

Facturering	Waar kan ik de details van mijn facturatie bekijken?	In het gedeelte 'Invoices' (Facturen) van de Lely portal vindt u al uw Horizon-facturen met alle details.
Facturering	Welk type betaalmethoden worden aangeboden?	Geaccepteerde betaalmethoden zijn automatische incasso en creditcardbetalingen. De automatische-incassomethode die in Europa wordt gebruikt en ondersteund, is IBAN of SEPA.
Facturering	Waarom gebruikt Lely geautomatiseerde betaling (automatische incasso en creditcard) als betaalopties?	Als klanten eenmaal gewend zijn aan automatische betaling, willen ze vaak niet anders meer <ul style="list-style-type: none"> • Gebaseerd op de ervaringen van verschillende industrieën, zoals telecoaanbieders, nutsbedrijven (gas, water en licht, etc.) en tv-providers, blijkt dat klanten op lange termijn de voorkeur geven aan automatische betaling. • Weerstand of het gevoel geen controle te hebben, wordt meestal veroorzaakt door onwetendheid of angst voor het onbekende. • Terughoudendheid bij klanten verdwijnt meestal volledig zodra ze zien dat: <ul style="list-style-type: none"> - facturen regelmatig worden ontvangen en eenvoudig online kunnen worden gevonden; - betalingen in geval van problemen tot 8 weken na dato met een enkele klik ongedaan kunnen worden gemaakt, en - ze er niet steeds aan hoeven te denken om elke maand binnen 2 weken een betaling te doen.
Facturering	Is het veilig om te betalen via automatische incasso of creditcard?	Lely kan niet zomaar bij uw geld. Als u toestemming geeft voor automatische incasso, heeft u het recht om die toestemming in te trekken en een betaling ongedaan te maken. Dit kan vaak gemakkelijk via een bank-app. De betaling wordt met een enkele klik ongedaan gemaakt en het geld wordt onmiddellijk teruggestort op uw bankrekeningnummer. U hoeft geen reden op te geven. Als Lely een fout heeft gemaakt, kunt u uw betaling op elk moment ongedaan maken - al hebben we natuurlijk liever dat u belt zodat we het probleem kunnen oplossen. Klanten die betalen via automatische-incasso hebben het recht om de betaling tot 8 weken na dato ongedaan te maken. Met een enkele klik in uw bank-app wordt het geld op uw rekening teruggestort. U hoeft geen reden op te geven. Dit biedt meer garantie dan bij reguliere bankbetalingen, waarbij u slechts 2 weken de tijd hebt.
Facturering	Kan ik ook handmatig betalen?	Het is momenteel niet mogelijk om handmatig te betalen. Lely werkt aan een oplossing om in de toekomst ook opties voor handmatig betalen te kunnen bieden. Deze mogelijkheid is naar verwachting beschikbaar in het vierde kwartaal van 2021.
Facturering	Omvat de maandelijkse abonnementsbetaling gebruik van het pakket op elk apparaat?	Er vindt slechts één betaling per maand plaats. Als u het pakket Control of Advance gebruikt, omvat deze betaling ook het gebruik van mobiele apparatuur.
Portal en profiel	Is de Lely-portal voor alle klanten die Horizon gebruiken?	Alle Lely-klanten die het Horizon-managementsysteem gebruiken en rechtstreeks door Lely worden gefactureerd, kunnen www.lelyportal.com gebruiken. Als u nog geen Horizon-gebruiker of Lely-klant bent, nodigen we u van harte uit om dat te worden. Als melkveehouder kunt u contact opnemen met uw Lely Center om toegang te krijgen.
Portal en profiel	Kan ik via elk online apparaat toegang krijgen tot Horizon en de Lely portal?	Ja, Horizon en de Lely portal (via een webbrowser) kunnen op elk online apparaat worden gebruikt. Horizon kan alleen op een online apparaat worden gebruikt als u een actief abonnement hebt op het "Control" of "Advance" pakket.
Portal en profiel	Hoe krijg ik de juiste inloggegevens?	Als u wilt inloggen bij www.lelyportal.com , hebt u uw klantnummer en een persoonlijke registratiecode nodig. Deze informatie krijgt u van uw Lely Center. Voor nieuwe klanten: als u wilt inloggen bij Horizon, moet u specifieke Horizon-inloggegevens maken. Voor bestaande klanten: als u wilt inloggen bij Horizon, kunt u uw bestaande T4C-inloggegevens gebruiken.
Portal en profiel	Ik heb een nieuw e-mailadres, maar ik wil mijn huidige wachtwoord houden. Kan dat voor de Lely portal?	Ja, dat is mogelijk. U kunt uw e-mailadres en andere persoonlijke gegevens wijzigen op www.lelyportal.com .
Portal en profiel	Ik krijg een foutmelding als ik inlog bij de Lely portal. Wat moet ik doen?	Als tijdens het inloggen een foutmelding wordt weergegeven, hebt u mogelijk per ongeluk een verkeerde combinatie van gebruikersnaam/wachtwoord ingevuld (of misschien een typefout gemaakt of kleine letters en hoofdletters verkeerd gebruikt). U wordt gevraagd (en krijgt de mogelijkheid) om opnieuw in te loggen. Als de fout zich blijft voordoen, neemt u contact op met uw Lely Center.
Portal en profiel	Ik heb een paar keer geprobeerd in te loggen bij de Lely portal, maar krijg geen toegang. Wat moet ik doen?	Als het systeem de combinatie gebruikersnaam/wachtwoord die u hebt ingevoerd, niet herkent, krijgt u een foutmelding. U wordt gevraagd (en krijgt de mogelijkheid) om opnieuw in te loggen. Als u nog steeds niet kunt inloggen, vragen we u contact op te nemen met uw Lely Center.
Portal en profiel	Als ik ben ingelogd bij www.lelyportal.com en langere tijd geen handelingen uitvoer, moet ik opnieuw inloggen. Waarom?	Dit is om veiligheidsredenen. U wordt teruggeleid naar het inlogscherf, waar u opnieuw kunt inloggen.
Portal en profiel	Hoe activeer ik de Lely portal?	Als u de Lely portal wilt activeren, hebt u uw klantnummer en een persoonlijke registratiecode nodig. U ontvangt deze informatie van uw Lely Center.
Portal en profiel	Hoe vraag ik een account aan voor de Lely portal?	Als u een nieuwe klant bent, of als u een bestaande klant bent die wilt overstappen naar Horizon, stuurt uw Lely Center u de gegevens die u nodig hebt om uw Lely portal te activeren. Als u om een andere reden activeringsdetails nodig hebt (als u ze bijvoorbeeld kwijt bent), kan uw Lely Center nieuwe activeringscodes aanvragen bij Lely.
Portal en profiel	Kan ik Horizon activeren in de Lely portal?	Nee. Lely portal is uw persoonlijke omgeving waar u uw voorkeuren en betaalgegevens kunt beheren.
Portal en profiel	Welke gegevens staan er in mijn gebruikersprofiel?	We hebben een aantal persoonlijke gegevens (zoals uw naam, adres en betaalgegevens) nodig om uw bestelproces correct in te stellen. Als u deze gegevens wilt bekijken en bijwerken, klikt u op de knop 'User profile' (Gebruikersprofiel). We willen u ervan verzekeren dat uw persoonlijke en betaalgegevens in veilige handen zijn. Lely houdt zich strikt aan alle richtlijnen inzake privacy en beveiliging.
Portal en profiel	Kan ik rechtstreeks naar de Lely portal gaan als ik in Horizon zelf werk?	Nee, dat kan niet. De Lely portal is een volledig andere applicatie met andere inloggegevens.
Portal en profiel	Als ik naar een ander pakket wil overstappen voor Horizon, kan ik de details van de andere abonnementspakketten dan bekijken in de Lely portal?	Er zijn twee Horizon-pakketten: 'Control' en 'Advance'. Bestaande Lely-klanten kunnen tijdelijk beschikken over een instappakket ('Basic') met beperkte functionaliteit. U kunt de functies van de verschillende pakketten vergelijken op https://communications.lely.com/horizon om te bepalen wat voor u de beste optie is.
Portal en profiel	Kan ik van pakket wisselen als ik nog in de proefperiode ben?	Ja, dat kan. U kunt dit doen in de Lely portal.
Portal en profiel	Hoe lang na registratie in de Lely portal stopt de beschikbaarheid van mijn T4C?	Tijdens de gratis proefperiode kunt u Horizon blijven gebruiken naast T4C om de overstap gemakkelijker te maken. Na afloop van de gratis proefperiode wordt T4C verwijderd en kunt u verder werken in Horizon met uw gekozen abonnement. Een paar weken voor afloop van uw gratis proefperiode sturen wij u een e-mail, zodat u zich kunt voorbereiden op de einddatum.
Portal en profiel	Kan iedereen op mijn bedrijf inloggen bij de Lely portal?	Nee, alleen abonnees die hun account hebben voltooid en geverifieerd kunnen inloggen bij de Lely portal. De Horizon-software zelf kan, als u daarvoor kiest, door meerdere personen op het bedrijf worden gebruikt.
Portal en profiel	Wat moet ik doen als ik mijn wachtwoord ben vergeten?	Om een nieuw wachtwoord te krijgen, klikt u op de knop 'Wachtwoord vergeten'. Er verschijnt een invoerscherm waar u uw e-mailadres kunt invoeren. Zorg dat u het e-mailadres gebruikt waarmee u altijd inlogt (onder invoerveld 'Gebruikersnaam'). Lely gebruikt dit e-mailadres ook om met u te communiceren. Nadat u uw aanvraag voor een nieuw wachtwoord hebt verstuurd, ontvangt u dat per e-mail. U kunt dan inloggen met het wachtwoord dat u hebt ontvangen. Om veiligheidsredenen vragen we u om dit wachtwoord onmiddellijk te wijzigen en het op een veilige plek te bewaren.
Portal en profiel	Kan iemand anders Horizon voor mij activeren?	Nee, dat kan niet. De Lely portal is uw persoonlijke omgeving waar u uw voorkeuren en betaalgegevens kunt beheren. Dit is iets wat u zelf moet doen.
Portal en profiel	Wat moet ik doen wanneer ik denk dat iemand anders zonder mijn toestemming toegang heeft tot mijn portal?	Neem direct contact op met uw Lely Center.
Portal en profiel	Als klant maak ik al gebruik van T4C, wat kan ik verwachten?	Samen met uw Lely Center helpen we u overstappen (migreren) naar Horizon. Afhankelijk van uw persoonlijke situatie bereiden we een stapsgewijze migratie voor. Vóór eind 2021 zult u meer van ons horen.
Portal en profiel	Hoe wordt ik ondersteund tijdens de migratie van T4C naar Horizon?	Om een soepele overgang naar het werken met de nieuwe Horizon-interface en functies te maken, hebben we diverse online trainingen ontwikkeld die in onze 'Farmers Academy' beschikbaar zijn. U hebt toegang tot deze service via een banner bovenaan in uw T4C. U kunt bijvoorbeeld nieuwe mogelijkheden voor ondersteuning bij beslissingen verkennen of de manier waarop taakgerichte routines beschikbaar zijn. Ook zijn er bij elk Lely Center specialisten die u bij het migratieproces kunnen helpen.

De gegevens in deze uitgave worden uitsluitend bij wijze van informatie verstrekt en gelden niet als commerciële aanbieding. Sommige producten zijn in bepaalde landen misschien niet beschikbaar en de uitvoering van de producten kan afwijken van de afbeeldingen. Niets van deze uitgave mag worden gekopieerd of gepubliceerd door middel van printen, fotokopiëren, microfilm of welke eventuele manier dan ook zonder schriftelijke toestemming vooraf van Lely Holding B.V. Hoewel de informatie in deze sales manual met grote zorg is samengesteld, aanvaardt Lely geen aansprakelijkheid voor eventuele schade als gevolg van fouten of omissies in deze uitgave.

Ga voor meer informatie over het recht op exclusief gebruik naar de kennisgeving over het handelsmerk op www.lely.com.

Copyright © 2021 Lely Holding B.V. Alle rechten voorbehouden.

