

# Frequently asked questions

---

Type	Vraag	Antwoord
Adres	Het telefoonnummer dat ik ingeef, is verkeerd	Het telefoonnummer dient te beginnen met 0 of 00 en moet minimaal 8 cijfers bevatten. De karakters / en. worden geaccepteerd
Adres	Mijn adres bevat meer dan 40 karakters. Is het mogelijk deze in te geven?	Neen, er kunnen slechts 40 karakters gebruikt worden
Barcode	Kan ik mijn etiket kopiëren	Neen, elk etiket dient een unieke barcode te bevatten
Connectie	Het "e-Shipper" logo is grijs, ik kan het niet aanklikken	U heeft geen toegang tot de applicatie. Vraag via uw Account Manager meer informatie
Connectie	Ik kan me niet connecteren met de e-services	Stuur een e-mail naar <a href="mailto:info@taxipost.be">info@taxipost.be</a> en vraag een nieuw paswoord aan
Contact	Wat is het e-mail adres van de klantenservice?	<a href="mailto:eol@taxipost.be">eol@taxipost.be</a> of <a href="mailto:info@taxipost.be">info@taxipost.be</a>
CSV	Ik heb problemen met mijn CSV bestand	Lees het hoofdstuk rond CSV in de gebruikershandleiding
Etiket	Het volledige afzender adres wordt niet op mijn etiket getoond.	De template van het etiket genereert maar maximaal 20 karakters. De gegevens worden echter digitaal wel opgeslagen
Etiket	Wat betekent het uitroepingsteken op mijn etiket?	Meerdere opties werden geselecteerd voor dit etiket
Facturatie	Ik heb een etiket afgedrukt, maar niet gebruikt. Wordt ik hiervoor vergoed?	Het etiket zal niet gefactureerd worden, zolang het niet in ons netwerk terecht komt. U wordt dus niet gefactureerd indien u het niet gebruikt.
Historiek	Hoe lang blijft mijn historiek beschikbaar	3 maanden (90 dagen)
Internationaal	Bij het aanmaken van een internationaal etiket, krijg ik twee etiketten. Is dit normaal?	Ja, beide moeten op het pakket gekleefd worden
Layout	De gebruikers interface is niet juist. Er ontbreken knoppen en stukken tekst	Enkel Internet Explorer en Firefox (3.0 en hoger) worden ondersteund. Google Chrome en Safari niet.
Opties	Waar kan ik de prijs van de opties terugvinden?	De prijzen van de opties staan op de verwelkomingspagina van de applicatie
Opties	Wanneer ik de opties "Handtekening" en "Verzekering" aanduidt, krijg ik een foutmelding	De optie "Verzekering" omvat reeds de optie "Handtekening"
Pdf	Het etiket wordt niet goed getoond op mijn pdf	Download de laatste versie van Acrobat Reader
Pdf	Ik wil een pdf downloaden, maar een oud bestand wordt geopend	Controleer uw internet verbindingen. Controleer of de tijdelijke internet bestanden zijn ingesteld op "Automatisch" Tab Extra > Internet Opties > Instellingen > Automatisch
Pdf	Mijn etiket is niet compleet	Verifieer of het etiket werd toegevoegd aan het winkelmandje en druk af vanaf daar
Pick-up	Ik heb een aanvraag voor pick-up ingediend, maar er is niemand komen opdagen	Verifieer of de ophaling correct aan het winkelmandje werd toegevoegd en afgedrukt (via historiek)
Postcode	Tijdens het aanmaken van een label, is de postcode ongeldig (bvb 2000 Antwerpen)	Uitloggen en de browser opnieuw opstarten. Terug connecteren