

## FAQ Umstellung auf den neuen Webshop

Damit Sie sich in unserem neuen Webshop zurechtfinden, haben wir für Sie die wichtigsten Fragen zusammengefasst.

- 1. Was passiert mit dem alten Webshop?** Dieser wird durch den neuen Webshop abgelöst. Er bleibt noch einige Zeit verfügbar – bis alle Funktionen im neuen Webshop aufgeschaltet sind. Danach wird er in den Ruhestand geschickt.
- 2. Wie registriere ich mich für den neuen Webshop?** Es ist keine Registrierung mehr notwendig: Alle Nutzer können sich mit ihrem bestehenden Login anmelden.
- 3. Ich brauche den alten sowie den neuen Webshop für meine Bestellung: Was, wenn der alte Webshop vom Netz genommen wird?** Melden Sie uns bitte die fehlenden Funktionen via Feedbacktool auf dem neuen Webshop, damit wir diese nachliefern können. Support können wir über dieses Tool leider nicht anbieten. Wenden Sie sich dazu bitte an ihren Kundenberater.
- 4. Mein Login funktioniert nicht mehr, was muss ich machen?** Wie gewohnt können Sie die Passwort-vergessen-Funktion nutzen. Sollten Sie trotzdem nicht weiterkommen, hilft Ihnen unser Sales Support weiter: info@w-f.ch, +41 44 839 58 11.
- 5. Habe ich im neuen Webshop Zugriff auf alte Bestellungen, die noch im alten Webshop getätigt worden sind?** Bereits getätigte Bestellungen (vom alten und neuen Webshop) finden Sie nach einigen Minuten unter: «Profil» -> «Auftragshistory»
- 6. Was passiert mit der Prämienwelt?** Für Bestellungen im neuen Webshop erhalten Sie wie gewohnt die Prämienpunkte auf Ihr Konto gutgeschrieben.
- 7. Gibt es auch ein neues App?** Ja es wird ein neues App entwickelt. Dieses ist allerdings erst ab April verfügbar. Der alte Shop funktioniert mit der alten App und der neue Shop mit dem neuen App.
- 8. Gibt es neue rechtliche Bestimmungen?** Nein, es gelten nach wie vor unsere bestehenden AGB sowie Datenschutzbestimmungen.
- 9. Ich finde einen bestimmten Artikel nicht mehr – was kann ich machen?** Bitte wenden Sie sich an den Verkauf Innendienst. Dieser kann Ihnen weiterhelfen.
- 10. Ich habe eine Fehlbestellung getätigt, was kann ich machen?** Bitte wenden Sie sich so schnell als möglich an unseren Verkauf Innendienst, damit wir Ihre Bestellung bearbeiten oder stornieren können.