TANOS

FAQ

1. **Allgemeines zum Online-Shop**
    a. Ist eine Gast-Bestellung möglich?
        - Ja, im Check-Out Prozess besteht die Möglichkeit als Gast zu bestellen.

    b. Ich kann mich mit meinem bisherigen Konto nicht anmelden
        - Konten die bereits vor 2023 erstellt wurden, sind nicht in diesem Online-Shop verfügbar. Bitte lege in diesem Fall ein neues Konto an. Falls bereits ein neues Konto im Online-Shop angelegt wurde, gibt es die Möglichkeit das Passwort zurückzusetzen oder wende dich an unseren Kundenservice.Wie kann ich den Kundenservice erreichen?
        - Gerne kannst du dich bei Fragen an unseren Kundenservice wenden. Dieser ist von Montag bis Donnerstag von 8 bis 16 Uhr und am Freitag von 8 bis 12 Uhr erreichbar. Telefon: 07303 165 302 00, E-Mail: shoporder@tanos.de

    b. Ich habe keine Bestellbestätigung erhalten!
        - Prüfe bitte, ob die E-Mail im Spam Ordner gelandet ist. Wenn nicht, wende dich gerne direkt an den Kundenservice

    c. Welche Produkte kann ich im Online-Shop erwerben?
        - Die virtuellen Regale unseres Online-Shops sind prall gefüllt mit unserem großen systainer® Sortiment. Vom bewährten systainer® T-Loc bis zur neuen Generation Systainer³ findest du alles. Alle systainer® haben den zuverlässigem T-Loc Verschluss und sind kompatibel mit dem Festool systainer®. Stöbere durch
          das systainer® Zubehör und
          entdecke systainer® Einsätze (Deckeleinlagen / Bodeneinlagen) und ganze systainer® Sets. Auch über systainer®-Angebote und den Lagerverkauf findest du Informationen. Direkt vom Hersteller TANOS und aus erster Hand.

    d. Wohin kann ich die Ware liefern lassen?
        - In diesem Online-Shop ist eine Lieferung nach Österreich und Deutschland möglich.

2. **Hinweise zur Lieferung**
    a. Mein Paket wurde nicht geliefert
        - Du hast bereits einen Lieferschein erhalten? Wenn ja, bitte checke den Trackingstatus des Pakets auf der Seite des Versanddienstleisters. Die Trackingnummer befindet sich auf dem Lieferschein.
        - Du hast noch keinen Lieferschein erhalten? Bitte wende dich direkt an unseren Kundenservice.

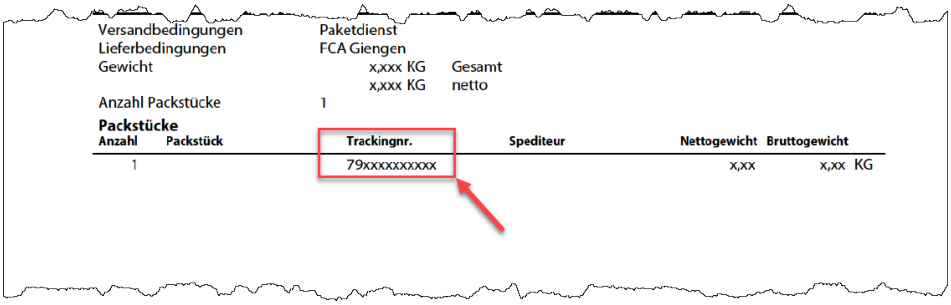
    b. Kann ich meine Bestellung auch an eine andere Lieferadresse schicken lassen?
        - Im Bestellprozess kann eine von der Rechnungsadresse abweichende Lieferadresse festgelegt werden. Leider sind Lieferungen an Packstationen oder Paketshops derzeit nicht möglich. Bitte beachte, dass im Nachgang der Bestellung leider keine Änderungen mehr möglich sind.

c. Ist die Lieferung versandkostenfrei?
   - Für den Versand der bestellten Waren fallen folgende Versandkosten an:
     1. Deutschland: 6,55€ (inkl. 19% MwSt.)
     2. Österreich: 12,95 € (inkl. 20% MwSt.)
     3. Versandkostenfrei ab einer Bestellung von 175 €.

d. Kann ich einen Wunschliefertermin vereinbaren?
   - Leider können wir diese Option aktuell nicht anbieten.

e. Wie lange dauert es, bis meine Bestellung da ist?
   - Sofern nicht anders angegeben, beträgt die Lieferzeit nach Eingang der Bestellung derzeit 5 - 7 Werktage – sofern mit den Sofortzahlungsoptionen (PayPal, Kreditkarte) bestellt und die Zahlung bestätigt wurde.
   - Bei Zahlungsart Vorkasse wird die Bestellung erst bearbeitet, sobald die Zahlung bei uns eingegangen ist. Du erhältst von uns per E-Mail eine Zahlungsbestätigung, wenn die Zahlung eingegangen und verbucht ist. Das kann bis zu 5 Werktagen dauern. Anschließend kannst du mit der Lieferung deiner Bestellung innerhalb der nächsten 5 - 7 Werktage rechnen.

f. Wo finde ich die Sendungsnummer zu meiner Bestellung?
   - Diese erhältst du mit Versand deiner Ware direkt mit dem Lieferschein. Diesen senden wir dir direkt an die E-Mail-Adresse, die bei der Bestellung angegeben wurde. Die Trackingnummer, eine 12-stellige Zahlenfolge beginnend mit 79, befindet sich ganz unten auf dem Lieferschein.

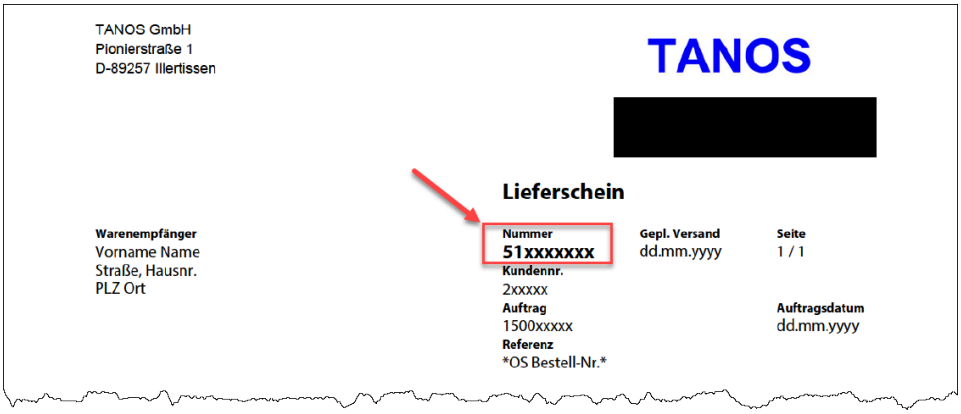


Versandbedingungen Paketdienst
Lieferbedingungen FCA Giengen
Gewicht x,xxx KG Gesamt
x,xxx KG netto
Anzahl Packstücke 1

Packstücke

Anzahl	Packstück	Trackingnr.	Spediteur	Nettogewicht	Bruttogewicht
1		79xxxxxxxxx		x,xx	x,xx KG

g. Wo finde ich die Lieferscheinnummer zu meiner Bestellung?
   - Diese erhältst du mit Versand deiner Ware direkt mit dem Lieferschein. Diesen senden wir dir direkt an die E-Mail-Adresse, die bei der Bestellung angegeben wurde. Die Lieferscheinnummer, eine 9-stellige Zahlenfolge beginnend mit 51, befindet sich ganz oben auf dem Lieferschein.



TANOS GmbH
Pionierstraße 1
D-89257 Illertissen

TANOS

[redacted]

Lieferschein

Warenempfänger
Vorname Name
Straße, Hausnr.
PLZ Ort

Nummer 51xxxxxxx
Gepl. Versand dd.mm.yyyy
Seite 1 / 1
Kundennr. 2xxxxx
Auftrag 1500xxxxx
Auftragsdatum dd.mm.yyyy
Referenz *OS Bestell-Nr.*

h. Kann ich meine Lieferung verfolgen?
   - An die bei der Bestellung angegebenen E-Mail-Adresse, senden wir dir einen Lieferschein zu, sobald die Ware versendet wurde. Dem Lieferschein kannst du deine Sendungsnummer entnehmen, die sich im unteren Teil des Lieferscheins befindet, und auf der Seite des Versanddienstleisters deinen Lieferstatus zur Bestellung abfragen: GLS Sendungsverfolgung.

i. Wie erhalte ich meine Rechnung?
   - Im Anschluss an die Bestellung erhältst du eine Bestellbestätigung. Die Rechnung versenden wir an die in der Bestellung angegebene E-Mail-Adresse, sobald die Ware versendet wurde.

3. Zahlungsarten

a. Welche Bezahlmethoden gibt es?
   - Aktuell bieten wir PayPal, Kreditkarte (Visa und MasterCard) und Vorkasse an. Wir bitten jedoch um Verständnis, dass wir uns das Recht vorbehalten, im Einzelfall bestimmte Zahlungsarten auszuschließen.

b. Zahlung per Kreditkarte
   - Bezahle im Online-Shop bequem und sicher mit deiner Kreditkarte. Die Übertragung deiner Daten wird dabei durch eine sichere SSL-Verbindung geschützt. Für zusätzliche Sicherheit sorgt das 3D Secure Verfahren von Mastercard (Mastercard Identiy Check) und Visa (Verified by Visa) durch die sogenannte "Zwei-Faktor-Authentifizierung".

c. Zahlung per PayPal

   Bezahle ganz einfach mit nur 2 Klicks. Nach dem Absenden der Bestellung wirst du automatisch zum Zahlungsformular von PayPal weitergeleitet.
   Wenn du bereits ein PayPal-Konto besitzt, logge dich einfach ein. Andernfalls klickst du auf Konto einrichten und folgst den Anweisungen. Innerhalb von Sekunden erhalten wir deine Zahlung und deine Ware kann bei Verfügbarkeit umgehend versandt werden.
   In Fällen in denen der Bezahlvorgang scheitert und du keine Zahlungsbestätigung von uns erhältst, haben wir leider nicht rechtzeitig die entsprechende Bestätigung von PayPal erhalten und die Bestellung ist dann ungültig.

d. Zahlung per Vorkasse
   - Wenn du dich für Vorkasse entscheidest, senden wir dir per E-Mail direkt eine Bestellbestätigung. Darin findest du die erforderliche Bankverbindung für deine Zahlung.
   - Bitte überweise einfach den vollständigen Rechnungsbetrag innerhalb von 5 Werktagen auf unser Konto. Bitte vergiss nicht, die Bestellnummer als Verwendungszweck deiner Überweisung einzutragen, das erleichtert uns die Zuordnung deiner Zahlung. Die ausschließlich für Vorkasse-Bestellungen zu nutzende Kontoverbindung lautet:

     Zahlungsempfänger: TANOS GmbH
     IBAN: DE66 630700880011578200
     BIC: DEUTDESS630

- Die Bestellung wird erst bearbeitet, wenn die Zahlung bei uns eingegangen ist. Du erhältst von uns per E-Mail eine Zahlungsbestätigung, wenn die Zahlung eingegangen und verbucht ist. Das kann bis zu 5 Werktagen dauern. Anschließend kannst du mit deiner Bestellung innerhalb der nächsten 5 - 7 Werkstage rechnen.

4. Retouren/Rücksendungen

a. Ich habe einen mangelhaften oder defekten Artikel erhalten. Was mache ich?
   - Bitte wende dich direkt per E-Mail an unseren Kundenservice – idealerweise mit einem Foto, auf dem der Reklamationsgrund ersichtlich ist. Für den mangelhaften/defekten Artikel werden wir dir einen Ersatz zukommen lassen. Zur Rücksendung der mangelhaften/defekten Artikel nutze bitte das „Rücksendeportal“*, unter Angabe der Lieferscheinnummer oder, falls nicht vorhanden, unter Angabe deiner Online-Shop Bestellnummer. Unser Kundenservice sendet dir einen Retouren-Lieferschein zu. Lege diesen Retouren-Lieferschein dem Paket bei und bringe es zum nächsten GLS Paket-Shop deiner Wahl. In der Zwischenzeit veranlassen wir die Lieferung der richtigen bzw. Ersatz-Ware.

   ***Hinweis zur Nutzung des „Rücksendeportals“:** Wir verarbeiten die angegebenen personenbezogenen Daten zur Rückabwicklung des Vertrages. Die Rechtsgrundlage hierfür ist Art. 6 Abs. 1 lit. b) DSGVO. Weitere Informationen zum Datenschutz.

b. In meiner Lieferung fehlt ein Artikel
   - Bitte wende dich direkt an unseren Kundenservice. Dieser schickt dir den fehlenden Artikel nach.

c. Kann ich einen Artikel umtauschen?
   - Ein direkter Umtausch ist leider nicht möglich. Bitte wende dich mit dem Widerrufsformular unter Angabe aller Artikel, die zurückgegeben werden sollen, an den Kundenservice Kundenservice – gerne auch per E-Mail (shoporder@tanos.de) unter Angabe von Auftrags-/Lieferscheinnr., Bestellnummer, Name, Anschrift, Bestelldatum, Lieferdatum und Artikel, die zu zurückgeben möchtest. Zur Rücksendung der Artikel nutze bitte das „Rücksendeportal“*, unter Angabe der Lieferscheinnummer oder, falls nicht vorhanden, unter Angabe deiner Online-Shop Bestellnummer. Unser Kundenservice sendet dir einen Retouren-Lieferschein zu. Lege diesen Retouren-Lieferschein dem Paket bei und bringe es zum nächsten GLS Paket-Shop deiner Wahl. Für den neuen Artikel gebe einfach eine neue Bestellung auf.

   ***Hinweis zur Nutzung des „Rücksendeportals“:** Wir verarbeiten die angegebenen personenbezogenen Daten zur Rückabwicklung des Vertrages. Die Rechtsgrundlage hierfür ist Art. 6 Abs. 1 lit. b) DSGVO. Weitere Informationen zum Datenschutz.

d. Es wurde ein falscher Artikel geliefert.
   - Bitte wende dich direkt an unseren Kundenservice. Zur Rücksendung der Artikel nutze bitte das „Rücksendeportal“*, unter Angabe der Lieferscheinnummer oder, falls nicht vorhanden, unter Angabe deiner Online-Shop Bestellnummer. Unser Kundenservice sendet dir einen Retouren-Lieferschein zu. Lege diesen Retouren-Lieferschein dem Paket bei und bringe es zum nächsten GLS Paket-Shop deiner Wahl. Für den neuen Artikel gebe einfach eine neue Bestellung auf.

   ***Hinweis zur Nutzung des „Rücksendeportals“:** Wir verarbeiten die angegebenen personenbezogenen Daten zur Rückabwicklung des Vertrages. Die Rechtsgrundlage hierfür ist Art. 6 Abs. 1 lit. b) DSGVO. Weitere Informationen zum Datenschutz.

e. Ich möchte einen oder mehrere Artikel zurücksenden. Wie gehe ich dabei vor?
   - Bitte wende dich mit dem Widerrufsformular unter Angabe aller Artikel, die zurückgegeben werden sollen, an den Kundenservice – gerne auch per E-Mail (shoporder@tanos.de) unter Angabe von Auftrags-/Lieferscheinnr., Bestellnummer, Name, Anschrift, Bestelldatum, Lieferdatum und Artikel, die zu zurückgeben möchtest. Zur Rücksendung der Artikel nutze bitte das „Rücksendeportal“*, unter Angabe der Lieferscheinnummer oder, falls nicht vorhanden, unter Angabe deiner Online-Shop Bestellnummer. Unser Kundenservice sendet dir einen Retouren-Lieferschein zu. Lege diesen Retouren-Lieferschein dem Paket bei und bringe es zum nächsten GLS Paket-Shop deiner Wahl. Für den neuen Artikel gebe einfach eine neue Bestellung auf.

   ***Hinweis zur Nutzung des „Rücksendeportals“:** Wir verarbeiten die angegebenen personenbezogenen Daten zur Rückabwicklung des Vertrages. Die Rechtsgrundlage hierfür ist Art. 6 Abs. 1 lit. b) DSGVO. Weitere Informationen zum Datenschutz.

f. Muss ich Versandkosten zahlen, wenn ich einen Artikel zurückschicke?
   - TANOS übernimmt die Kosten der Rücksendung, wenn die Retoure bei unserem Kundenservice angemeldet und für die Rücksendung das „Rücksendeportal“* verwendet wird.

   ***Hinweis zur Nutzung des „Rücksendeportals“:** Wir verarbeiten die angegebenen personenbezogenen Daten zur Rückabwicklung des Vertrages. Die Rechtsgrundlage hierfür ist Art. 6 Abs. 1 lit. b) DSGVO. Weitere Informationen zum Datenschutz.

g. Wohin soll die Ware gesendet werden?

   C.E.Noerpel
   TANOS Logistik
   Am Bühlfeld 2 - 8
   89537 Giengen
   Germany

   Mit Nutzung unseres „Rücksendeportals“* ist die Empfängeradresse automatisch ausgefüllt.

***Hinweis zur Nutzung des „Rücksendeportals“:** Wir verarbeiten die angegebenen personenbezogenen Daten zur Rückabwicklung des Vertrages. Die Rechtsgrundlage hierfür ist Art. 6 Abs. 1 lit. b) DSGVO. Weitere Informationen zum Datenschutz.

h. Wie lange kann ich einen Artikel zurücksenden?
   - Solltest du mit einem bestellten Artikel nicht zufrieden sein, können Verbraucher diesen innerhalb des 14-tägigen Widerrufrechts an uns zurückschicken. Melde hierzu die Retoure bitte über unseren Kundenservice an. Siehe Absatz „Ich möchte einen oder mehrere Artikel zurücksenden. Wie gehe ich dabei vor?“

i. Wann erhalte ich meine Rückerstattung?
   - Sobald deine Rücksendung bei uns eingetroffen, geprüft und verbucht ist, erhältst du die Rückerstattung. Bei weiteren Fragen wende dich bitte an unseren Kundenservice.

j. Wie erfolgt die Rückerstattung?
   - Deine Rückzahlung erhältst du auf gleichem Weg, wie die Bezahlung erfolgt ist.