

Nutzungshinweise

Über unseren Online Shop

Ein Online-Shop ist für jeden Betrieb und seine Kundinnen und Kunden sehr praktisch. Aber was ist das Besondere an der "Bestellseite für Wiederverkäufer" der FAIR-Handelsgesellschaft mbH

Die Suchfunktion

Bei der Entwicklung des Shops war es uns wichtig, dass Sie als Interessent oder Kunde die Informationen finden, die Sie suchen. So ist die Suchfunktion des Systems sehr fortschrittlich: Sie können beispielsweise Artikel über Teile der Artikelnummer, der Bezeichnung oder aller sonstigen Infotexte auffinden. Bei Handwerksprodukten gehört sogar, soweit dies eingepflegt ist, das Herstellungsmaterial dazu.

Die Artikel-Informationen

Der Shop ist so konzipiert, dass er Sie mit allen wichtigen Informationen bezüglich eines Artikels versorgt. Sofern vorhanden, können Sie überaus hochwertige Bilder unserer Produkte anschauen und sich Informationen über Importeur, Herkunft, Verfügbarkeit und andere Eckdaten beschaffen.

Ihr Konto

Im Bereich "Ihr Konto" finden Sie neben allgemeinen Angaben Informationen über Ihre bisherigen Aktivitäten. So können Sie hier u.a. alternative Lieferanschriften angeben oder noch offene Bestellungen bzw. Rückstände einsehen. Ebenso haben Sie hier Zugriff auf die bereits erstellten Rechnungen ihrer erledigten Bestellungen. Im Abschnitt Umsätze können Sie Ihren aktuellen Jahresumsatz einsehen. Jeweils im Vergleich zum Vorjahr.

Die Bestellaufnahme

Bei der Bestellaufnahme stehen drei Ziele im Vordergrund:

1. Eine Bestellung für alle Anbieter.

In unserem Online-Shop finden Sie alle Produkte von Weltpartner, über El Puente & GEPA bis hin zu vielen anderen Fair-Handels-Organisationen sowie Anbietern für Ergänzungs- und Zusatzprodukte. Sie können bequem Ihre Bestellung vornehmen und sehen immer Ihre kundenspezifischen Einkaufskonditionen.

2. Die Bestellung soll sich schnell erledigen lassen.

Kunden, die es gewohnt sind, ihre Bestellungen per Fax oder Telefon aufzugeben, werden es als angenehm empfinden, dass sie sich über unseren Shop ebenso schnell erledigen lässt. Die Navigation über die Warengruppen-Anzeige oder das Suchfeld ist für schnelle Bestellabläufe optimiert. In der neuen Version werden Eingaben in das Mengenfild des Artikels direkt in den Warenkorb übernommen. Schneller und einfacher geht es nicht.

3. Der Bestellvorgang soll komfortabel sein.

Es ist uns wichtig, dass Sie während der Bestellaufnahme gut mit Informationen

versorgt sind. So können Sie beispielsweise stets unsere Neuheiten oder Artikel mit herabgesetztem Preis erkunden oder Ihre Suche mit einem Suchbegriff auf eine bestimmte Warengruppe beschränken.

Wie finde ich die gewünschten Artikel am schnellsten?

Falls Sie die Artikelnummer des Produktes zur Hand haben, geben Sie diese in das Suchfeld ein - der gewünschte Artikel erscheint, sofern er im Sortiment ist. Alternativ können Sie in den Warengruppen stöbern oder nach Artikelnamen und Kategorien oder Merkmalen wie Lieferant, Herkunft oder Material suchen. Ganz generell gilt, dass Sie nach den prägnantesten Buchstaben- oder Ziffernfolgen suchen sollten. Geben Sie beispielsweise nicht "Bio Fairetta Kokos" ein, sondern besser nur "kokos" oder "fairetta", dann kann Ihnen unser System mehr Treffer bieten.

Falls Sie nach Artikelbezeichnungen suchen, denken Sie bitte daran, dass ein Korb mit dem Suchbegriff "Korb" aufgefunden wird, mit "Körbe" jedoch meistens nicht. Mit einem Suchbegriff im Singular werden Sie im Normalfall also eher fündig. Um die Suche klarer einzugrenzen, können Sie auch gern mehrere Begriffe (ohne Komma, nur Leerzeichen) im Suchfeld eingeben.

Mit Klick auf "Suche verfeinern" öffnet sich ein Menüfeld, in dem Sie die Artikel-Liste nach verschiedenen Kriterien filtern können. Sie können sich z.B. nur einzelne Artikel-Listen oder Lieferanten oder Artikel mit bestimmten Logos anzeigen lassen. Ebenso können Sie alle nicht lieferbaren Artikel ausblenden.

Wie am besten Mengen eingeben

Sie können eine Bestellung schnell erfassen, wenn Sie zur Eingabe den Nummernblock ihrer Tastatur verwenden. Möchten Sie z.B. 2 Kartons Milde Mischung bestellen, geben Sie "2+" ein. Alternativ können Sie auch die Angaben "2v", "2vpe", "12kg" oder "24" verwenden. Lassen Sie die Anführungszeichen dabei bitte weg.

Warum kann ich meine Kunden-Stammdaten nicht direkt verändern?

Es ist für uns sehr wichtig, dass die Kontaktinformationen, die wir von Ihnen haben, auch wirklich stimmen. Weil bei jeder Transaktion im Internet Fehler entstehen können, bitten wir Sie um Verständnis, dass Änderungen an Ihren Stammdaten nur von unserem Personal vorgenommen werden können. Bitte nutzen Sie dazu eine unserer Kontaktmöglichkeiten, z.B.: info@fair-handel.de oder per Fax: 0251-65224.

Abweichende Lieferadressen können Sie angeben im Menüpunkt "Ihr Kundenkonto" im Abschnitt "Anschriften verwalten". Das gleiche können Sie auch am Ende der Bestellung erledigen.

Warum ist meine laufende Bestellung verschwunden, obwohl ich keine Ware bekommen habe?

In der Logistik der FAIR ist eine Bestellung erledigt, sobald die Ware für den ausliefernden Transportdienst (Post, Spedition, Abholung) bereitgestellt wurde.

Sofern keine Rückstände vorhanden sind, enthält Ihre laufende Bestellung dann keine Positionen mehr. Den Status Ihrer Bestellung können Sie unter "Offene Bestellungen" im Menüpunkt "Ihr Kundenkonto" einsehen.

Je nach Versandart erhalten Sie in der Regel eine Email von DHL oder der Spedition mit einem Tracking-Link, mit dem Sie den Status der Auslieferung nachvollziehen können.

Bekomme ich eine Meldung, dass meine Bestellung in der FAIR angekommen ist?

Jeder Artikel den sie in den Warenkorb legen wird automatisch im System gespeichert. Deshalb geht er auch nicht verloren, wenn Sie sich abmelden. Sobald Sie auf "Bestellung absenden" klicken, wird daraus ein Auftrag generiert. Im Anschluss erhalten Sie eine Bestätigungs-Email an die bei uns hinterlegte(n) Adresse(n). Sie finden darauf die von Ihnen gewünschte Ware und eventuelle zusätzliche Bemerkungen.

Artikel die nicht lieferbar sind bleiben als Rückstand stehen. Diese bleiben als offene Bestellung solange erhalten, bis alle Artikel ausgeliefert sind. Artikel die Sie nicht mehr nachgeliefert haben möchten können Sie löschen, sofern diese noch nicht für Sie bestellt sind oder reserviert wurden. Gehen Sie dazu in "Ihr Kundenkonto - offene Bestellungen" und wählen Sie die entsprechende Bestellung aus. Klicken Sie dann bei dem nicht mehr gewünschten Artikel auf "Posten löschen". Auf Ihren Wunsch können wir Ihr Kundenkonto auch so einstellen, dass für Sie keine Artikel mehr in Rückstand genommen werden.

Wie gebe ich eine Bestellung schnell ein?

Das Suchfeld des Shops lässt sich komfortabel für Schnellbestellungen nutzen. Melden Sie sich an und starten Sie den Bestellvorgang, indem Sie beispielsweise die Artikelnummer des ersten gewünschten Artikels (oder Teile davon) in das Suchfeld eingeben.

Der entsprechende Artikel erscheint, und der Eingabe-Cursor springt automatisch in das dazugehörige Bestellmengen-Feld. Geben Sie dort die gewünschte Stückzahl (z.B. "6") oder die gewünschte Kilogramm-Zahl (z.B. "3kg") oder die gewünschte Anzahl von Verpackungseinheiten (z.B. "1+") ein. Das Pluszeichen als Symbol für Verpackungseinheiten hilft Ihnen dabei, Bestellungen allein mit dem Nummernblock Ihrer Tastatur erfassen zu können.

Die eingegebenen Mengen werden sofort mit der Eingabe in den Warenkorb übernommen. Zum Ändern der Stückzahl überschreiben Sie einfach die alte mit der neuen Menge. Zum Löschen klicken Sie einfach auf "Posten löschen" oder entfernen Sie die Menge im Eingabefeld.

Sollten Sie über einen Handscanner verfügen, können Sie diesen auch nutzen, um Ihre Bestellung einzugeben. Scannen Sie den Barcode einfach direkt in das Suchfeld und geben Sie dann die Bestellmenge an.

Warum kann ich nicht sehen, wie groß die verfügbare Stückzahl eines Artikels ist?

Die Möglichkeit, die am Lager vorhandene Stückzahl eines Artikels einzusehen, ist aus logistischen Gründen bislang leider nicht gegeben. Sie können uns aber gern anrufen, um Lagerbestände zu erfragen.

Was bedeuten die farbigen Punkte beim Artikel

Diese Markierungen geben Ihnen Hinweise zur Verfügbarkeit des Produkts.

- grün - der Artikel ist lieferbar
- gelb - der Artikel ist bestellt und in ein bis zwei Wochen lieferbar
- rot - der Artikel ist leider für längere Zeit nicht lieferbar
- grau - die Verfügbarkeit ist z.Z. leider nicht bekannt
- blau - dieser Artikel ist nur auf Vorbestellung erhältlich. Diese Artikel halten wir nicht auf Lager, bestellen sie aber auf Wunsch bei unseren Lieferanten. Sie erhalten ihn dann mit der nächsten möglichen Lieferung. **Bitte beachten Sie, dass wir Artikel in Verpackungseinheiten auch nur als ganze Verpackungseinheit für Sie bestellen können!**

Mit "Suche verfeinern" können Sie sich auch nur die lieferbaren Artikel anzeigen lassen.

Geht mein Warenkorb verloren, wenn ich mich abmelde?

Die Posten in Ihrem Warenkorb bleiben natürlich erhalten und werden Ihnen beim nächsten Besuch wieder angezeigt.

Wie lange dauert es, bis meine Bestellung ausgeliefert wird?

Wir tun unser Möglichstes, damit Sie Ihre bestellte Ware schnell erhalten. Die Zeit bis zur Bereitstellung Ihrer Ware hängt von verschiedenen Faktoren ab. Kleine Pakete können meistens innerhalb eines Tages zusammengepackt und versendet werden, während die Zusammenstellung von Euro-Paletten unter Umständen (je nach Auftragslage) mehrere Tage dauern kann. Saisonale Gegebenheiten spielen auch eine Rolle - so können wir beispielsweise während des Weihnachts- oder Ostergeschäftes nicht ganz so schnell liefern wie sonst.

In dringenden Fällen können Sie einen Zieltermin für Ihre Bestellung angeben; erfahrungsgemäß können wir in der Regel zum gewünschten Zeitpunkt liefern. In der Regel versenden wir Di, Mi und Do. in den Ihnen bekannten Öffnungszeiten.

Wissenswertes rund um das Thema Transport

Eines vorweg: wir liefern nur an Wiederverkäufer und Großverbraucher/Firmen. Wenn Sie Endverbraucher sind, finden Sie auf unserer Homepage z.B. Adressen von Weltläden zum direkten Einkauf. Gerne teilen wir Ihnen auch die nächste Einkaufsmöglichkeit mit.

Versandkosten innerhalb Deutschlands

Generell gilt: mit **It. Online-Shop verfügbaren Produkten** ab einem Gesamteinkaufswert netto in Höhe von 350,- € liefern wir für Sie versandkostenfrei.

Bei Einkaufswerten darunter gilt:

- bei Speditionsversand: 35,00 € netto
- bei Paketversand: 6,50 € netto pro Paket

Wahl der Versandart

Wir bemühen uns immer, die für den Kunden günstigste und zuverlässigste Versandart zu wählen.

Ob die Sendung per Spedition oder per Paketdienst verschickt wird, entscheidet sich nach der bestellten Ware.

Unsere Versandpartner

Unsere Speditionssendungen werden von der Firma HTI und ihren Partnern versandt. Pakete kommen per DHL.

Lieferzeit

Zwischen Bestellung und Lieferung liegen meistens nur wenige Tage - maximal eine Woche. In Ausnahmefällen (wenn Ware nicht verfügbar ist, bei Transportschäden o.ä.) kann es auch länger dauern.

Auf Wunsch informieren wir Sie über den Zeitpunkt und den Stand der Versendung. Diese Informationen können Sie natürlich auch telefonisch bei uns erfragen. Die Lieferzeit ab Versand dauert im Normalfall 1 bis 2 Tage.

Von Ihnen explizit gewünschte Liefertermine versuchen wir immer zu realisieren – wir können deren Einhaltung jedoch nicht garantieren.

Reklamationen

Bei Transportschäden beachten sie bitte unser Merkblatt. Dieses können Sie auch gern zur Information Ihres Ladenteams ausdrucken.

Sofern es einmal Grund zur Reklamation geben sollte, ist uns daran gelegen, dies möglichst unkompliziert und kundenfreundlich zu regeln. Bei Fehllieferungen bzw. Reklamationen bitte unbedingt das Reklamationsformular vollständig ausfüllen und an die FAIR zurück senden. Reklamationen ohne Angabe von Rechnungsnummer und Artikelnummer können leider nicht bearbeitet werden. Bitte halten Sie auch bei telefonischen Reklamationen diese Angaben bereit. Wenn Ware zu uns zurückgesendet werden muss, sprechen Sie dies bitte mit uns ab, damit wir den Rücktransport organisieren können. Unfrei an uns geschickte Sendungen können wir aus Kostengründen nicht annehmen.