

FAQ's e-Shop Bibliotheksausstattung

Fehler	Grund / Ursache/Antwort	Abhilfe
Login funktioniert nicht	<ol style="list-style-type: none"> 1. Shopbereich falsch ausgewählt 2. Benutzername falsch geschrieben 3. Passwort falsch geschrieben 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Shopbereich wählen, für den man freigeschaltet wurde 2. Benutzernamen erneut in anderer Schreibweise eintippen 3. Passwort erneut eingeben, ggfs. unter www.ekz.de "Kennwort vergessen" anfordern. (Ist in jedem Shopbereich möglich)
Ich bin z.B. bei Shop Medien registriert, warum kann ich nicht z. B. im Shop Ausstattung einkaufen?	Jeder Shopbereich ist ein eigenständiger Vertriebsbereich, die getrennt voneinander abgewickelt werden.	Registrieren Sie sich bitte für den jeweiligen Shopbereich neu.
Passwort vergessen	Passwort vergessen oder die Schreibweise	Passwort erneut eingeben, ggfs. unter www.ekz.de "Kennwort vergessen" anfordern. (Ist in jedem Shopbereich möglich)
Passwort zurücksetzen	Sie möchten Ihr Passwort ändern?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Einloggen mit Benutzernamen und bisherigem Passwort 2. Persönliche Einstellungen unter "Mein Konto" auswählen 3. Persönliche Angaben - Passwort ändern
Benutzername zurücksetzen	Sie möchten Ihren Benutzernamen ändern?	Diese Funktion ist nicht möglich. Ggfs. bitte neu registrieren
Zahlung auf Rechnung funktioniert nicht	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sind Sie bereits freigeschaltet worden? 2. Sie haben sich registriert - "Zahlung auf Rechnung" kann nicht ausgewählt werden? 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nein - dann registrieren Sie sich bitte im Shop Bibliotheksausstattung als ekz-Kunde, wenn Sie bereits einen KDNR besitzen oder als Neukunde, falls Sie noch keine KDNR haben 2. Nach erfolgter Freischaltung erhalten Sie eine Mail - ist dies geschehen?
Ansprechpartner lässt sich nicht löschen	Ihr frühere Kollege/Kollegin ist ausgeschieden, erscheint aber immer noch in der Liste	Um den Ansprechpartner zu löschen, wenden Sie sich bitte per Mail an: Bibliothekszubehoer@ekz.de
Die Seite kann nicht angezeigt werden	Möglicherweise ist die Seite derzeit offline (nicht erreichbar). Können Sie eine beliebige andere Webseite anzeigen? Gehen Sie wie folgt vor. Siehe Abhilfe ...	<p>Klicken Sie in der folgenden Liste auf jeden Link, um festzustellen, ob das Problem auftritt. Sie können die einzelnen Adressen auch in die Adressleiste im Internet Explorer eingeben, und nach jeder Adresse die Eingabetaste drücken.</p> <p>http://www.microsoft.com/germany/ http://de.msn.com/ http://support.microsoft.com/?ln=de</p> <p>Können alle o.g. Seiten angezeigt werden bitte Kontakt mit der ekz aufnehmen.</p>
<p>Diese Seite ist nicht sicher / Sicherheitszertifikat</p> 	Das Sicherheitszertifikat wurde von einer Firma ausgestellt, die Sie nicht als vertrauenswürdig eingestuft haben.	Installieren Sie das Zertifikat in Ihrem Browser. Markieren Sie hierfür "Diese Warnung nicht mehr anzeigen". Dadurch wird das Zertifikat in die Liste der geprüften ertifikate aufgenommen und die Meldung erscheint beim nächsten aufruf der Seite nicht mehr.
Registrierung funktioniert nicht	Meist sind fehlende Eingaben in den einzelnen Feldern die Ursache.	Bitte die Angaben am Seitenanfang bzw. die rot markierten Texte beachten und die entsprechenden Korrekturen vornehmen. Wichtig: z.B. auf Groß- bzw. Kleinschreibung achten.
Lieferanschrift ändern	Die Sendung soll an einen anderen Empfangsort gesendet werden?	<p>Sie haben 2 Möglichkeiten:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. In der Bestellabwicklung können Sie bei der Lieferanschrift eine abweichende Lieferanschrift auswählen. Klicken Sie dazu bitte dann auf "Adresse verwalten" und geben hier die neue Lieferanschrift ein. 2. Unter "Mein Konto" unabhängig einer Bestellung, können Sie eine abweichende Lieferanschrift erfassen.
Rechnungsanschrift ändern	Die Rechnung muss auf einen anderen Zahlungspflichtigen ausgestellt werden. Z.B. Förderverein	<p>Im Vergleich zu Lieferanschrift ist eine Änderung der Rechnungsanschrift nicht möglich, da hier die hinterlegte Kunden-Nr. greift.</p> <p>Für den Fall, dass Sie z.B. für 2 verschiedene Institutionen bestellen, so ist es notwendig sich 2 x zu registrieren.</p>

Lieferung ins Ausland	<p>1.) Die Frachtkosten werden manuell je nach Aufwand ermittelt und bei Rechnungsstellung aufgeführt. Bei Neukunden erfolgt die Abwicklung ggfs. gegen Vorkasse.</p> <p>2.) In Ländern, in denen die ekz Niederlassungen, Töchter und Partnerschaften unterhält, werden Bestellung direkt über diese abgewickelt.</p> <p>Wir bitten um Ihr Verständnis.</p>	
Zahlung per PayPal	Der Rechnungsbetrag wurde per PayPal vorab geleistet. Nach Eingang der Zahlungsbestätigung durch PayPal wird die Ware nach Verfügbarkeit sofort verschickt.	
Zahlung per Kreditkarte	Der Rechnungsbetrag wurde per Kreditkarte vorab geleistet. Die Ware wird sofort nach Verfügbarkeit verschickt.	
Vorkasse	Sobald der angezeigte Rechnungsbetrag bei uns verbucht wurde, liefern wir umgehend die Ware nach Verfügbarkeit aus.	
Artikel vergessen - zur Bestellung hinzufügen	Sie möchten Ihre Bestellung ergänzen? Rufen Sie uns einfach an, dann können wir den / die Artikel nach Verfügbarkeit und Lieferstatus der Sendung noch beifügen, sofern die Bestellung noch nicht erledigt ist. Telefon: 07121/144-420	
Wann wird meine Ware verschickt?	Online-Bestellungen, die Mo - Fr bis 12.00 eingehen und die Ware verfügbar ist, werden im Regelfall am gleichen Tag verschickt.	
Preise	Die Preise sind Netto-Preise. Die gesetzliche Umsatzsteuer muss hinzugerechnet werden.	
Aktionen	Unsere attraktiven Aktionen bieten Ihnen die Möglichkeit, zu günstigen Konditionen einzukaufen.	Abonnieren Sie unseren Newsletter unter: www.ekz.de/ekz-News/Newsletter abonnieren
Versandkosten	Wie hoch sind die Versandkosten?	<p>Versand- und Verpackungspauschale</p> <p>Mindestportopauschale 5,90 EUR</p> <p>- bis 250 EUR Bruttowarenwert: + 6 %</p> <p>- von 250 EUR - 500 EUR Bruttowarenwert: + 4%</p> <p>- über 500 EUR Bruttowarenwert: Lieferung frei Haus</p> <p>Bruttowarenwert = Preise ohne Ust (!), lt. Preisliste</p>
Bestellübersicht	Sie möchten Ihre Bestellungen einsehen?	Sie loggen sich ein und finden unter "Mein Konto" die komplette Bestellübersicht. Unter "Details" sehen Sie die Auflistung.
Was heißt "Bestellung erfasst"?	Die Bestellung wurde im System übernommen. Achtung: Lieferstatus ist nicht erkennbar.	
Wie ist der Lieferstatus einsehbar?	Elektronisch können wir derzeit die Sendungsdaten nicht übermitteln. In der Regel rechnen Sie bitte 2-3 Tage nach der Bestellung.	
Was ist eine Direktbestellung?	Hier haben Sie die Möglichkeit das Bestellformular mit der Ihnen bekannten Artikel-Nr. und Menge online auszufüllen. Wenn die Bestellung in den Warenkorb übernommen wurde, ist die weitere Bestellabwicklung gleich wie bei der Suche im Shop.	
Welche Browserunterstützungen sind notwendig?	<p>1. Java</p> <p>2. SSL-Verschlüsselung</p> <p>3. Cookies</p> <p>4. Die Website ist auf der Browser "Microsoft Internet Explorer 7" und "Mozilla Firefox2 " optimiert, sie ist jedoch für ältere Browser-Versionen geeignet. Veränderungen im Layout sind jedoch möglich.</p>	