

FAQ – HÄUFIG GESTELLTE FRAGEN

Inhaltsverzeichnis

- [Registrierung, Login, Passwort](#)
- [Newsletter](#)
- [Neuheiten und Kataloge](#)
- [Bestellung aufgeben](#)
- [Bestellung ändern](#)
- [Zahlungsmöglichkeiten](#)
- [Versandkosten und Lieferarten](#)
- [Dokumentenanzforderung](#)
- [Widerruf und Garantien](#)
- [Datenaktualisierung](#)
- [IT-Sicherheitsmaßnahmen](#)

Registrierung, Login, Passwort

Wozu dienen Login und Passwort?

Login und Passwort ermöglichen dir den Zugang zum geschützten E-Commerce-Bereich. Ohne Zugangsdaten kannst du die Produkte und ihre Eigenschaften trotzdem einsehen.

Was mache ich, wenn ich mein Passwort vergesse?

Klicke auf „*Passwort zurücksetzen/Zugangsdaten wiederherstellen*“ und du erhältst automatisch ein neues Passwort per E-Mail.

Wie kann ich meine persönlichen Daten ändern?

Klicke oben rechts auf „*Kontakt*“ und wähle die Art der Anfrage aus. ERA wird deine Daten aktualisieren.

Newsletter

Wie kann ich mich für den ERA-Newsletter anmelden?

Durch Klick auf „*JETZT ANMELDEN*“ im NEWSLETTER-Kasten auf der Startseite von eraspares.it.



ERA S.r.l. Via F. Santi 15 – 15/A, 10024 Moncalieri (TO) Italia

Via F. Santi 15 – 15/A
10024 Moncalieri (TO)
Italia
T +39 011 68 91 511

www.emotive.group

Wie kann ich mich vom ERA-Newsletter abmelden?

Du kannst auf den Link am Ende des Newsletters klicken oder den Button „JETZT ANMELDEN“ auf der Website nutzen, um die Abmeldung zu beantragen.

Neuheiten und Kataloge

Wie kann ich die Neuheiten und Kataloge von ERA herunterladen?

Sie stehen als PDF im Bereich *DOWNLOAD* der Website zur Verfügung: <https://www.eraspares.it/area-download/>.

Bestellung aufgeben

Wie kann ich eine Bestellung aufgeben?

Über eraspares.it, indem du dich mit Benutzername und Passwort einloggst.

Gibt es Rabatte oder Aktionen?

- **Mengenrabatte:** Das System zeigt automatisch den Staffelpreis an.
- **Aktionen:** Wenn verfügbar, sind sie im Bereich *Aktionen* sichtbar.

Wie überprüfe ich, ob meine Bestellung korrekt erfasst wurde?

Du erhältst eine Bestellbestätigung per E-Mail.

Woher weiß ich, ob ERA die Bestellung erhalten hat?

Das System zeigt am Ende des Vorgangs eine Bestätigung an und du kannst den Status im *BESTELLARCHIV* einsehen.

Kann man eine noch nicht bestätigte Bestellung stornieren?

Ja, ausschließlich telefonisch durch Kontaktaufnahme mit ERA (nach Ermessen des Unternehmens).

Wie lange bleibt der Warenkorb gültig?

Bis 24 Uhr desselben Tages, danach wird er automatisch geleert.

Bestellung ändern

Kann ich Artikel zu einer laufenden Bestellung hinzufügen?

Ja, indem du eine neue Bestellung erstellst und im Notizfeld „zur vorherigen Bestellung hinzufügen“ angibst.



ERA S.r.l. Via F. Santi 15 – 15/A, 10024 Moncalieri (TO) Italia

Via F. Santi 15 – 15/A
10024 Moncalieri (TO)
Italia
T +39 011 68 91 511

www.emotive.group

Kann ich das Versanddatum verschieben?

Ja, indem du es im Notizfeld der Bestellung angibst.

Kann ich eine bereits abgeschickte Bestellung online ändern?

Nein, nur telefonisch über den zuständigen ERA-Verkaufsberater.

Zahlungsmöglichkeiten

Kann ich bar oder mit Kreditkarte bezahlen?

Nein, das ist nicht möglich. Die Zahlungsmöglichkeiten sind in der jeweiligen Bestellübersicht angegeben.

Versandkosten und Lieferarten

Welche Lieferbedingungen gelten?

Diese sind in der Bestellübersicht angegeben.

Kann ich die Lieferadresse wählen?

Ja, entweder aus den im Dropdown-Menü verfügbaren Adressen im Bereich BESTÄTIGUNG des Warenkorbs oder durch Angabe einer neuen Adresse im Notizfeld.

Wie kann ich den Status meiner Bestellung verfolgen?

Im Bereich *BESTELLARCHIV* oder durch Kontaktaufnahme mit dem ERA-Verkaufsberater, der dir ein Tracking zur Verfügung stellt. Über die Sendungsnummer kannst du anschließend den Status direkt auf der Website des Kurierdienstes prüfen.

Dokumenten Anforderung

Wie erhalte ich die Dokumente zu meinen Bestellungen?

Du erhältst sie per E-Mail, kannst jedoch auch Lieferscheine (DDT) und Rechnungen im Bereich *ARCHIV* herunterladen.

Widerruf und Garantien

Wann kann ich mein Widerrufsrecht ausüben?

Dies ist in den *Allgemeinen Online-Verkaufsbedingungen* geregelt.



ERA S.r.l. Via F. Santi 15 – 15/A, 10024 Moncalieri (TO) Italia

Via F. Santi 15 – 15/A
10024 Moncalieri (TO)
Italia
T +39 011 68 91 511

www.emotive.group

Wie kann ich eine RMA (Retourenanforderung) einreichen?

Fülle das Formular im Bereich *RÜCKSENDUNGEN* aus. Es ist möglich, die Rücksendeautorisierung herunterzuladen und den Status der Anfrage einzusehen.

Datenaktualisierung

Wie oft werden die Daten aktualisiert?

- Technische Daten des elektronischen Katalogs: tägliche Aktualisierung
 - Handelsdaten des E-Commerce: alle 2 Stunden (08:30–17:30)
-

IT-Sicherheitsmaßnahmen

Welche Sicherheitsmaßnahmen setzt ERA ein?

- Schutz personenbezogener Daten mit regelmäßig aktualisierten elektronischen Tools
- Regelmäßige Software-Updates gegen Sicherheitslücken und Fehler
- Organisatorische und technische Verfahren für tägliche Datensicherungen