



*MyAccount –  
Nuevas funciones:*



- *Visualiza tus **facturas** y **abonos** con tan solo un click.*
- *Envía tus **devoluciones** rápida y fácilmente, de forma autónoma y sin esperas.*
- *Consulta tus **pedidos pendientes (Back Orders)**. Podrá enviarse los artículos disponibles, o cancelarlos fácilmente. Permite unir diferentes pedidos pendientes de entregar (Back Orders) para ahorrar tiempo.*
- *Visualiza tu **tarifa de precios** e impórtala a tu sistema*



## Content

1	Cómo entrar en “MyAccount” .....	1
2	Inicio .....	3
3	Facturas y abonos .....	7
4	Devoluciones .....	9
4.1	Devoluciones: Facturas completas (simple).....	10
4.2	Devoluciones: Seleccionar artículos de facturas (avanzado) .....	12
4.3	Devoluciones: Envío formulario.....	15
5	Pedidos pendientes (Back Orders).....	16
6	Mis precios .....	17
7	FAQ – Preguntas frecuentes.....	19
8	Términos generales y condiciones.....	20



## 1 Como entrar en "MyAccount"

Haz Log in en nuestra Webshop [www.falk-ross.eu](http://www.falk-ross.eu).



Haz clic en el botón azul "My account" en la parte izquierda de la pantalla y accede.

**Importante:** "My account" se abrirá en la misma ventana de nuestra Webshop. Si cierras la ventana harás log out automáticamente y te desconectarás de la Webshop Falk&Ross.





## 2 Inicio

Esta es una página de introducción . El idioma de su My Account se corresponde al idioma de su sesión en nuestra web. Puede cambiarlo en la parte superior de la página.

Si desea volver a la tienda online de F & R basta con cerrar la sesión haciendo clic en el botón “Volver a la tienda online” que encontrará en la parte superior.



Inicio / Mi cuenta

## Mi cuenta

### Ventajas adicionales

- Ver tus facturas y tus abonos en un solo clic.
- Seguimiento de tu saldo.
- Devoluciones de forma independiente, rápida y sencilla.
- Gestión de tus pedidos pendientes, visualizando su disponibilidad y pudiendo expedirlos o cancelarlos directamente.
- Consulta tu lista de precios actual

Información sobre My Account

Este PDF muestra en simples pasos como usar el apartado Mi cuenta de forma fácil y rápida. PDF [3.6 mb]





### 3 Facturas y abonos

Aquí podrás buscar facturas por su número (lado izquierdo) o por su mes y año (lado derecho). No es posible la búsqueda solo por mes o solo por año.

Si no dispones del número de tu factura, puedes buscar por algunos de los números que aparecen en la factura (ejemplo: introduciendo 2017)

Después de elegir los criterio de búsqueda, haz clic en “Presentar datos” y los resultados aparecerán en un listado (pagina siguiente)



Inicio / Facturas y abonos

## Facturas y abonos

*Escribe el número de factura o deje en blanco*

▼ Búsqueda por número de factura

**Número de factura**

Please use only numbers and spaces ,  
e.g "7654321 12345" or "7654321".

▼ Búsqueda por año y mes

**Mes**

Por favor selecciona ▼

Por favor, elija un mes.

**Año**

2017 ▼

Por favor selecciona un año

*Seleccionar mes y año*

**Presentar datos** **Reiniciar**



Después de haber hecho clic en “Presentar datos” visualizarás el listado de las facturas. Ahora ya puedes enviar una factura o un abono a la dirección de correo que indicaste en tu registro. Marca “Sí” y haz clic en “Enviar las facturas seleccionadas”. Recibirás un correo electrónico desde [myaccount@falk-ross.de](mailto:myaccount@falk-ross.de) con la factura(s) y/o el/los abono/s en formato PDF. Puedes hacer una nueva búsqueda haciendo clic en “Buscar de nuevo”.

Haciendo click en la cabecera de cada columna podrás ordenar las facturas.

## Facturas y abonos

▼ Búsqueda por número de factura

**Número de factura**

Please use only numbers and spaces ,  
e.g "7654321 12345" or "7654321".

Seleccione "Sí" para enviar la factura o abono

▼ Búsqueda por año y mes

**Mes**

Enero ▼

Por favor, elija un mes.

**Año**

2017 ▼

Por favor selecciona un año

Presentar datos

Reiniciar

Hay 1 factura que se corresponde con los criterios de búsqueda

▼ Resultados de la búsqueda

Nombre	Tipo	Número de factura	Fecha	Importe neto	Enviado	Enviar
ALEX CAÑELLAS GARCIA	Factura	576897	26 Enero 2017	143.74 €		<input checked="" type="radio"/> No <input type="radio"/> Sí

Enviar las facturas seleccionadas    Buscar de nuevo



## 4 Devoluciones

Este área permite gestionar la devolución de la mercancía de forma autónoma y sin necesidad de contactar con F&R. Para gestionar una devolución, escribe el número de factura (derecha), o deja el campo vacío para incluir todas las facturas.

Elije entre las dos opciones de devolución:

**"Factura completa"** para devolver todos los artículos de una factura (ver 4.1)

**"Artículos seleccionados de una o varias facturas"** para devolver artículos de diferentes facturas (ver 4.2).

Después de elegir la opción, haz clic en "Enviar tus datos".

**Nota: Solo se visualizarán las facturas que cumplan con el periodo de devolución señalado en nuestras condiciones de venta.**

Inicio / Devoluciones

## Devoluciones

▼ Buscar devoluciones

You can search only invoices within a 30 days period from the current date.  
If you want to return merchandise older than 30 days, please contact our Sales Service Team.

*Escriba en número de factura o deje en blanco*

**Número de factura**

677

Please on enter numbers exclusively and Invoice numbers without year (e.g. 2015)  
e.g. "7654321" or "7654321".  
Between several invoice numbers please use „space“ exclusively.  
e.g. "7654321 7654321"  
To view all results, please leave the field empty.

**Opciones de selección**

- Factura completa
- Seleccionar artículos de la/s factura/s (avanzado)

**Envia tus datos** **Reiniciar** **Return basket**



## 4.1 Devoluciones: Factura completa

En esta página visualizarás los resultados de tu búsqueda.

- **Columna "Razón de la devolución"**: seleccionar motivo desde el menú desplegable.
- **Columna "Comentario"** puedes incluir un motivo más detallado en este apartado.
- **Columna "Devolución"** Marque "Sí" Si deseas devolver todas las referencias y unidades incluidas en esa factura.

**IMPORTANTE:** Haz clic en el botón "Add to return basket" para enviar la información de tu devolución a nuestro sistema. De esta forma se creará una etiqueta de envío (ver 4.3). El botón "Reset" permite borrar las selecciones.

Tu búsqueda de devoluciones ha sido enviada

## Devoluciones

– ▶ Buscar devoluciones

▼ Resultados

- La devolución será aceptada siempre que el artículo se encuentre en buenas condiciones de embalaje, no decorado y la entrega se realice antes de 28 días hábiles
- No serán aceptadas las devoluciones de productos embalados individualmente si estos han sido desembalados previamente. (Ej.: camisas)
- La ropa interior no será devuelta por cuestiones de higiene.
- 1-Selecciona cantidad. 2-Selecciona motivo. 3- Click en Sí para seleccionar.

You have selected 0 complete invoices y 0 articles from different invoices.

**Add to return basket**

Fecha de la factura	Número de factura	Razón	Volver
18 Enero 2017	2017575137	Devolución solicitada por e <input type="text"/> Agregar comentario <input type="text" value="TEST PRUEBA"/> Max. 250 characters.	<input type="radio"/> No <input checked="" type="radio"/> Sí

Hay 1 factura que se corresponde con los criterios de búsqueda

**Add to return basket**      **Restablecer la selección factura**



Inicio / Devoluciones

## Devoluciones

– ▶ [Buscar devoluciones](#)

▼ [Facturas/artículos seleccionados](#)

Fecha de la factura	Número de factura	Número de artículo	Descripción	Article type	Cantidad	Razón	Selected type	Estado	Eliminar
18 Enero 2017	2017575137					Devolución solicitada por el cliente Return requested by customer <hr/> No lo necesitamos goods are no longer needed <hr/>	Factura	Aprobado	<input checked="" type="radio"/> No <input type="radio"/> Sí

La mercancía incluida en la devolución pero que no figure en el documento de Devolución no será abonada.

Estoy de acuerdo con los términos y condiciones generales.

You have selected 1 complete invoices y 0 articles from different invoices.

[Atrás](#)

[Datos de suministro](#)

[Buscar de nuevo](#)

*Haciendo clic en "Datos de suministro" aparece una pantalla con los datos de la devolución. Comprueba que todo es correcto.*

*Para poder hacer efectiva la devolución será necesario aceptar nuestros términos y condiciones generales.*

*El botón "Atrás" te permite acceder a la página anterior, si fuese necesario realizar algún cambio.*



## 4.2 Devoluciones: Seleccionar artículos de la factura

Elije en el desplegable del menú de la izquierda "artículos seleccionados" de una factura y haz clic en "Fuente de datos". Puedes agregar el número de factura, número de artículo, número de referencia o identificador de pedido Web a la derecha para hacer más precisa la búsqueda del artículo a devolver.

Ejecuta los pasos siguientes:

- (1) **Columna "Cantidad"** indica cuántos artículos deseas devolver. La línea debajo del campo "Artículos comprados" indica el número de elementos entregados y también es el máximo que puedes escribir.
- (2) **Columna "Razón"** para especificar el motivo de devolución con el menú desplegable. Además puedes agregar un comentario.
- (3) **Columna "Return"** Haz clic en "SI" para tramitar tu devolución. Si no indicas un motivo de devolución no será posible realizar este trámite.

**IMPORTANTE:** Haz clic en el botón "**Add to return basket**" para enviar la información de tu devolución a nuestro sistema. De esta forma se creará una etiqueta de envío (ver 4.3). El botón "Reset" permite borrar las selecciones.

Haciendo clic en "Datos de suministro" aparece una pantalla con los datos de la devolución. Comprueba que todo es correcto.

Para poder hacer efectiva la devolución será necesario aceptar nuestros términos y condiciones generales.

El botón "Atrás" te permite acceder a la página anterior, si fuese necesario realizar algún cambio.



## Devoluciones

– > Buscar devoluciones

▼ Resultados

- La devolución será aceptada siempre que el artículo se encuentre en buenas condiciones de embalaje, no decorado y la entrega se realice antes de 28 días hábiles
- No serán aceptadas las devoluciones de productos embalados individualmente si estos han sido desembalados previamente. (Ej.: camisas)
- La ropa interior no será devuelta por cuestiones de higiene.
- 1-Selecciona cantidad. 2-Selecciona motivo. 3- Click en **SÍ** para seleccionar.

You have selected 0 complete invoices y 0 articles from different invoices.

**Add to return basket**

Fecha de la factura	Número de factura	Reference number	Web Order ID	Número de artículo	Descripción	Tipo	Cantidad	Razón	Volver
26 Enero 2017	2017576897	PADEL		01633	S176M Lime/Grey M	Spiro Training Shirt	2 Artículos adquiridos: 2	<input type="text"/> Agregar comentario <input type="text"/> Max. 250 characters.	<input checked="" type="radio"/> No <input type="radio"/> Sí
26 Enero 2017	2017576897	PADEL		01633	S176M Lime/Grey L	Spiro Training Shirt	4 Artículos adquiridos: 4	<input type="text"/> Agregar comentario <input type="text"/> Max. 250 characters.	<input checked="" type="radio"/> No <input type="radio"/> Sí
26 Enero 2017	2017576897	PADEL		01633	S176M Lime/Grey XL	Spiro Training Shirt	4 Artículos adquiridos: 4	<input type="text"/> Agregar comentario <input type="text"/> Max. 250 characters.	<input checked="" type="radio"/> No <input type="radio"/> Sí



Debes aceptar los **Términos y Condiciones Generales**.

## Devoluciones

► [Buscar devoluciones](#)

▼ [Facturas/artículos seleccionados](#)

Fecha de la factura	Número de factura	Número de artículo	Descripción	Article type	Cantidad	Razón	Selected type	Estado	Eliminar
26 Enero 2017	2017576897	28109	185C00 Red /Sport Grey M	Mens Heavy Contrast Hooded Sweat	1 Artículos adquiridos: 1	Entrega /Pedido Delivery/order Entrega equivocada Wrong delivery Color equivocado wrong colour delivered	Artículo	Aprobado	<input checked="" type="radio"/> No <input type="radio"/> Sí
26 Enero 2017	2017576897	28109	185C00 Red /Sport Grey L	Mens Heavy Contrast Hooded Sweat	2 Artículos adquiridos: 4	Devolución solicitada por el cliente Return requested by customer Talla equivocada ordered wrong size	Artículo	Aprobado	<input checked="" type="radio"/> No <input type="radio"/> Sí

La mercancía incluida en la devolución pero que no figure en el documento de Devolución no será abonada.

Estoy de acuerdo con los términos y condiciones generales.

You have selected 0 complete invoices y 2 articles from different invoices.



## a. Devoluciones: Envío de formulario y etiqueta de devolución

En el siguiente paso tendrás que cumplimentar los datos de tu devolución para poder crear la etiqueta y generar los documentos de devolución.

Comprueba que la dirección de recogida es correcta, señala el número de paquetes a enviar y el peso total de la devolución. A continuación, haz clic en "Crear documento (.pdf)". El peso máximo es de 20 kg.

Puedes guardar o abrir el archivo PDF.

Además recibirás un email de confirmación con toda la información sobre el proceso de devolución y los documentos correspondientes. Este documento lo tiene que incluir en la caja junto con las prendas a devolver.

## Devoluciones

▼ Crear etiqueta de envío y formulario de devolución

Los campos marcados con \* son obligatorios

**Envío desde:**  
ALEX CAÑELLAS GARCIA  
PIRINEUS, 9  
17460 Celra ES

**Envío para:**  
Falk&Ross Group Spain  
-  
Teléfono:(+34)902182818  
Pol. Ind. Can Magarola C/Octavio Lacante 12  
**08100 Mollet del Vallès ES**

**Número de paquetes \***

Por favor, introduce solo números. Ej.: 1 o 3.  
El número máximo de cajas permitidas es 10.

**Peso total (kg) \***

El peso máximo por caja es 30 kg, el peso óptimo por caja es 20 kg, solo debería de excederse en casos excepcionales  
Introduce el peso total de todas las cajas. Por favor introduce solo caracteres numéricos. Ej.:Por ejemplo, para 2.01 hasta 3 usa solo 3

**Crear documento en formato .pdf**



## 5 Pedidos pendientes (Back Orders)

Desde este apartado podrás administrar todos tus pedidos pendientes de entregar de forma autónoma. Con un clic en el botón "Obtener listado de artículos pendientes de entrega" podrás visualizar la lista de todos tus pedidos pendientes (ver página siguiente). Este proceso puede tardar varios segundos.



Inicio / Pedidos pendientes

### Pedidos pendientes

Estimado cliente, aquí puede encontrar la lista de tus pedidos pendientes.  
Please be aware that all back orders are sent to the invoice address.

[Obtener listado de artículos pendientes de entrega](#)

En la columna "Cantidad abierta" muestra en qué artículos están disponibles (campos marcados en verde) y los que aun no están disponibles (campos marcados en rojo).

La columna de "Gestión de pedidos pendientes" da diferentes opciones para sus pedidos pendientes de entregar:

- **"Mantener"**: se mantendrá el BO para ser gestionado más tarde.
- **"Cancelar artículo"** elimina este artículo de la lista y de tu pedido (también de nuestro sistema)
- **"Enviar artículo"** Las referencias disponibles en stock serán enviadas.

Para que las acciones seleccionadas sean procesadas, debe de hacer clic en "Datos de suministro"

Un clic en "Volver" actualiza la lista. El botón "Reset" permite borrar selecciones, para poder iniciar de nuevo.



## Pedidos pendientes

Estimado cliente, aquí puede encontrar la lista de tus pedidos pendientes.  
Please be aware that all back orders are sent to the invoice address.

[Get open orders](#)

Disponible No disponible

Show/hide column: Order date – Nombre de entrega – Delivery address – Order no. – Client ref. no. – Número de artículo – Descripción – Estado – Purchased qty. – Open qty. –

▼ Resultados

Mostrar <input type="text" value="10"/> registros		Buscar: <input type="text"/>					
Order date	Dirección de entrega	Número de artículo	Estado	Purchased qty.	Open qty.	Procesando	
9 Enero 2017	54317 DE	266.00 – ads		1	1	Mantener artículo ▾	
9 Enero 2017	Osburg/Trier 54317 DE	266.00 – ads		1	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Mantener artículo</li> <li>Cancelar producto</li> <li>Enviar producto</li> </ul>	
9 Enero 2017	Osburg/Trier 54317	266.00 – ads		1	1	Mantener artículo ▾	

Mostrando registros del 1 al 4 de un total de 4 registros

[Anterior](#) [Siguiente](#)

Hay 4 pedidos pendientes que se corresponden con los criterios de búsqueda

[Send your request](#) [Reiniciar](#)



## 6 Mis precios

Obtén tu tarifa de precios en formato .xlsx en tu correo electrónico y utilízala para cargar o actualizar los precios en tu sistema. La tarifa no contiene los artículos descatalogados.

Haz clic en los botones rojos y acepta los términos y condiciones. Recibirás un correo electrónico desde [myaccount@falk-ross.de](mailto:myaccount@falk-ross.de) con un archivo adjunto en formato Excel que podrás importar a tu sistema.



Inicio / Mis precios

## Mis precios

Querido cliente,

Aquí puedes descargar tu tarifa de precios y otras informaciones útiles como el código del proveedor, los tallajes, la cantidad de prendas por cada caja y mucho más. Los precios están sujetos a cambios y cumplen con nuestros términos y condiciones de venta.

**Recibe por mail tu tarifa**

Con tan solo un click recibirás un email con un fichero en formato excel con tu tarifa de precios. Este archivo puede ser importado tanto en tu sistema ERP como en tu tienda online.  
Servicios sujetos a los términos y condiciones generales.

**Recibe por mail el fichero con referencias/precios**

Tienes que aceptar nuestros [términos y condiciones generales](#) para recibir tu tarifa.

Estoy de acuerdo con los términos y condiciones generales.

Screenshot [26.05.2016] – Through continuous development this screenshot may differ from the current view of the website.



## 7 FAQ – Preguntas frecuentes

Aquí encontrarás las respuestas a las preguntas más frecuentes. Si no encuentra la respuesta que busca, recomendamos que te pongas en contacto con tu interlocutor/a habitual.



Inicio / Preguntas frecuentes

### Preguntas frecuentes

Bienvenido/a al apartado "Preguntas frecuentes" de My Account

#### Inicio de sesión (2)

- ¿Con quien debo contactar si tengo problemas de acceso?
- ¿Cuesta algo el acceso a Mi cuenta?

#### Facturas y abonos (2)

- ¿Puedo descargarme mis facturas?
- ¿Puedo filtrar las facturas de los pedidos realizados directamente a proveedor?

#### Devoluciones (6)

- ¿Como funciona el proceso de devoluciones?
- ¿Cuánto cuesta realizar una devolución?
- ¿Cuánto tiempo tardaré en recibir mi abono?
- ¿Puedo devolver cualquier producto?
- ¿Quién puede gestionar una devolución?
- ¿Recibiré un abono de la mercancía devuelta en todos los casos de devolución?

#### Pedidos pendientes (6)

- ¿Cómo puedo pasar un pedido?
- ¿Cuál es el plazo de entrega?
- ¿Dónde puedo comprobar la fecha de entrega?
- ¿Hay pedido mínimo?
- ¿Puedo eliminar productos de un pedido que ya ha sido tramitado?
- ¿Puedo realizar un pedido de muestras?

#### Mis precios (4)

- ¿Cuál es el precio de los portes?
- ¿Los precios de mi tarifa incluyen IVA?
- ¿Qué precio tiene el picking?
- ¿Que precios visualizo en My Account?



## 8 Terminos y condiciones

*En esta sección encontrarás los terminos y condiciones.*



Inicio / Términos y Condiciones

## Términos y Condiciones

### Condiciones de Venta 2014

#### Pedidos

No hay pedido mínimo, y se realizarán a través de nuestra página web de compra, [www.falk-ross.eu](http://www.falk-ross.eu), donde podrá conocer el stock real de todos los artículos. También pueden realizarse pedidos por e-mail o fax. Los pedidos por webshop tienen tratamiento prioritario.

Los pedidos pequeños reciben la misma prioridad que los pedidos grandes.

Las solicitudes de precios especiales para pedidos de volumen deberán ser remitidas al comercial responsable de su zona y serán contestadas en un plazo de 24 horas desde su recepción.

Una vez transmitido un pedido a nuestro sistema, no es posible su modificación.