

FAQ Gaseshop

Der Shop – Allgemeines

Wie bestelle ich Gase online?

Um Gase online bei uns kaufen zu können, müssen Sie ein Benutzerkonto anlegen und sich einmalig registrieren. Geben Sie dafür die benötigten Daten, Ihre Kundennummer, Ihre Rechnungsnummer oder Auftragsnummer in die dafür vorgesehenen Textfelder ein. Anschliessend werden Sie direkt weitergeleitet und können Ihren Kauf beginnen.

Kann ich online Kunde werden?

Sofern Sie bereits offline bei der Westfalen eingekauft haben, besitzen Sie eine Kunden- und Rechnungsnummer und/oder Auftragsnummer und können auch Online-Kunde werden. Haben Sie noch nie bei uns bestellt, kontaktieren Sie gerne Ihr Westfalen-Kontakt, um Kunde zu werden. Ein Online-Kauf ist vorab dann leider nicht möglich.

Warum werden mir keine Preise zu den Produkten angezeigt?

Um Preise zu den jeweiligen Produkten angezeigt zu bekommen, benötigen Sie eine Berechtigung, welche beim zuständigen Ansprechpartner beantragt werden kann. Diesen finden Sie auf Ihrer persönlichen Startseite. Ist die Berechtigung vorhanden, werden die mit Ihnen verhandelten Produktpreise angezeigt.

Wie kann ich mein Produkt schneller finden?

Suchen Sie nach einem bestimmten Produkt, haben Sie die Möglichkeit unseren Produktschnellfinder zu benutzen. Dieser ist mit einer Lupe oben im Kopfbereich gekennzeichnet. Geben Sie einfach Ihr gewünschtes Produkt (Name oder Materialnummer) ein und es wird Ihnen direkt angezeigt.

Was bedeutet „Nach Vereinbarung“?

„Nach Vereinbarung“ bedeutet, dass es einen Preis zu dem jeweiligen Produkt gibt, die benötigte Berechtigung aber für Sie noch nicht vorliegt. Bitte wenden Sie sich in diesem Fall an den zuständigen Ansprechpartner, um die Preise anzufragen oder sich freischalten zu lassen.

Wie kann ich die Produkte filtern?

Auf der linken Seite finden Sie unterschiedliche Filter. Klicken Sie einfach auf den Bereich, den Sie filtern wollen. Die gefilterten Produkte werden Ihnen direkt vorgeschlagen und Sie brauchen nicht mehr lange zu suchen.



Westfalen

Bestellungen

Wo finde ich meinen Warenkorb?

Ihren Warenkorb finden Sie oben rechts. Sofern Sie sich noch nicht für ein Produkt entschieden haben, ist er grau gekennzeichnet. Sollten Sie sich bereits für Produkte entschieden haben, ist er zusätzlich mit einem roten Kreis und der Anzahl der Produkte versehen.

Wie kann ich meine Bestellung ändern/stornieren?

Möchten Sie Ihre Bestellung gerne stornieren, wenden Sie sich bitte telefonisch an den zuständigen Ansprechpartner.

Gibt es einen maximalen oder minimalen Bestellwert?

Es gibt es keinen maximalen oder minimalen Bestellwert.

Wird mein Warenkorb automatisch gespeichert?

Ja, sollten Sie unseren Gaseshop verlassen, wird Ihr Warenkorb trotzdem automatisch gespeichert. Die Speicherung wird nach einer gewissen Zeit gelöscht.

Kann ich den Flaschenbestand einsehen?

Ihren Flaschenbestand können Sie nicht einsehen.

Leergut

Welches Leergut muss ich wählen?

Für uns als Lieferanten ist es aus logistischen Gründen wichtig zu wissen, wieviel Leergut wir bei Ihnen mitnehmen sollen.

Geben Sie daher bitte an, ob es sich bei Ihrem Leergut um Paletten und/oder Flaschen oder nur leere Paletten handelt.

Sollte es sich bei Ihrem Leergut nur um Flaschen handeln, ist es wichtig dies anzugeben, da bei der Abholung Paletten zum Transport mitgebracht werden müssen.

Wie sende ich das Leergut zurück?

Leergut wird nach Auftragseingang bei uns zur Abholung eingeplant.

Reine Leergutabholungen erzeugen ebenfalls Frachtkosten, hier gelten die vertraglich vereinbarten Liefer- und Versandbedingungen.

Benutzerkonto

Wie melde ich mich an?

Sofern Sie schon ein Benutzerkonto haben, können Sie sich oben rechts anmelden. Dafür werden Ihre E-Mail-Adresse und Ihr Passwort benötigt.

Richtlinie für die Erstellung Ihres Passwortes

Ihr Passwort sollte aus mindestens acht Zeichen, Buchstaben und Zahlen bestehen, des Weiteren mindestens ein Sonderzeichen erhalten. Ausserdem sollten Gross- und Kleinbuchstaben in Ihrem Passwort vorkommen.



Westfalen

Kann ich Passwort und E-Mail-Adresse ändern?

Sie können Ihr Passwort und Ihre E-Mail-Adresse unter den persönlichen Daten ändern.

Wie kann ich mein Konto löschen?

Wenn Sie Ihr Konto löschen möchten, beantragen Sie dies bitte per Mail bei Ihrem zuständigen Ansprechpartner.

Wie kann ich meinen Lieferschein und/oder Rechnung herunterladen?

Lieferscheine und Rechnungen finden Sie unter der Bestellübersicht in den Bestelldetails.

Gasflaschen

An wen kann ich mich bei einer defekten Gasflasche wenden?

Sollten Sie eine defekte Gasflasche erhalten haben, melden Sie sich bitte bei Ihrem persönlichen Ansprechpartner.

Zahlungen

Welche Zuschläge kommen auf mich zu?

Zu den gegebenenfalls im Gaseshop angezeigten Produktpreisen können noch Nebenkosten und Transportkosten anfallen.

Lieferungen

Wann erhalte ich meine Lieferung in der Regel?

Für Ihre Lieferung gilt im Normalfall immer der nächstmögliche Termin. Dies bedeutet, dass Sie Ihre Ware mit dem nächsten Tourentermin innerhalb von max. 3-5 Werktagen erhalten.

Wenn Sie Ihre Lieferung eher oder zu einem bestimmten Termin erhalten möchten, wird Ihre Bestellung „zum Wunschliefertermin“ geprüft und es fallen gegebenenfalls Mehrkosten an. Kann der Termin nicht gehalten werden, setzen wir uns unverzüglich mit Ihnen in Verbindung.

Kann ich meinen Bestellstatus einsehen?

Ja, unter der Bestellübersicht können Sie Ihren Bestellstatus einsehen.

Muss ich das Leergut in einem separaten Auftrag abgeben?

Bei der Bestellung wird immer von einem 1 zu 1 Tausch ausgegangen. Das bedeutet, volle Flaschen gegen leere Flaschen umzutauschen.

Bei der Bestellung von technischen Gasen sollte immer das Leergut in den angegebenen Gebinden mit angegeben werden. Dies ermöglicht uns eine bessere Koordination von LKW Stellplätzen und soll Ihnen garantieren, dass wir Ihr Leergut auch direkt zurücknehmen können.



Westfalen

An wen kann ich mich wenden, wenn ich Mängel an Produkten erkennen sollte?

Sollten Sie Mängel an einem unserer Produkte feststellen, wenden Sie sich bitte an Ihren zuständigen Ansprechpartner.

Kann ich eine Retoure aufgeben?

Wenn Sie eine Retoure aufgeben möchten, wenden Sie sich gerne an unsere Logistik.

Kann ich ein ungenutztes Produkt zurücksenden?

Das Zurücksenden eines ungenutzten Produktes ist produktabhängig.

Wenn Sie ein ungenutztes Produkt zurücksenden möchten, wenden Sie sich bitte an Ihren direkten Ansprechpartner.

Was kann ich tun, wenn mir ein falscher Artikel geliefert wird?

Sollte Ihnen ein falscher Artikel geliefert worden sein, nehmen Sie bitte Kontakt zu Ihrem direkten Ansprechpartner auf.

Kann ich eine Lieferung ausserhalb meines Landes aufgeben?

Sofern Sie in Deutschland oder in der Schweiz bestellen, beliefern wir Sie im jeweiligen Land.

Sollte Sie eine Bestellung in unserem Gaseshop Belgien tätigen, ist es uns auch möglich, Sie in Luxemburg zu beliefern.

Kann ich meine Produkte vor Ort abholen?

Es ist möglich Gase auch direkt vor Ort bei einem unserer Vertriebspartner abzuholen.

Technisches

Wofür werden meine persönlichen Daten benutzt?

Auf das Schützen Ihrer persönlichen Daten legen wir besonders viel Wert. Lesen Sie mehr dazu in unserer Datenschutzerklärung.

An wen kann ich mich bei technischen Problemen wenden?

Bei technischen Problemen wenden Sie sich bitte an Ihren Westfalen-Kontakt.