

FAQ Webshop

die wichtigsten Antworten

Kundenlogin

Wie registriere ich mich für den Hoelzle-Webshop?

Wir beliefern grundsätzlich Geschäftskunden aus der Schweiz. Wenn Sie einen Betrieb führen, können Sie unser Neukundenformular im Internet ausfüllen. Wir werden uns danach bei Ihnen melden. Private Kunden verweisen wir an dieser Stelle an unsere lokalen Verkaufsstützpunkte. Eine entsprechende Liste finden Sie auf unserer Website.

Ausländische Kunden werden ab einem Bestellvolumen von € 300.00 pro Bestellung beliefert.

Was ist ein Superuser?

Der Superuser (SU) ist der Administrator für alle anderen Logins. Er kann Logins anlegen, löschen und deaktivieren. Ebenfalls vergibt er jedem Login Berechtigungen (beispielsweise "Einkaufspreise und Rechnungen anzeigen").

Kann es mehrere Superuser geben?

Ja

Wie lautet mein Passwort? Was kann ich machen, wenn ich es vergessen habe?

Nach der Umstellung erhält jede Person eine E-Mail mit den Logindaten zugestellt. Das Passwort kann nachträglich geändert werden. Über die Funktion "Passwort vergessen" kann man sein Passwort erneut anfragen. Über die Funktion „Anmeldedaten speichern“ werden Ihre Logindaten automatisch in einem Cookie gespeichert und Sie müssen diese nicht jedes mal neu eingeben.

Wer sieht mein Passwort?

Ihr Passwort ist geschützt. Nur Sie können es sehen. Auch der Superuser kann die Passwörter der anderen Logins nicht einsehen.

Was bedeuten die Warenkorb-Einstellmöglichkeiten?

Der Superuser kann neu entscheiden, ob der Warenkorb pro Person (Login) geführt wird oder ob sich alle Personen des Unternehmens denselben Warenkorb teilen.

Was bedeutet "EP und Rechnungen sichtbar"?

Wenn diese Einstellung aktiviert ist, kann die Person die eigenen Einkaufspreise (inkl. Rabatte) sowie die aktuell offenen Rechnungen einsehen.

Bestellungen

Wie sehen die Lieferfristen aus?

Alle unsere Lieferungen innerhalb der Schweiz werden als Post-Priority Paket (CHF 9.50 pro Bestellung) versendet. Dieses erreicht Sie in der Regel am darauffolgenden Arbeitstag am Vormittag. Benötigen Sie Ihr Paket zwingend am darauffolgenden Arbeitstag oder an einem Samstag bestellen Sie bitte als Post-Express (CHF 19.00). Hier ist eine Zustellung bis 09:00 am folgenden Arbeitstag (inkl. Samstag) garantiert.

Bei ausländischen Lieferungen kommen andere Lieferzeiten zum Zug. Fragen Sie hierzu bitte unseren Kundendienst an.

Gibt es einen Mindestbestellwert?

Innerhalb der Schweiz gibt es keinen Mindestbestellwert. Egal wie viel Sie bestellen, Sie bezahlen pro Bestellung nur CHF 9.50 als Lieferpauschale.

Für Bestellungen aus dem Ausland gilt ein Mindestbestellwert von € 300.00.

Ist meine Bestellung angekommen?

Sofern Sie über den Webshop bestellen, erhalten Sie nach dem Absenden der Bestellung automatisch eine Bestätigung via E-Mail. Wenn Sie über einen anderen Kanal bestellen, vermerken Sie bitte, dass Sie eine Auftragsbestätigung wünschen und wir werden Ihnen diese gerne zustellen.

Kann ich im Webshop mehrere Artikel auf einmal bestellen?

Ja. In jeder Listenansicht finden Sie einen gelben Button „Mehrfachbestellung“. Damit werden automatisch alle von Ihnen eingegebenen Mengen der aktuellen Seite in den Warenkorb gelegt.

Wann wird die von mir eingegebene Menge angepasst?

Einige Artikel (zB Kabel) weisen eine definierte Verpackungseinheit (VPE) auf. Sie können nur eine ganze VPE oder ein Vielfaches davon bestellen. Damit Sie die benötigte Menge auf jeden Fall erhalten, wird beim Hinzufügen zum Warenkorb automatisch auf die nächsthöhere Verpackungseinheit gerundet.

Kann ich meine eigenen Artikelnummern hinterlegen und danach suchen?

Ja. Wenn Sie eingeloggt sind, können Sie in der Detailansicht eines Artikel mit „ > Eigene Artikelnummer“ Ihre eigene Artikelnummer im System hinterlegen. Diese wird Ihnen im Webshop angezeigt und Sie können auch danach via Suchfeld suchen.

Wir bestellen häufig dieselben Artikel. Kann ich eine alte Bestellung wiederholen?

Ja. Unter dem Menüpunkt „Konto / Ältere Bestellungen“ können Sie Ihre alten Webshop-Bestellungen aufrufen. Die damals bestellten Mengen können einfach und schnell wieder in den aktuellen Warenkorb gelegt werden.

Kann ich direkt mit der Artikelnummer bestellen?

Wenn Sie unsere Artikelnummern kennen, können Sie unter dem Menüpunkt Konto / Schnellerfassung einfach und schnell bestellen. Einfach die Artikelnummer und die gewünschte Menge eingeben und den Vorgang mit „Bestellen“ abschliessen. Wenn Ihre eigenen Artikelnummern im System hinterlegt sind, können Sie auch anhand dieser bestellen.

Ich suche nur Artikel einer bestimmten Marke. Wie finde ich diese?

In unserem Markenverzeichnis finden Sie alle Lieferanten und können dort die Artikel dieses Lieferanten anzeigen lassen.

Kann der Warenkorb nachträglich noch angepasst werden?

Ja. Vor dem definitiven Absenden der Bestellung haben Sie die Möglichkeit Artikel zu löschen, eine Bemerkung pro Artikel anzugeben oder die Menge zu ändern.

Kann der Absender der Bestellung angepasst werden?

Ja. Sie können den Absender anpassen oder eine andere E-Mailadresse angeben. Wenn Sie einen gemeinsamen Warenkorb für alle Logins führen, werden automatisch alle Personen angeschrieben, welche Artikel zum Warenkorb hinzugefügt haben.

Was bedeuten die verschiedenen Lieferarten?

In der Regel erhalten Sie unsere Lieferungen am kommenden Arbeitstag bis 10:00. Sollten Sie das Paket mit Sicherheit am kommenden Tag (inkl. Samstag) bis 09:00 benötigen, wählen Sie bitte eine Expresslieferung.

Ich finde einen Artikel nicht. Kann ich ihn trotzdem bestellen?

Ja. Im Warenkorb können Sie im Feld „Bemerkungen“ Artikel angeben, welche Sie im Shop nicht gefunden haben.

Versand & Lieferung

Was bedeuten die verschiedenen Lieferarten?

In der Regel erhalten Sie unsere Lieferungen am kommenden Arbeitstag bis 10:00. Sollten Sie das Paket mit Sicherheit am kommenden Tag (inkl. Samstag) bis 09:00 benötigen, wählen Sie bitte eine Expresslieferung.

Wie erfahre ich, dass meine Bestellung versendet wurde?

Nachdem das Paket bei uns gepackt wurde, erhalten Sie via E-Mail eine Versandbestätigung mit einem Lieferschein, welche die gepackten Artikel enthält. Diese E-Mail enthält einen Link zum Suchen des Paketes (funktioniert ab dem folgenden Tag).

Wie hoch sind die Versandkosten?

Ein Standardpaket innerhalb der Schweiz kostet CHF 9.50 (egal wie gross oder wie viel Sie bestellen). Benötigen Sie ihr Paket zwingend am darauffolgenden Arbeitstag bis 09:00 oder an einem Samstag kostet das Paket pauschal CHF 19.00 pro Bestellung (Expresslieferung).

Bei Lieferungen ins Ausland wird das effektive Porto weiterverrechnet.

Welche Versandmöglichkeiten gibt es?

Post-Priority: CHF 9.50 pro Bestellung (i.d.R. am darauffolgenden Arbeitstag)
Post-Express: CHF 19.00 (am darauffolgenden Arbeitstag bis 09:00 – inkl. Samstag)
Ausland: nach Aufwand (Zeiten können je nach Land variieren)

Alle Pakete können für CHF 3.00 mit der ökologischen, gelben Disbox der Post bestellt werden.

Ich möchte etwas zurücksenden. Was muss ich tun?

Fehllieferungen sollten nicht vorkommen. Sollte es dennoch vorkommen, können Sie uns die falsch gelieferten oder defekten Artikel jederzeit retournieren. Nehmen Sie hierzu bitte mit unserem Kundendienst Kontakt auf. Wir senden Ihnen darauf eine Retourenetikette und übernehmen das Porto für die Rücksendung.

Zahlung

Kann ich meine offenen Rechnungen einsehen?

Im Webshop finden Sie eine Liste aller aktuell offenen Rechnungen. Sollten Sie den Einzahlungsschein verloren haben, finden Sie dort ebenfalls eine Kopie des Einzahlungsscheins zum erneuten Ausdruck.

Wo finde ich die Zahlungsmöglichkeiten?

Auf der Website finden Sie eine Übersicht über unsere aktuellen Bank- und Kontoangaben.

Techn. Informationen

Ich benötige technische Informationen zu einem Artikel. Wo finde ich diese?

In der Detailansicht der Artikel finden Sie grundsätzlich alle relevanten Informationen zu einem Artikel. In der Rubrik „techn. Informationen“ haben wir zusätzliche Informationen für Sie zusammengefasst.

Sollten Sie Ihre Informationen dennoch nicht finden, helfen wir Ihnen gerne persönlich weiter. Kontaktieren Sie hierzu bitte unseren Kundendienst via E-Mail oder Telefon.