

LEONI

Now online – our new webshop

FAQ

Factory Automation Webshop > www.factory-automation-shop.com

> Allgemein

■ **Wie finde ich mich im Webshop zurecht?**

Bitte sehen Sie sich unsere Demo #1: Der Webshop im Überblick an.

■ **Warum muss ich mich im Factory Automation Shop registrieren?**

Beim Factory Automation Shop handelt es sich um einen B2B Onlineshop, welcher ausschließlich für Gewerbetreibende und nicht für Privatverbraucher nutzbar ist. Daher fragen wir bei Neukunden die entsprechenden Unternehmensdaten im Zuge der Registrierung ab. Wir nehmen Compliance Vorgaben sehr ernst, daher gehört zur Anlage z. B. auch die Vorab-Prüfung auf Sanktionslisten. Für bestehende Kunden kann die Registrierung für den Webshop auch direkt über die jeweiligen Mitarbeiter im Verkauf und Customer Center unserer Standorte erfolgen. Eine zusätzliche Registrierung über den Webshop ist für bestehende Kunden also nicht erforderlich. Sprechen Sie einfach Ihre Ihnen bekannte Kontaktperson in unseren Standorten an, wenn Sie über unseren Webshop bestellen möchten.

■ **Wie erfolgt die Registrierung im Webshop?**

Klicken Sie auf „Mein Account“ oder „Login“ und dann auf „Account beantragen“. Bitte sehen Sie sich auch unsere Demo #2: Registrierung im Webshop an.

■ **Wie finde ich am schnellsten meinen gewünschten Artikel im Webshop?**

Navigieren Sie entweder über den Punkt „Produkte & Dienstleistungen“ in die gewünschte Kategorie oder aber nutzen Sie unsere Suchfunktion im Webshop. Bitte sehen Sie sich unsere Demo #3: Die Suche im Webshop an.

■ **Ich habe mein Passwort für mein Kundenkonto vergessen.**

Falls Sie Ihr Passwort für Ihr Kundenkonto vergessen haben, können Sie über unsere „Passwort vergessen“-Funktion auf der Login Seite Ihr Kennwort zurücksetzen lassen.

■ **Meine Firmenanschrift / Rechnungsadresse hat sich geändert.**

Kontaktieren Sie bitte unser Customer Center über den Kontakt-Link, den Sie unten auf der Webshop-Seite im grau hinterlegten Footer-Bereich finden. In Ihrem Account können Sie selbständig lediglich Lieferadressen ändern oder ergänzen.

LEONI

■ **Wo finde ich die AGBs?**

Im Bestellprozess werden Ihnen die AGBs zur Ansicht / zum Download angeboten.

› Bestellung

■ **Wie funktioniert eine Bestellung über den Online Shop?**

Bitte sehen Sie sich unsere Demo #4: Der Kaufprozess an.

■ **Gibt es einen Mindestbetrag für meine Bestellung?**

Einen Mindestbestellwert gibt es in unserem Online-Shop nicht. Beachten Sie jedoch, dass wir ab einem Bestellwert von 1.500 € bzw. 2.000 USD und Lieferung im Inland (für Deutschland, Frankreich, Spanien und USA) versandkostenfrei liefern.

■ **Wie kann ich meine Bestellung ändern?**

Da wir versuchen möglichst zeitnah zum Bestelleingang die Ware zu versenden, ist eine Änderung der Bestellung oftmals nicht mehr möglich. Bitte setzen Sie sich, falls Sie etwas ändern möchten, umgehend mit unserem Customer Center in Verbindung, um Ihren Änderungswunsch prüfen zu lassen. Im Zweifel steht Ihnen noch offen, dass Sie den falschen Artikel retournieren und parallel dazu erneut bestellen.

■ **Wie kann ich meine Bestellung stornieren?**

Wir versuchen grundsätzlich alle eingehenden Bestellungen zeitnah abzuarbeiten. Bitte setzen Sie sich möglichst umgehend mit unserem Customer Center in Verbindung, um Ihren Stornierungswunsch prüfen zu lassen.

■ **Kann ich auch auf anderen Wegen bestellen?**

Natürlich können Sie als bestehender Kunde auch weiterhin direkt Bestellungen platzieren. Sollten Sie als Neukunde noch keinen Ansprechpartner in unserem Hause haben, finden Sie den passenden Kontakt über <https://www.leoni-factory-automation.com/de/vertriebsnetz/>. Füllen Sie bitte das Kontaktformular aus, so wird Ihre Anfrage auf dem schnellsten Wege von der richtigen Gesellschaft bearbeitet. Eine Bestellung über den Webshop wird in unserem Unternehmen bevorzugt bearbeitet, so dass Sie hier von schnelleren Lieferzeiten profitieren im Vergleich zu einer Bestellung über andere Wege.

■ **Wo kann ich meine vergangenen Bestellungen sehen?**

Sobald Sie in unserem Shop registriert und angemeldet sind, sehen Sie auf der Startseite in der linken Spalte bereits ein Feld „Letzte Bestellungen“. Weiterhin können sie über „Mein Account“ → „Meine Bestellungen“ Ihre vergangenen Bestellungen einsehen bzw. diese auch erneut bestellen.

■ **Der Artikel, den ich bestellen möchte, ist gerade nicht lieferbar. Gibt es eine Möglichkeit diesen trotzdem zu bestellen?**

Sollte ein von Ihnen benötigter Artikel aktuell nicht verfügbar

sein, kontaktieren Sie bitte unser Customer Center, um die nächstmögliche Verfügbarkeit des Artikels abzustimmen. Hierzu klicken Sie bitte auf den Kontakt-Link, den Sie unten auf der Webshop-Seite im grau hinterlegten Footer-Bereich finden.

■ **Warum habe ich keine Bestellbestätigung erhalten?**

Um eine Bestellbestätigung aus dem Shop-System zu erhalten, muss die Bestellung korrekt abgeschlossen werden. Nach Abschluss der Bestellung erhalten Sie bereits auf der Webseite den Hinweis, dass die Bestellung eingegangen ist. Parallel wird die Bestelleingangsbestätigung automatisch an die von Ihnen bei der Registrierung hinterlegte E-Mail-Adresse geschickt. Bitte schauen Sie zunächst auch in den Spam-Ordner Ihres E-Mail-Programms. Sollten Sie die Bestelleingangsbestätigung tatsächlich nicht erhalten haben, kontaktieren Sie bitte unser Customer Center über den Kontakt-Link, den Sie unten auf der Webshop-Seite im grau hinterlegten Footer-Bereich finden, damit wir den Vorgang überprüfen können.

■ **Erhalte ich für meine Bestellung eine Rechnung?**

Ja, Sie erhalten von unserem Customer Center eine Rechnung.

› Versand

■ **In welche Länder liefern Sie?**

Wir liefern zurzeit in alle Länder weltweit, ausgenommen: Nordkorea, Iran, Sudan und Syrien. Zusätzlich berücksichtigen wir die aktuellen Exportbeschränkungen.

■ **Versandinformationen:**

Für unseren Versand gelten jeweils die aktuellen INCOTERMS. Für den Versand innerhalb von Deutschland, Frankreich, Spanien und USA gilt als Lieferbedingung: CIP Ihre Lieferadresse. Die Versandkosten werden abhängig vom Gesamtgewicht der Bestellung angezeigt und in Rechnung gestellt. Ab einem Gesamtwert der Bestellung von 1.500,- € (für USA ab 2.000,- USD) übernimmt LEONI die Versandkosten für Sie. Für den Versand außerhalb von Deutschland, Frankreich, Spanien und USA gilt als Lieferbedingung: FCA LEONI Standort. Die Versandkosten werden abhängig vom Gesamtgewicht der Bestellung nur als unverbindliche Information angezeigt. Die Organisation der Abholung durch Ihren Spediteur und die Übernahme der Transportkosten erfolgen durch Sie. Zur Erläuterung siehe auch (in Englisch): <https://iccwbo.org/publication/incoterms-2020-practical-free-wallchart/>

■ **Kann ich für meine Bestellung eine spezielle Lieferanschrift angeben?**

Sie haben die Möglichkeit im Laufe des Bestellvorgangs eine alternative Lieferadresse anzugeben, an die wir Ihre Bestellung senden. Grundsätzlich können Sie auch jederzeit über „Mein

Account“ → „Adressen verwalten“ eine neue Lieferadresse hinzufügen.

- **Was kann ich tun, wenn meine gelieferten Artikel beschädigt sind?**

Sollten Sie einen schadhafte Artikel erhalten haben, melden Sie sich bitte in Webshop an und klicken im Footer-Bereich unten auf der Seite auf Kontakt. Sie haben hier die Möglichkeit, den schadhafte Artikel zu melden und auch Dateien, wie z. B. Fotos anzuhängen. Geben Sie dabei die Bestellnummer und weitere wichtige Informationen an, damit wir für eine schnelle Klärung sorgen können.

- **Ein Artikel fehlt in meiner Sendung.**

Im Bestellprozess hatten Sie die Möglichkeit, sich für Teillieferungen zu entscheiden. Sollte die Sendung jedoch tatsächlich unvollständig sein, bitten wir Sie, unseren Fehler zu entschuldigen. Kontaktieren Sie bitte unser Customer Center über den Kontakt-Link, den Sie unten auf der Webshop-Seite im grau hinterlegten Footer-Bereich finden, damit wir den Artikel nachliefern können.

- **Meine Sendung enthält einen falschen Artikel.**

Sollte die Sendung einen nicht-bestellten Artikel enthalten, so bitten wir Sie, unseren Fehler zu entschuldigen. Kontaktieren Sie bitte unser Customer Center über den Kontakt-Link, den Sie unten auf der Webshop-Seite im grau hinterlegten Footer-Bereich finden, damit wir den Artikel nachliefern können. Geben Sie dabei die Bestellnummer und weitere wichtige Informationen an, damit wir für eine schnelle Klärung sorgen können.

- **Wie erfahre ich den genauen Liefertermin?**

Nach der automatischen Bestelleingangsbestätigung erhalten Sie von unserem Customer Center per E-Mail die offizielle Auftragsbestätigung. In dieser kommunizieren wir auch den Liefertermin.

- **Kann ich bei Ihnen einen festen Anliefertermin buchen?**

Sie haben im Bestellprozess die Möglichkeit zusätzliche Bemerkungen und Wünsche einzugeben. Unser Customer Center prüft diese und informiert Sie zeitnah über Realisierungsmöglichkeiten.

› Bezahlung

- **Welche Zahlungsmöglichkeiten bieten Sie an?**

Die Bezahlung erfolgt derzeit ausschließlich über Rechnung. Diese wird Ihnen von unserem Customer Center per E-Mail zugeschickt.

- **Sind die Preise inklusive Umsatzsteuer angegeben?**

Im Webshop werden ausschließlich „Nettopreise“ ausgewiesen. Dies ist auch im Bestellprozess an den Summen/Zwischensummen entsprechend vermerkt. Die Berechnung möglicher Steuern erfolgt auf der Auftragsbestätigung und der Rechnung.

› Kontakt

- **Wie kann ich das Customer Center erreichen?**

Als registrierter Nutzer klicken Sie bitte auf den Kontakt-Link, den Sie unten auf der Webshop-Seite im grau hinterlegten Footer-Bereich finden. Hier können Sie Ihr Anliegen formulieren und auch Anhänge hochladen. Über die Tabs „Offene Anfragen“ und „Abgeschlossene Anfragen“ erhalten Sie auch Status-Updates bzw. einen Überblick über Ihre Kontakt-Historie.

› Gutscheine

- **Was ist ein Gutschein-Code?**

Das ist ein persönlicher Code, der zu bestimmten Anlässen vergeben wird und mit dem Sie in den Genuss von exklusiven Rabatten und Sonderangeboten kommen. Zum Einlösen Ihres Gutscheins fügen Sie Ihren individuellen Code in das Feld „Gutscheincode“ auf der ersten Seite des Warenkorbs ein, danach klicken Sie auf „Anwenden“, um die neue Gesamtsumme zu erhalten. Damit erfolgt die Verrechnung des Rabattsatzes auf Ihre Bestellung. Bitte beachten Sie, dass jeder Gutschein nur einmal eingesetzt werden kann und ggf. auch zeitlich begrenzt ist.

- **Kann ein Gutschein nach Abschluss der Bestellung eingelöst werden?**

Nein. Sie können Gutscheine ausschließlich während des Bestellvorgangs einlösen.

› Sicherheit & Datenschutz

- **Wie sicher sind meine Daten?**

Ihre personenbezogenen Daten werden im Bestellprozess verschlüsselt über das Internet übertragen. Wir sichern unsere Website und sonstigen Systeme durch technische und organisatorische Maßnahmen gegen Verlust, Zerstörung, Zugriff, Veränderung oder Verbreitung Ihrer Daten durch unbefugte Personen. Der Zugang zu Ihrem Kundenkonto ist nur nach Eingabe Ihres persönlichen Passwortes möglich. Sie sollten Ihre Zugangsinformationen stets vertraulich behandeln und das Browserfenster schließen, wenn Sie die Kommunikation mit uns beendet haben, insbesondere wenn Sie Ihr Arbeitsgerät gemeinsam mit anderen nutzen.

- **Wo finde ich die Datenschutzerklärung des Webshops?**

Ausführliche Informationen zum Datenschutz erhalten Sie über den folgenden Link: <https://www.leoni.com/de/datenschutz/> Rechtliche Hinweise können Sie hier einsehen: <https://www.leoni.com/de/rechtliche-hinweise/>