vervolgens kunt u op regelniveau kijken wanneer een product wordt verzonden (dit kan afwijken van de verwachte leverdatum van de order, wanneer het bijv. een koelkastproduct betreft of als een artikel tijdelijk niet leverbaar is).

→ *Terug naar overzicht 'Meest gestelde vragen'*

Fagron's nieuwe website/-shop

[→Terug naar overzicht 'Meest gestelde vragen'](#)

Wat betekent de foutmelding die ik ontvang?

De website en webshop kunnen u meerdere foutmeldingen geven. Bijvoorbeeld doordat u volgens het systeem geen juiste gegevens hebt ingevoerd of doordat u de Algemene voorwaarden niet heeft geaccepteerd.

Daarnaast kunnen er ook technische foutmeldingen ontstaan, waardoor pagina's niet getoond worden. Is dit het geval, dan vragen wij u een e-mail te sturen naar info@fagron.be. Plaats in de e-mail een printscreen van de foutmelding en geef informatie over de stappen die u voor de foutmelding heeft gemaakt. Voorzie de e-mail tevens van uw klantgegevens en de browser die u gebruikt.

Op die manier kunnen wij u het snelst helpen en kunnen wij eventuele fouten in de werking van de site aanpakken.

[→Terug naar overzicht 'Meest gestelde vragen'](#)