

# FAQ – Online Shop

---

Die folgende Liste ist eine Zusammenstellung häufig gestellter Fragen.

Wenn Sie die Antwort zu Ihrer Frage hier nicht finden, zögern Sie bitte nicht, uns direkt per Telefon (+49 (89) 9090 19 0) oder E-mail (bestellung(at)bio-partner.de) zu kontaktieren!

## Inhalt

*Klicken Sie einfach ihre Frage an!*

Registrierungslink .....	2
1. Ich habe keine E-mail mit dem Registrierungslink erhalten, was soll ich tun? .....	2
2. Wie kann ich die E-mail mit dem Registrierungslink noch einmal anfordern? .....	2
3. Mein Registrierungslink funktioniert nicht, was kann ich tun? .....	2
4. Kann ich den Registrierungslink weiterhin benutzen, um in den Shop zu kommen?.....	2
Passwort .....	2
1. Ich habe mein Passwort vergessen, was kann ich tun?.....	2
2. Wie kann ich mein Passwort ändern? .....	2
Lieferdatum.....	2
1. Ich kann kein Lieferdatum auswählen, was soll ich tun? .....	2
2. Wie kann ich das Lieferdatum ändern?.....	3
Favoriten .....	3
1. Wie erstelle ich meine Favoriten? .....	3
2. Können die Favoriten voreingestellt werden?.....	3
Artikel .....	3
1. Ich finde einen Artikel nicht, was kann ich tun? .....	3
2. Warum sind manche Artikel gelb hinterlegt? .....	3
3. Warum sind manche Artikel grau hinterlegt?.....	3
4. Wie kann ich Vorbestell-Artikel ordern? .....	3

## Registrierungslink

### 1. Ich habe keine E-mail mit dem Registrierungslink erhalten, was soll ich tun?

Bitte fordern Sie auf der Seite [www.bio-partner.de/shop](http://www.bio-partner.de/shop) unter „Passwort vergessen / zurücksetzen“ eine neue E-mail mit dem Registrierungslink an. Wenn Sie unsicher sind bei Ihrer Kundennummer und/oder Ihrem Passwort, fragen Sie einfach bei Ihrem Kundenbetreuer nach. Die E-mail sollte innerhalb von 5-7 Minuten ankommen. Der Registrierungslink dieser Email ist 24 Stunden gültig.

### 2. Wie kann ich die E-mail mit dem Registrierungslink noch einmal anfordern?

Gehen Sie bitte wie in Frage 1 beschrieben vor.

### 3. Mein Registrierungslink funktioniert nicht, was kann ich tun?

Bei manchen E-mail-Anbietern kann es vorkommen, dass nicht der ganze Link aktiviert ist, also die Schrift **nicht blau** ist und er auch **nicht blau unterstrichen** ist. Bitte kopieren Sie händisch den **gesamten** Link inklusive der Buchstaben und Zahlen, die **nicht blau** sind. Fügen Sie ihn oben in der Adresszeile Ihres Browsers ein und drücken Sie auf „Enter“. Sie werden nun auf die Seite weitergeleitet, auf der Sie Ihr Passwort festlegen können.

Sollte dies nicht funktionieren, kann es sein, dass die Gültigkeit des Links bereits abgelaufen ist (7 Tage). Bitte fordern Sie, wie in Frage 1 beschrieben, einen neuen Registrierungslink an.

### 4. Kann ich den Registrierungslink weiterhin benutzen, um in den Shop zu kommen?

**Nein**, nachdem Sie ihr Passwort mit dem Registrierungslink festgelegt haben, gehen Sie bitte über unsere Webseite [www.bio-partner.de](http://www.bio-partner.de) in den Shop. Auf der Webseite ist oben rechts der Reiter „Shop“.

## Passwort

### 1. Ich habe mein Passwort vergessen, was kann ich tun?

Sie können, wie in Frage 1 beschrieben, einen neuen Passwort-Link anfordern und Ihr Passwort noch einmal festlegen. Sie können auch ein bereits hier schon verwendetes Passwort noch einmal benutzen. Wenn Sie unsicher bei Ihrer Kundennummer und/oder Ihrem Passwort sind, fragen Sie einfach bei Ihrem Kundenbetreuer nach.

### 2. Wie kann ich mein Passwort ändern?

Bitte fordern Sie, wie in Frage 1 beschrieben, einen neuen Passwortlink an und legen Sie ein neues Passwort fest. Dies können Sie beliebig oft tun.

## Lieferdatum

### 1. Ich kann kein Lieferdatum auswählen, was soll ich tun?

Bitte kontaktieren Sie Ihren Kundenbetreuer, damit Ihre Standard-Liefertage in Ihrem Kundenprofil eingetragen werden.



## 2. Wie kann ich das Lieferdatum ändern?

Während der Bestellung können Sie rechts bei „Lieferdatum“ auf „**ändern**“ klicken. Nach dem Ändern des Lieferdatums einfach wieder auf „Weiter zur letzten Seite“ und Sie können Ihre Bestellung fortsetzen.

Bei einer abgeschlossenen Bestellung können Sie das Lieferdatum nicht mehr im Shop ändern. Bitte kontaktieren Sie hierzu Ihren Kundenbetreuer.

## Favoriten

### 1. Wie erstelle ich meine Favoriten?

Sie können bei jedem Artikel rechts auf den grauen Stern klicken:  Dieser wird dann gelb: 

Alle Artikel mit gelbem Stern erscheinen unter dem „Reiter“ *Favoriten*. Wenn Sie einen Artikel wieder aus den Favoriten herausnehmen möchten, klicken Sie abermals auf den Stern, damit er grau wird. Nach der Aktualisierung der Seite „Favoriten“ ist dieser Artikel dann nicht mehr in der Favoriten-Liste gespeichert.

Ihre Favoriten sind links nach den einzelnen Waren-Kategorien einsortiert.

### 2. Können die Favoriten voreingestellt werden?

Nein, dies ist technisch leider nicht möglich.

## Artikel

### 1. Ich finde einen Artikel nicht, was kann ich tun?

Bitte tragen Sie den gesuchten Artikel in das Nachrichtefeld bei der Bestellung ein, Ihr Kundenbetreuer wird Ihnen dann Rückmeldung geben. Gerne können Sie auch einfach anrufen.

Wenn möglich, werden wir Ihren gesuchten Artikel für den Shop freigeben.

### 2. Warum sind manche Artikel gelb hinterlegt?

Gelb hinterlegte Artikel haben eine Vorbestellzeit von 3,5 bzw. 7 Werktagen. Sie können den Artikel bestellen, indem Sie ihr Lieferdatum - wie in Frage 8 beschrieben - 3,5 bzw. 7 Werktage in die Zukunft verschieben.

### 3. Warum sind manche Artikel grau hinterlegt?

Grau hinterlegte Artikel sind leider ausgelistet. Bitte verwenden Sie den angegebenen Ersatzartikel. Zu einem passenden Ersatzprodukt berät Sie auch gerne Ihr Kundenbetreuer am Telefon.

### 4. Wie kann ich Vorbestell-Artikel ordern?

Sie können Vorbestell-Artikel ordern, indem Sie das Lieferdatum - wie in Frage 8 beschrieben - 3,5 bzw. 7 Werktage in die Zukunft vorbestellen.