

FAQ

HÄUFIG GESTELLTE FRAGEN

BENUTZERKONTO

Muss ich für eine Bestellung im *fischer's LAGERHAUS* Onlineshop ein Benutzerkonto erstellen?

Nein, eine Bestellung ist jederzeit auch als Gast möglich.

Nachdem Sie die gewünschten Artikel in den Warenkorb gelegt und auf "Zur Kasse" geklickt haben, füllen Sie bitte die erforderlichen Pflichtfelder unter "Ich bin Neukunde" aus und setzen Sie das Häkchen bei "Kein Kundenkonto anlegen".

Wenn Sie bereits über ein Kundenkonto bei uns verfügen, können Sie sich einfach mit Ihrer E-Mail Adresse und Ihrem Passwort anmelden. Dazu einfach unter "Ich bin bereits Kunde" Ihre Anmeldedaten eingeben und auf "Anmelden" klicken.

Als registrierter Kunde haben Sie viele Vorteile: So müssen Sie bspw. bei einer Bestellung Ihre persönlichen Angaben wie Liefer- und Rechnungsadresse nicht neu eingeben und können Ihre bevorzugte Zahlungsart einstellen. Sie können sich bereits durchgeführte Bestellungen ansehen und haben die Möglichkeit, Ihren Merkzettel und das Abonnement des Newsletters zu verwalten.

Verfügen Sie noch nicht über ein persönliches Kundenkonto, können Sie ein solches jederzeit anlegen. Um ein Benutzerkonto zu erstellen, klicken Sie auf der Startseite auf "Mein Profil" (oben rechts) und füllen anschließend unter "Ich bin Neukunde" alle Pflichtfelder aus. Pflichtfelder sind mit einem * gekennzeichnet. Sie erhalten umgehend eine Bestätigung an die angegebene E-Mail Adresse.

Mein Name oder meine Anschrift hat sich geändert.

Ihre persönlichen Angaben können Sie jederzeit in Ihrem Kundenkonto ändern.

Ich habe das Passwort für mein persönliches Kundenkonto vergessen.

Sollten Sie Ihr Passwort vergessen haben, klicken Sie einfach bei der Anmeldung zu Ihrem Benutzerkonto auf "Passwort vergessen?" oder auf den folgenden Link, um ein neues Passwort anzufordern.

Geben Sie dort die E-Mail-Adresse ein, mit der Sie bei uns registriert sind und wir senden Ihnen umgehend eine E-Mail.

Folgen Sie dem dort enthaltenen Link, um ein neues Passwort für Ihr Kundenkonto zu vergeben.

BESTELLUNG

Wie kann ich online bei *fischer's* LAGERHAUS bestellen?

1. Warenkorb

Wählen Sie das Produkt aus, das Sie bestellen möchten, indem Sie den Button "In den Warenkorb" anklicken. Passen Sie ggf. vorher die gewünschte Menge an. Dadurch wird Ihre Auswahl in den Warenkorb gelegt.

Sie können nun auswählen, ob Sie "Weiter shoppen" oder sich den "Warenkorb anzeigen" lassen möchten.

Haben Sie alle gewünschten Produkte ausgewählt, klicken Sie bitte auf "Warenkorb anzeigen".

Hier sehen Sie die Übersicht Ihrer ausgewählten Produkte und deren jeweilige Anzahl. Sie können diese Auswahl bis zum Absenden Ihrer Bestellung jederzeit ändern, in dem Sie die Anzahl der Produkte ändern, durch Anklicken des Kästchens "Löschen" die Auswahl löschen oder den Bestellvorgang abbrechen.

Sofern Sie einen Geschenkgutschein oder Rabattcode besitzen, setzen Sie bitte das Häkchen bei "Ich habe einen Gutschein" und geben den Code in das entsprechende Feld ein.

Bestätigen Sie die Eingabe des Codes mit "ENTER" oder durch klicken auf den Pfeil rechts des Eingabefeldes.

Der Gutscheincode erscheint nun mit dem zugehörigen Wert in der Artikelübersicht.

Sollten Sie den Gutschein oder Rabattcode doch nicht einlösen wollen, können Sie ihn durch einen Klick auf das Kästchen "Löschen" wieder entfernen.

Durch Klicken des Buttons "Zur Kasse" gelangen Sie zum nächsten Bestellschritt.

2. Kasse

Melden Sie sich mit Ihrer E-Mail-Adresse und Ihrem Passwort an, falls Sie bereits ein Kundenkonto besitzen ("Ich bin bereits Kunde"), ansonsten registrieren Sie sich als neuer Kunde ("Ich bin Neukunde"). Sofern Sie kein Kundenkonto bei uns anlegen möchten, setzen Sie bitte das Häkchen bei "Kein Kundenkonto anlegen".

Soll die Lieferung an eine abweichende Lieferadresse erfolgen, setzen Sie bitte das Häkchen bei "Die Lieferadresse weicht von der Rechnungsadresse ab." und füllen die entsprechenden Felder aus. Pflichtfelder sind mit * gekennzeichnet.

Ihre Daten werden unter Beachtung der datenschutzrechtlichen Bestimmungen erhoben, verarbeitet und genutzt (Datenschutzhinweis). Eine anderweitige Verwendung oder Weitergabe an Dritte erfolgt nicht.

Durch Klicken des Buttons "Weiter" gelangen Sie zum nächsten Bestellschritt.

3. Zahlungsart & Versandart

Wählen Sie hier Ihre gewünschte Zahlungsweise. Die Versandart ist durch die ausgewählten Produkte vorgegeben.

Durch Klicken des Buttons "Weiter" gelangen Sie zum nächsten Bestellschritt.

4. Prüfen und Bestellen

Sie erhalten nun eine Übersicht Ihrer Bestellung: Ihre Rechnungs- und ggf. abweichende Lieferadresse, die gewählte Zahlungs- und Versandart sowie die ausgewählten Produkte und deren jeweilige Anzahl.

Überprüfen Sie, ob alle Angaben stimmen, nehmen Sie ggf.

Änderungen vor und lesen Sie bitte die Allgemeinen Geschäftsbedingungen und die Widerrufsbelehrung aufmerksam durch.

Sie können mit der Bestellung nur fortfahren, wenn Sie unseren AGB durch das Setzen des Häkchens zustimmen.

Mit dem Klicken des Buttons "Zahlungspflichtig bestellen"

übersenden Sie Ihre Bestellung an uns. Hiermit geben Sie ein rechtsverbindliches Angebot ab.

Gibt es im Onlineshop einen Mindestbestellwert?

Für alle Bestellungen mit einem niedrigeren Bestellwert unter 30,- € berechnen wir für Verpackung, Porto und Lieferung innerhalb Deutschlands 8,90 €. Bei Bestellungen über 30,- € verrechnen wir 5,90 € Versandkosten. Für den Versand von Sperrgut und Möbeln gelten Sonderbedingungen. Mehr Informationen erhalten Sie in unseren Versandinformationen.

Wie finde ich einen Artikel im Onlineshop von *fischer's LAGERHAUS*?

Sie können einfach unser Suchfeld verwenden, welches Sie oben mittig auf jeder Seite finden. Geben Sie dort einfach einen Suchbegriff wie bspw. "Teeglas" ein. Sie können auch nach einem Artikelnamen oder unserer fünfstelligen Artikelnummer suchen, die Sie bspw. im Katalog finden.

Wie kann ich feststellen, ob ein Produkt in der gewünschten Menge verfügbar ist?

Alle Produkte, die im Onlineshop in den Warenkorb gelegt werden können, sind grundsätzlich verfügbar. Wählen Sie die gewünschte Menge aus und bestätigen Sie Ihre Eingabe durch Klick auf das Feld "In den Warenkorb".

Kann ich mir die Artikel vor Ort anschauen?

fischer's lagerhaus hat Ladenlokale an 21 Standorten in Deutschland. Hier haben Sie die Möglichkeit, sich unser Sortiment direkt anzusehen.

Wie kann ich feststellen, ob meine Bestellung eingegangen ist?

Unmittelbar nachdem Sie Ihre Bestellung mit Ihrem Klick auf

"Zahlungspflichtig bestellen" abgeschickt haben, erhalten Sie von uns per E-Mail eine Bestellbestätigung.
Sollten Sie diese nicht erhalten, prüfen Sie bitte auch Ihren Spam-Ordner.

Wie kann ich den Status meiner Bestellung einsehen?

Den aktuellen Status können Sie jederzeit online in Ihrem persönlichen Kundenkonto einsehen.

Nachdem wir Ihre Sendung an den Paketdienst übergeben haben, erhalten Sie eine Versandbestätigung mit Ihrer Paketnummer. So können Sie jederzeit den Status der Zustellung verfolgen.

BEZAHLUNG

Wie kann ich meine Bestellung bezahlen?

Derzeit bieten wir folgende Zahlungsarten an: PayPal, Lastschrift, Kreditkarte, Rechnung, Vorkasse und Sofortüberweisung.

GUTSCHEIN / RABATTCODE

Ich habe einen Gutschein aus eurem Standort XY, kann ich diesen bei meiner Online-Bestellung einlösen?

Gutscheine aus unseren Standorten können leider nicht online eingelöst werden, gleiches gilt für die 10,- € Geburtstagsgutscheine.

Umgekehrt können Gutscheine aus dem Onlineshop nicht in den Standorten eingelöst werden.

Uns ist bewusst, dass dies für viele unserer Kunden nicht nachvollziehbar ist und arbeiten an einer Lösung.

Einen Sonderfall stellen die Gutscheine aus unserem 2018 geschlossenen Standort in Berlin dar, Besitzer eines solchen wenden sich bitte an unseren Kundenservice.

Wie kann ich meinen Online-Gutschein bzw. Rabattcode einlösen?

Nach Auswahl Ihrer gewünschten Produkte gelangen Sie mit einem Klick auf "Warenkorb anzeigen" zu Ihrem Warenkorb.

Unterhalb der Übersicht Ihrer ausgesuchten Produkte setzen Sie bitte das Häkchen bei "Ich habe einen Gutschein" und geben den Code in das entsprechende Feld ein.

Bestätigen Sie die Eingabe des Codes mit "ENTER" oder durch klicken auf den Pfeil rechts des Eingabefeldes.

Der Gutscheincode erscheint nun mit dem zugehörigen Wert in der Artikelübersicht.

Sollten Sie den Gutschein oder Rabattcode doch nicht einlösen wollen, können Sie ihn durch einen Klick auf das Kästchen "Löschen" wieder entfernen.

Welche Bedingungen gelten für die Einlösung von Gutscheinen?
Es gelten die "Einlösebedingungen für Gutscheine" gemäß § 5
unserer Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

NEWSLETTER

Wie kann ich den Newsletter abonnieren / abbestellen?

Ihr Abonnement unseres Newsletters können Sie in Ihrem persönlichen Kundenkonto verwalten. Dort können Sie sich für den Newsletter an- oder abmelden.

Wenn Sie kein persönliches Kundenkonto haben, können Sie den Newsletter auch über unsere Startseite abonnieren. Bitte geben Sie Ihre E-Mail-Adresse im dafür vorgesehenen Feld an.

Wenn Sie den Newsletter abbestellen möchten, finden Sie am Ende jedes unserer Newsletter den Link zum Abmelden. Klicken Sie auf den Link "Abmeldung-Newsletter" und folgen Sie den weiteren Hinweisen.

UMTAUSCH / REKLAMATION

Ich habe eine falsche Lieferung bekommen, die Ware ist beschädigt oder sie gefällt mir nicht. Wie sende ich die Ware an *fischer's LAGERHAUS* zurück?

Sind Sie mit der gelieferten Ware nicht zufrieden, haben Sie die Möglichkeit, Ihre bestellten Artikel im Rahmen Ihres Widerrufsrechts an uns zurückzusenden.

Bitte verpacken Sie die Ware nach Möglichkeit bruchsfest in der Originalverpackung. Weitere Informationen erhalten Sie auf unserer Informationsseite zu Retouren.

Um unnötige Transportwege zu vermeiden, nehmen Sie bitte vor der Rücksendung defekter oder zerbrochener Artikel Kontakt mit unserem Kundenservice auf.

Kann ich im Onlineshop bestellte Ware auch in einem Standort umtauschen / zurückgeben?

Nein, wenn Sie online erworbene Ware zurückgeben möchten, senden Sie diese bitte an unsere Adresse im Impressum zurück. Hierzu können Sie auch unser DPD Retourenlabel verwenden.

Wer trägt die Kosten bei einem Widerruf?

Wenn Sie den Kaufvertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass Sie eine andere Art der Lieferung als die von uns angebotene, günstigste

Standardlieferung gewählt haben), unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrags bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet. Wir können die Rückzahlung verweigern, bis wir die Waren wieder zurückerhalten haben oder bis Sie den Nachweis erbracht haben, dass Sie die Waren zurückgesandt haben, je nachdem, welches der frühere Zeitpunkt ist.

Sie tragen die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Waren. Bei einer versandkostenfreien Lieferung betragen diese 8,90 €, ansonsten fallen Rücksendekosten in gleicher Höhe der Versandkosten an.

Sie müssen für einen etwaigen Wertverlust der Waren nur aufkommen, wenn dieser Wertverlust auf einen zur Prüfung der Beschaffenheit, Eigenschaften und Funktionsweise der Waren nicht notwendigen Umgang mit ihnen zurückzuführen ist.

Ausführliche Informationen zum Widerrufsrecht finden Sie in unserer Widerrufserklärung.

Ich habe die Ware zurückgesendet. Bekomme ich mein Geld zurück oder eine neue Lieferung?

Sofern Sie eine falsche Lieferung erhalten haben, senden wir Ihnen (vorbehaltlich der Warenverfügbarkeit) die korrekte Bestellung zu. Bitte notieren Sie auf dem Rücksendeschein, ob Sie einen neuen Artikel (nach Warenverfügbarkeit) oder eine Erstattung wünschen. Die Erstattung erfolgt über dasselbe Zahlungsmittel, welches Sie bei Ihrem Einkauf gewählt haben.

Wie bekomme ich mein Geld zurück?

Sobald die Rücksendung bei uns eingegangen ist und geprüft wurde, werden wir Ihnen den Betrag zurückerstatten. Abhängig von der gewählten Zahlweise erfolgt die Gutschrift auf Ihr Bankkonto, Ihre Kreditkarte oder Ihr PayPal-Konto. Die Rückerstattung erfolgt in der Regel innerhalb weniger Tage nach Eingang der Retourensendung.

VERSAND / LIEFERUNG

Wie hoch sind die Versandkosten?

Bei einem Warenwert unter 30,- € pro Bestellung betragen die Versandkosten 8,90 €, bei einem Warenwert, der über 30,- € pro Bestellung geht, betragen die Versandkosten dann nur noch 5,90 €. Für

den Versand von Sperrgut und Möbeln gelten Sonderbedingungen. Mehr Informationen erhalten Sie in unseren [Versandinformationen](#).

Wie lange dauert es, bis ich meine Ware erhalte?

Die Lieferzeiten entnehmen Sie bitte den einzelnen Produktdetailseiten. Sie können den Status Ihrer Bestellung jederzeit in Ihrem persönlichen [Kundenkonto](#) einsehen.

Kann ich die Artikel an eine andere Adresse liefern lassen?

Bei jeder neuen Bestellung sowie in Ihrem persönlichen Kundenkonto können Sie eine abweichende Lieferadresse angeben.

In Ihrem [Kundenkonto](#) können Sie sowohl Ihre Rechnungs- als auch Lieferadresse jederzeit bearbeiten.

Um die Lieferadresse für eine bereits aufgegebene Bestellung zu ändern, wenden Sie sich bitte direkt an unseren [Kundenservice](#).

Nachdem Ihre Sendung an den Paketdienstleister übergeben wurde, ist eine Änderung der Lieferadresse nicht mehr möglich.

Kann ich meine Bestellung an eine Packstation liefern lassen?

Nein, die Lieferung an eine Packstation ist nicht möglich. Sie können sich Ihr Paket jedoch zum Beispiel direkt an einen DPD Pickup Paketshop liefern lassen. Weitere Zustelloption finden Sie direkt auf der Seite von DPD, wenn Sie Ihrem Sendungsverfolgungslink folgen.

Mit welchem Logistikpartner wird versendet?

Der Standard- sowie Sperrgutversand erfolgt durch DPD.

Unsere Möbel versenden wir über die GEL Express Logistik GmbH.

Liefern Sie auch ins Ausland?

Eine Lieferung erfolgt nur innerhalb Deutschlands.