

1. Fragen von Shop-Kunden

- [Anmeldung und Zugang](#)
- [Bestellen und Warenkorb](#)
- [Preise, Rabatte und Gutscheine](#)
- [Belege und eigene Daten](#)

Anmeldung und Zugang

Was gebe ich als Benutzernamen ein?

Ihre **Kundennummer**. Das Feld heißt zwar *Benutzername*, einen eigenen Namen können Sie aber nicht vergeben.

Siehe [Zugang anfordern und erstmalig anmelden](#).

Ich habe noch keine Zugangsdaten. Wie bekomme ich welche?

Über **Noch kein Zugang?** auf der Anmeldemaske, wenn Sie bereits Kunde sind. Sie brauchen dafür Ihre Kundennummer und Ihre E-Mail-Adresse.

Sind Sie noch kein Kunde, führt **Noch kein Kunde?** zu einer Anfrage beim Shopbetreiber — das ist noch kein Zugang.

Siehe [Zugang anfordern und erstmalig anmelden](#).

Ich habe einen Zugang angefordert, aber keine E-Mail bekommen

Stimmen Ihre Angaben nicht mit dem Kundenstamm überein, wird die Anforderung **von Hand geprüft**. Das kann mehrere Tage dauern, und Sie erhalten die Zugangsdaten erst danach.

Häufigste Ursache: Im Kundenstamm steht eine andere oder noch keine E-Mail-Adresse. Korrigieren kann das nur Ihr Shopbetreiber.

Nach der Anmeldung verlangt der Shop sofort ein neues Passwort

Das ist beabsichtigt. Das Passwort aus der E-Mail stand dort im Klartext und soll nicht dauerhaft gelten. Die Seite lässt sich nicht übergehen.

Tragen Sie bei *Aktuelles Passwort* das Passwort aus der E-Mail ein und vergeben Sie darunter ein eigenes.

Siehe [Zugang anfordern und erstmalig anmelden](#).

Muss ich mich jedes Mal neu anmelden?

Nein, wenn Sie beim Anmelden den Schieberegler **Auf diesem System angemeldet bleiben** einschalten. Die Anmeldung gilt dann **30 Tage** — für dieses Gerät und diesen Browser.

An einem Rechner, den mehrere Personen benutzen, lassen Sie ihn besser aus.

Ich habe mein Passwort vergessen

Über **Passwort vergessen?** auf der Anmeldemaske, mit Kundennummer und der E-Mail-Adresse, mit der Sie den Zugang angefordert haben.

Erscheint „Die Email Adresse zu diesem Benutzer ist ungültig.“, passt die Adresse nicht zu dieser Kundennummer.

Ich möchte meine Zugangs-E-Mail-Adresse ändern

Über das **Benutzersymbol** oben rechts, Menüpunkt *E-Mail-Adresse ändern*. An die neue Adresse geht ein Bestätigungslink — erst nach dem Klick darauf ist die Änderung wirksam.

Siehe [Adresse, E-Mail und Passwort ändern](#).

Bestellen und Warenkorb

Ich kann einen Artikel nicht in den Warenkorb legen — dort steht „Matrix öffnen“

Das ist ein **Matrix-Artikel**, den es in mehreren Varianten gibt, etwa in Farben und Größen. Statt einer Menge erfassen Sie die Varianten in einer Tabelle.

Klicken Sie auf **Matrix öffnen**, tragen Sie die Mengen ein und übernehmen Sie sie am Ende gemeinsam.

Siehe [Matrix-Artikel bestellen](#).

Ich habe die Matrix übernommen und möchte etwas korrigieren

Die Matrix lässt sich **nicht wieder öffnen**. Im Warenkorb liegen jetzt einzelne Positionen — eine je Kombination. Korrigieren können Sie nur noch dort, Zeile für Zeile.

Prüfen Sie deshalb vor dem Übernehmen die Werte unten links: *Positionen* und *Gesamtmenge*.

Siehe [Matrix-Artikel bestellen](#).

„Alle übernehmen“ hat weniger Artikel eingefügt, als angezeigt

wurden

Dafür gibt es zwei Ursachen, die sich auch überlagern können:

- Die Schaltfläche übernimmt **nur die aktuelle Seite**. Stehen 50 Artikel pro Seite, kommen höchstens 50 in den Warenkorb — egal wie viele Treffer es insgesamt gibt.
- Einzelne Artikel lassen sich grundsätzlich nicht so übernehmen. Dann erscheint in Rot „Nicht alle Artikel konnten in den Warenkorb gelegt werden.“ Das betrifft **Matrix-Artikel** und **gesperrte Artikel**.

Die Meldung nennt nicht, welcher Artikel fehlt. Vergleichen Sie die Positionszahl im Warenkorb mit der Zahl der angezeigten Artikel.

Siehe [Artikel-Übersichtsseite](#).

Nach dem Excel-Import stehen höhere Mengen im Warenkorb als in meiner Datei

Ihr Shopbetreiber hat den Import so eingestellt, dass Mengen auf die nächste gültige **Verpackungseinheit aufgerundet** werden. Aus Menge 1 bei Verpackungseinheit 5 werden dann 5 Stück.

Ein Hinweis darauf erscheint nicht — es kommt nur die normale Erfolgsmeldung. Prüfen Sie die Mengen deshalb nach jedem Import.

Siehe [Artikel per Excel-Vorlage einlesen](#).

Nach dem zweiten Hochladen steht alles doppelt im Warenkorb

Der Import **addiert** die Mengen, er ersetzt den Warenkorb nicht. War der erste Import erfolgreich, laden Sie dieselbe Datei kein zweites Mal hoch.

Wurden einzelne Zeilen wegen eines Fehlers abgewiesen, nehmen Sie stattdessen **Alle fehlerfreien Artikel übernehmen** — damit kommen die übrigen Zeilen ohne erneuten Upload herein.

Siehe [Artikel per Excel-Vorlage einlesen](#).

Meine Excel-Datei wird gar nicht eingelesen

“„Die Excel kann nicht eingelesen werden. Bitte überprüfen Sie das Format der Excel-Datei.“

Entweder ist es der falsche Dateityp, oder die Datei enthält außer den Überschriften keine Zeilen. Nutzen Sie am besten die Vorlage aus dem Shop.

Siehe [Artikel per Excel-Vorlage einlesen](#).

Die Live-Preise sind wieder verschwunden

Das ist Absicht. Die abgefragten Preise gelten für **genau die Zusammenstellung**, für die sie berechnet wurden. Sobald Sie etwas am Warenkorb ändern — Menge, neue Position, gelöschte Position — oder die Seite neu laden, werden sie verworfen.

Lösen Sie die Abfrage danach einfach erneut aus.

Siehe [Warenkorb](#).

Was bedeutet die farbige Markierung neben dem Artikel?

Das ist der **Lagerbestand**, sofern Ihr Shopbetreiber ihn anzeigen lässt. Grün heißt vorhanden, Rot nicht vorhanden, Grau: dazu liegt keine Information vor. Fahren Sie mit der Maus darüber, erscheint ein erklärender Text.

Ob eine Zahl dabeisteht, hängt von der Einstellung Ihres Shopbetreibers ab.

Siehe [Einstellungen im Überblick](#), Abschnitt *Lagerbestand anzeigen*.

Ich kann meine Bestellung nicht absenden

Prüfen Sie die **Pflichtangaben** im Bestellabschluss — je nach Einstellung Ihres Shopbetreibers gehören Lieferadresse, Bestellnummer oder Liefertermin dazu. Die Meldung beim Klick auf *Verbindlich bestellen* nennt, was fehlt.

Siehe [Eine Bestellung aufgeben](#).

Ich sehe bei keinem Artikel einen Preis

Wenden Sie sich an Ihren Ansprechpartner. Fehlen die Preise durchgehend und nicht nur bei einzelnen Artikeln, liegt es an Ihren Konditionen oder am Zustand Ihres Kundenkontos — beides lässt sich nur beim Shopbetreiber klären.

Bestellen Sie in diesem Fall besser nicht auf Verdacht, sondern fragen Sie vorher nach.

Warum sehe ich weniger Artikel, als ich erwartet habe?

Das Sortiment im Shop kann eingeschränkt sein — etwa auf lieferbare Artikel, auf bestimmte Warengruppen oder auf eine für Sie hinterlegte Artikelliste. Welche Einschränkung gilt, entscheidet Ihr Shopbetreiber.

Nutzen Sie die Suche über die **Artikelnummer**, wenn Sie einen bestimmten Artikel vermissen. Finden Sie ihn auch so nicht, fragen Sie Ihren Ansprechpartner.

Ich habe eine Bestellung abgeschickt, aber keine Bestätigung bekommen

Die Bestätigung geht an die E-Mail-Adresse Ihres **Shop-Zugangs**, nicht an die Adresse aus Ihren Stammdaten. Haben Sie sie kürzlich geändert, prüfen Sie das neue Postfach — und den Spam-Ordner.

Siehe [Adresse, E-Mail und Passwort ändern](#).

Preise, Rabatte und Gutscheine

Mein Gutschein wurde angenommen, aber die Summe ändert sich nicht

Das ist richtig so. Weder ein Gutschein noch ein Sonderrabatt werden von der angezeigten Summe **abgezogen** — beide erscheinen nur als Text. Der Abzug erfolgt erst auf der **Rechnung**.

Im Bestellabschluss sehen Sie dazu einen grauen Hinweis, etwa „*Der Sonderrabatt von 5 % wird erst auf der Rechnung abgezogen.*“

Siehe [Gutscheine und Sonderrabatte](#).

Mein Gutscheincode wird nicht angenommen

Der Shop nennt den Grund in der Meldung:

Meldung	Bedeutung
„Gutschein nicht gefunden!“	Den Code gibt es nicht, oder er gilt nicht für Sie
„Der Gutschein ist abgelaufen!“	Der Gültigkeitszeitraum ist vorbei
„Gutschein bereits eingelöst!“	Der Code ist verbraucht — entweder insgesamt oder von Ihnen
„Dieser Gutschein ist nur für Erstbesteller!“	Sie haben bereits bestellt
„Mindestbestellwert ... unterschritten!“	Ihr Warenkorb ist zu klein für diesen Gutschein

Meldung	Bedeutung
„Gutschein nicht kombinierbar und niedriger als der Sonderrabatt!“	siehe nächste Frage

Siehe [Gutschein einlösen](#).

Was heißt „nicht kombinierbar und niedriger als der Sonderrabatt“?

Für Sie gilt bereits ein **Sonderrabatt**, und dieser Gutschein darf damit nicht zusammentreffen. Weil der Sonderrabatt **höher** ist, lehnt der Shop den Gutschein ab — Sie fahren mit dem Sonderrabatt besser.

Ist der Gutschein gleich hoch oder höher, wird er angenommen und **ersetzt** den Sonderrabatt.

Siehe [Gutscheine und Sonderrabatte](#).

Ich habe gar kein Eingabefeld für einen Gutschein

Dann hat Ihr Shopbetreiber die Gutscheineingabe nicht freigeschaltet. Ohne das Feld lässt sich auch ein gültiger Code nicht einlösen.

Siehe [Gutschein einlösen](#), Abschnitt *Wenn das Eingabefeld fehlt*.

Bleibt mein Gutschein erhalten, wenn ich den Shop verlasse?

Ja. Der Gutschein bleibt am Warenkorb, auch wenn Sie die Seite neu laden oder sich abmelden und später wieder anmelden.

Entfernen können Sie ihn jederzeit selbst.

Siehe [Gutschein einlösen](#).

Warum weichen meine Preise von der Preisliste ab?

Die angezeigten Preise stammen aus der Preisfindung Ihres Shopbetreibers und können Ihre persönlichen Konditionen bereits enthalten.

Bietet Ihr Shop eine **Live-Preisabfrage** im Warenkorb an, werden die Preise dabei direkt im System Ihres Lieferanten berechnet — das ist der verbindlichere Wert.

Siehe [Preisfindung](#) und *Warenkorb*.

Nach der Live-Preisabfrage stehen zwei Summen da

Je nach Programmstand zeigt der Shop entweder die *Gesamtsumme* und darunter zusätzlich die **Live-Preis Summe**, oder eine einzelne Summe mit dem Namen **Gesamtsumme (Live Preis)**.

Maßgeblich ist in beiden Fällen der Live-Preis.

Siehe [Warenkorb](#).

Sind die Preise netto oder brutto?

Ob ein Hinweis zu Nettopreisen erscheint, stellt Ihr Shopbetreiber ein. Im Warenkorb und im Bestellabschluss wird dieser Hinweistext ausgeblendet.

Maßgeblich ist immer die **Rechnung**.

Die Frachtkosten sind nicht in der Summe enthalten

Richtig — die Zeile *zzgl. Frachtkosten* steht **unter** der Summe und ist dort nicht eingerechnet. Sie erscheint nur, wenn für Ihre Bestellung Frachtkosten anfallen.

Oberhalb der Frachtfreigrenze Ihres Shopbetreibers entfällt die Zeile.

Siehe [Warenkorb](#).

Belege und eigene Daten

Ich sehe meine Rechnungen nicht

Dafür gibt es zwei mögliche Ursachen, und beide liegen nicht an Ihnen:

- Ihr Shopbetreiber hat diese Belegart für Sie **nicht freigeschaltet**. Dann fehlt der Menüeintrag ganz.
- Es gibt **keine Belege** dieser Art. Auch dann fehlt der Eintrag — ein Kunde ohne Rechnungen sieht den Punkt *Rechnung* nicht, selbst wenn er freigeschaltet ist.

Wenden Sie sich an Ihren Ansprechpartner, wenn Sie Belege erwarten, die nicht erscheinen.

Siehe [Belege einsehen](#).

Wie weit reichen die Belege zurück?

In der Regel finden Sie die Belege der **letzten drei Jahre**. Der genaue Zeitraum hängt davon ab, welche Daten Ihr Shopbetreiber überträgt, und lässt sich im Shop nicht einstellen.

Siehe [Belege einsehen](#).

Ich bekomme meinen Beleg nicht als PDF

Alle Downloads liefern eine **XLSX-Datei** — auch das Symbol in der Belegzeile. Ein Beleg als PDF ist nicht vorgesehen.

Zwei Belegarten weichen ab: Bei *Rückständen* steht statt des Symbols der Link **Als Datei exportieren**, und *Offene Posten* lassen sich gar nicht herunterladen.

Siehe [Belege](#).

Kann ich aus einem alten Beleg direkt nachbestellen?

Nein, das ist derzeit nicht möglich. Suchen Sie die Artikel im Shop, oder nutzen Sie die **Excel-Vorlage**, um eine Liste auf einmal in den Warenkorb zu legen.

Siehe [Artikel per Excel-Vorlage einlesen](#).

Ich suche einen bestimmten Beleg

Das Suchfeld **Suchbegriff** auf der Belegseite sucht nach der **Belegnummer** — nicht nach Artikeln oder Beträgen.

Siehe [Belege einsehen](#).

Ich habe meine Adresse geändert, im Shop steht aber noch die alte

Das ist kein Fehler. Ihre Änderung ist eine **Meldung an Ihren Shopbetreiber**, keine direkte Änderung. Er übernimmt sie in seinem System, und erst danach sehen Sie die neue Anschrift im Shop.

Siehe [Adresse, E-Mail und Passwort ändern](#).

Was ist der Unterschied zwischen „E-Mail (Kontakt)“ und „E-Mail-

Adresse ändern"?

Feld	Bedeutung
E-Mail (Kontakt) in der Adressmaske	gehört zu Ihrer Anschrift — eine Kontaktangabe wie die Telefonnummer
<i>E-Mail-Adresse ändern</i> im Benutzermenü	die Adresse Ihres Shop-Zugangs , an die alle E-Mails des Shops gehen

Wollen Sie künftig Bestellbestätigungen woanders empfangen, ist *E-Mail-Adresse ändern* der richtige Weg.

Siehe [Adresse, E-Mail und Passwort ändern](#).

Ich habe meine E-Mail-Adresse geändert, aber keinen Bestätigungslink bekommen

Ohne den Klick auf den Link bleibt die alte Adresse gültig. Prüfen Sie den **Spam-Ordner** und die Schreibweise der neuen Adresse — bei einem Tippfehler erreicht Sie der Link nicht, und die Änderung bleibt einfach aus.

Wiederholen Sie den Vorgang in diesem Fall mit der korrekten Adresse.

Siehe [Adresse, E-Mail und Passwort ändern](#).

Ich habe meine E-Mail-Adresse geändert — warum kommt die Post noch an die alte?

Geändert wird nur die Adresse Ihres **Shop-Zugangs**. In den Stammdaten Ihres Shopbetreibers steht weiterhin die alte, Rechnungen und Post gehen also unverändert dorthin.

Soll sich das auch ändern, tragen Sie die neue Adresse zusätzlich über **Adresse ändern** ein oder melden es Ihrem Ansprechpartner.

Siehe [Adresse, E-Mail und Passwort ändern](#).

Was steht unter „Mein Profil“?

Ihre **Kundennummer** und der Zeitpunkt Ihrer **letzten Anmeldung**. Ändern lässt sich dort nichts — die Kundennummer ist zugleich Ihr Benutzername.

Siehe [Mein Profil](#).