

# Häufige Fragen zum Onlineshop

## Allgemeine Fragen zum Login

### **1. Wer kann im Lutz Onlineshop bestellen?**

Unser Onlineshop richtet sich an unsere gewerblichen Kunden. Das bedeutet, dass Sie unseren Shop ausschließlich in Ausübung Ihrer selbständigen beruflichen oder gewerblichen Tätigkeit (z.B. als Wiederverkäufer oder Einkäufer im industriellen Bereich) aufsuchen.

### **2. Wie erhalte ich meine Zugangsdaten für den Lutz Onlineshop?**

Füllen Sie einfach unser Formular (Hyperlink zu: [https://shop.orga-soft.net/lutz\\_shop/unsecure/register-service.aspx](https://shop.orga-soft.net/lutz_shop/unsecure/register-service.aspx)) zur Registrierung aus. Wir senden Ihnen dann schnellstens Ihre persönlichen Zugangsdaten per Mail zu.

### **3. Kann ich meine Zugangsdaten ändern?**

In „Mein Konto“ können Sie Ihr Passwort jederzeit ändern.

### **4. Kann ich nach der Registrierung auch „offline“ in einer der Lutz Niederlassungen einkaufen?**

Selbstverständlich können Sie mit Ihrer Kundennummer auch in allen unseren Niederlassungen einkaufen.

## Allgemeine Fragen zur Bestellung

### **1. Wie hoch ist der Mindestbestellwert im Shop?**

Einen Mindestbestellwert gibt es bei uns nicht! Bei Aufträgen unter einem netto Auftragswert von 25€ erlauben wir uns einen Mindermengenzuschlag von 3,5€ (netto) zu erheben. Dieser Zuschlag entfällt, wenn Sie die Ware bei uns abholen und bar bezahlen.

### **2. Wie hoch sind die Versandkosten?**

Lieferungen ab einem netto Auftragswert von 100€ liefern wir FREI-HAUS. Darunter verrechnen wir eine Versandkostenpauschale von 5,5€ (netto). Sie zahlen nur einmal Versand pro Bestellung, egal wie viel Sie bestellen. Sollten wir rückständige Artikel nachsenden müssen, übernehmen WIR natürlich die Kosten hierfür.

### **3. Kann ich bestellte Ware auch bei Ihnen abholen?**

Gerne können Sie Ihre Bestellung auch an Ihrem zugeordneten Standort abholen! Bitte beachten Sie hierbei die Verfügbarkeitsanzeige. Bei Artikeln die nicht ab Lager verfügbar sind, rufen wir Sie sofort an, sobald die Ware für Sie zur Abholung bereit steht. Geben Sie uns hierzu bitte Ihre Rufnummer bei der Bestellung bekannt.

### **4. Werden meine individuellen Preise im Shop angezeigt?**

Nachdem Sie sich mit Ihren Zugangsdaten eingeloggt haben, sehen Sie neben dem Listenpreis auch Ihre individuell gespeicherten Konditionen. Durch die Anbindung an unser Warenwirtschaftssystem, sehen Sie sofort Ihren gültigen Nettopreis.

## **Fragen zum Bestellvorgang**

### **1. Wie verwende ich die Suche im Shop?**

Die Suche beinhaltet eine Volltextsuche sowie die Suche nach Lutz-Sachnummer, Lutz-Katalognummer und auch Hersteller-Artikelnummern.

Wenn nur Lagerhaltige Artikel angezeigt werden sollen, können Sie Ihr Suchergebnis mit dem Filter „Verfügbarkeit“ eingrenzen.

Falls Sie keine Treffer erhalten, versuchen Sie folgende Tipps zu berücksichtigen:

- Sie suchen nach DIN Teilen?

z.B. DIN933 10x20 8. 8 verzinkt

- ➔ Kein Leerzeichen zwischen der DIN
- ➔ Abmessung (ohne M)
- ➔ Güte
- ➔ Oberfläche (verzinkt, A2, A4)

- Sie suchen nach Markenprodukten? Kennen Sie evtl. die Hersteller-Artikelnummer?  
z.B. Fischer 522116
- Sie suchen nach einem EAN oder einer Lutz-Sachnummer bzw. Lutz-Katalognummer?  
Bitte geben Sie die Nummer immer KOMPLETT ein.  
(z.B. 13-stellige EAN, bzw. 9-stellige Lutz-Sachnummer)
- Bitte beachten: Lutz-Sachnummern die ein „RS“ (z.B. 41RS900115) in der Artikelnummer enthalten, sind Diverse-Beschaffungsartikel und können nicht im Shop gefunden werden.  
Bitte kontaktieren Sie hierzu unsere Vertriebsmitarbeiter.
- Als Platzhalter genügt ein „Leerzeichen“. Ein \* zwischen den Suchbegriffen ist nicht nötig.

**Nicht fündig geworden? Gerne helfen wir Ihnen persönlich weiter.**

## **2. Kann ich mir eine Liste mit meinen Favoriten-Artikel anlegen?**

Sie können alle Artikel ganz einfach als „Favorit“ kennzeichnen. Einfach auf den kleinen Stern am Artikel bzw. die Schaltfläche „zu Favoriten hinzufügen“ klicken. Unter „Mein Konto“ können Sie diese Liste einsehen, verwalten und die Liste durchsuchen. Das erspart Ihnen wiederholtes suchen im Shop.

## **3. Gibt es die Möglichkeit einer schnellen „Direktbestellung“**

Unter dem Button „Direktbestellung“, können Sie Ihren Warenkorb befüllen, indem Sie einfach unsere Artikelnummer und die gewünschte Menge eingeben. Der Artikel wird sofort in Ihrem Warenkorb abgelegt.

## **4. Kann ich meine bereits bezogenen Artikel einsehen, um diese erneut zu bestellen?**

Unter „Artikelhistorie“ in „mein Konto“, können Sie Ihre komplette Historie einsehen. Das praktische an dieser Funktion: Sie sehen auch die Artikel, die Sie z.B. schriftlich bestellt oder sogar persönlich in unserem Laden abgeholt haben. Die Artikel sind nach Zugriffen sortiert. (Die Anzahl bezieht sich nicht auf die bezogene Stückzahl, sondern wie oft der Artikel bestellt wurde)

## **Fragen zur Zahlung und Versand**

### **1. Versenden Sie auch ins Ausland?**

Wir liefern nur innerhalb Deutschland. Falls Sie eine Lieferung ins Ausland benötigen, kontaktieren Sie bitte unseren Vertriebsinnendienst.

### **2. Welche Möglichkeiten gibt es zur Zahlung?**

Sie erhalten eine Rechnung. Alternativ können Sie Ihren Auftrag auch bar bei Abholung bezahlen.