

Frequently Asked Questions (FAQ)

Die FAQ-Seite bietet schnell und unkompliziert Hilfe auf die häufig gestellten Fragen. Gern können Sie uns bei Fragen, Beratungswünschen oder ausführlicheren Informationswünschen auch kontaktieren.

Bestellung

Kann ich alle Artikel online bestellen?

Nahezu alle Artikel und Dienstleistungen können online bestellt werden. Lediglich einige individualisierte Artikel, Maßanfertigungen sind im Onlineshop nicht erhältlich. Für die Bestellung oder weiterführende Informationen kontaktieren Sie uns.

Wie bestelle ich auf soldan.de?

Sie bestellen in unserem Online-Shop, indem Sie folgende Schritte durchlaufen:

1. Sie legen Artikel durch Klick auf den Button "In den Warenkorb" unverbindlich in Ihren Warenkorb.
2. Alle in den Warenkorb gelegten Artikel können Sie einsehen, wenn Sie auf "Warenkorb" (rechts oben) klicken.
3. Hier können Sie Artikel löschen oder die Anzahl ändern. Falls Sie individuell gestaltete Artikel in den Warenkorb gelegt haben, besteht hier die Möglichkeit, diese erneut zu bearbeiten.
4. Wenn Sie die Artikel aus Ihrem Warenkorb kaufen möchten, klicken Sie auf den Button "Zur Kasse gehen!". Damit gelangen Sie zum Bestellvorgang.
5. Im Bestellvorgang geben Sie zunächst Ihre Kontakt- und Adressdaten ein. Sind Sie bereits als Kunde registriert, melden Sie sich einfach mit Ihrer E-Mail-Adresse und Ihrem Passwort an – die Eingabe der Adressdaten entfällt. Damit überspringen Sie die Eingabe der Adressdaten.
6. Bevor Sie Ihre Bestellung absenden, erhalten Sie auf der Kontrollseite "Prüfen und Bestellen" den Überblick über alle Daten Ihrer geplanten Bestellung (Rechnungs- und Lieferanschrift, Produkt, Preis, Menge, Zahlungsart). Hier können Sie Ihre Anschriften prüfen und ggf. korrigieren, indem sie auf "Ändern" klicken.
7. Durch Klick auf den Button "Zahlungspflichtig bestellen" senden Sie Ihre Bestellung an uns ab. Damit bieten Sie uns den Abschluss eines Kaufvertrags an.

Die Information über den Zeitpunkt des Vertragsschlusses finden Sie im entsprechenden Abschnitt in den AGB. Weitere Infos zum Bestellvorgang finden Sie hier in unseren FAQs sowie auf der Seite Bestellung / Zahlung. Bei Fragen erreichen Sie uns telefonisch unter 0201 8612-123 von Montag bis Donnerstag 8:00 bis 18:00 Uhr, Freitag von 8:00 bis 17:00 Uhr, per E-Mail: info@soldan.de oder Sie nutzen unseren Live-Chat (zu den vorgenannten Zeiten).

Kann ich auch per E-Mail bestellen?

Sie können gern auch unter folgender E-Mail-Adresse zu bestellen: info@soldan.de. Bequemer bestellen Sie direkt über unseren Onlineshop.

Kann ich meine Bestellung ändern oder stornieren?

Sollten Sie eine Bestellung ändern oder stornieren wollen, steht Ihnen unser Kundenservice gern telefonisch unter 0201 8612-123 zur Verfügung.

Wie ist die Rückgabe geregelt?

Sollte eine Lieferung nicht zu Ihrer Zufriedenheit sein, haben Sie 30 Tage Rückgaberecht. Wir holen die Ware kostenlos und für Sie ohne Aufwand bei Ihnen ab. Weitere Informationen finden Sie unter Retouren. Individuelle Anfertigungen sind vom Umtausch ausgeschlossen.

Wo kann ich meine Bestellungen einsehen?

Ihre persönliche Online-Bestellhistorie finden Sie im Kunden Login-Bereich unter „Mein Konto“.

Datenbanken / Fachsuche

Wie gelange ich über Single-Sign-On zu meinen abonnierten Datenbanken?

Ihre abonnierten Datenbanken stehen Ihnen unter “Datenbanken und Dienste” zur Verfügung.

Was ist die “lokale Suche” und wie kann ich sie installieren?

Die lokale Suche bezieht die lokal auf Ihrer Festplatte gespeicherten Dokumente mit in die Simultansuche ein. Die Dateien verbleiben sicher auf Ihrer Festplatte und werden nicht in eine Cloud geladen. Der Index wird ebenfalls sicher auf Ihrer Festplatte gespeichert. Zur ersten Installation der lokalen Suche klicken Sie bitte auf das Ausrufezeichen neben der Quellenauswahl und folgen den Installationsanweisungen.

Funktioniert die “lokale Suche” auch in meinem Kanzleinetzwerk?

Nein, die lokale Suche funktioniert nur mit den Dokumenten, die sich auf der Festplatte eines Windows-PCs befinden.

Funktioniert die “lokale Suche” auch mit Apple-Computern?

Nein, die lokale Suche funktioniert nur mit den Dokumenten, die sich auf der Festplatte eines Windows-PCs befinden.

Entsorgung

Was kann ich über soldan.de entsorgen und was muss ich dabei beachten?

Elektro- und Elektronikgeräte, Leertoner sowie leere Batterien und Akkus gehören nicht in den Hausmüll. Diese Dinge können Sie kostenlos bei einer der kommunalen Sammelstellen abgeben. Zusätzlich können Sie leere Batterien und Alt-Akkus dort entsorgen, wo sie verkauft werden (z.B. in Ihrem nächsten Supermarkt).

Alternativ holen wir Elektro-Altgeräte, Leertoner sowie leere Batterien und Akkus kostenlos bei Ihnen ab.** Bitte vereinbaren Sie einen Abholungstermin

- telefonisch unter: 0201 8612-123 oder
- per E-Mail an entsorgung@soldan.de

Bitte achten Sie auf eine ordnungsgemäße Versandverpackung des Altgeräts, so dass ein Zerschlagen möglichst vermieden wird. Für die Löschung personenbezogener Daten, z. B. auf alten Festplatten o.ä., tragen Sie bitte eigenverantwortlich Sorge.

Kann ein versehentlich entsorgtes Altgerät zurück gesendet werden?

Ihre retournierten Elektro-Altgeräte führen wir über einen autorisierten Dienstleister der ordnungsgemäßen Verwertung zu. Wenn ein Paket mit einem Elektro-Altgerät unterwegs ist, wird es direkt entsorgt. Wir haben dann keinen Zugriff mehr auf das Paket und können es auch nicht zurücksenden.

Kann ich die Entsorgungsinformationen downloaden / ausdrucken?

Nutzen Sie die Möglichkeit, unsere Informationen zum Thema Entsorgung als PDF-Dokument aufzurufen, zu speichern und zu drucken. Um das Dokument zu öffnen, benötigen Sie den kostenlosen Adobe Acrobat Reader (hier downloaden).

** Bei der Abholung von Elektro-Altgeräten gelten folgende Einschränkungen:

- 1 zu 1-Rücknahme: Sie kaufen bei uns ein Neugerät und können im Tausch ein ähnliches Altgerät zurückgeben. Das neue und das alte Elektro(nik)gerät müssen im Wesentlichen die gleichen Funktionen aufweisen und sich in der gleichen Geräteart nach Definition des Elektrogesetzes befinden.
- 0 zu 1-Rücknahme: Ohne den Kauf eines Neugeräts können Sie lediglich kleine Altgeräte mit maximalen Abmessungen von 25 cm zurückgeben, die Entsorgung dieser Altprodukte ist jedoch jederzeit kostenfrei bei uns möglich.

Fernwartung

Wo bekomme ich Support zu meinem digitalen Diktiersystem?

Sollten Sie Probleme mit digitalen Diktiersystemen haben, seien es Verbindungsprobleme beim Diktiergerät, seien es Diktate, die nicht zum gewünschten Ort übertragen werden oder benötigen Sie einfach praktische Tipps zum täglichen Gebrauch der Diktiersoftware, für all diese Probleme und Fragen stehen wir Ihnen gerne telefonisch oder per Fernwartung zur Verfügung. Unsere Mitarbeiter sind mit den Systemen der führenden Diktiergerätehersteller Olympus, Philips und Grundig vertraut. Diese Supportleistung ist für Inhaber des SoldanPlus Remote Supports (Art.-Nr. 4529700) kostenlos. Für alle anderen ist dieser Support kostenpflichtig.

Was kostet der Support per Fernwartung?

Für den Online-Support per Fernwartung stellen wir Ihnen je angefangene 30 Minuten 35,58 EUR inkl. MwSt. in Rechnung.

Wie funktioniert die Fernwartung?

Für die Verbindung per Fernwartung nutzen wir die kostenlose Software Teamviewer. Den Teamviewer können Sie [hier downloaden](#). Dieses Programm ist gratis und wird nur temporär auf Ihrem PC gestartet.

Lieferung

Gibt es einen Mindestbestellwert / Mindermengenzuschlag?

Nein, es gibt keinen Mindestbestellwert, jedoch wird bei einem Bestellwert unter 50,00 € netto ein Mindermengenzuschlag in Höhe von 4,95 € netto erhoben. Dieser Zuschlag entfällt für Bücher und Zeitschriften.

Wie hoch sind die Liefer-/ Versandkosten?

Die Versandkostenpauschale beträgt unabhängig von der Bestellmenge 2,95 € (zzgl. MwSt.). Bei der Onlinebestellung von Büchern und Zeitschriften entfällt die Versandkostenpauschale (§ 4 Nr. 3 Grund-AGB). Dies gilt auch, wenn weitere Artikel der Bestellung hinzugefügt werden.

Wie lange dauert die Lieferung, wenn ich jetzt bestelle?

Die Lieferung von Lagerware erfolgt innerhalb von 24 Stunden, wenn bis 17:00 Uhr am Vortag bestellt wird. In Einzelfällen ist es möglich, dass das Lieferversprechen nicht eingehalten werden kann (z.B. bei Lieferengpässen).

Kann ich eine abweichende Lieferadresse angeben?

Ja, Sie können während des Bestellvorgangs neue Lieferanschriften hinzufügen.

Werden alle bestellten Artikel gleichzeitig bei mir ankommen?

Alle Artikel werden nach Möglichkeit in einer Lieferung zugestellt. Teillieferungen sind jedoch möglich, wenn Ihre Bestellung beispielsweise Artikel beinhaltet, die direkt vom Lieferanten versendet werden.

Werden Möbel und andere Großgegenstände bis zur Verwendungsstelle geliefert?

Grundsätzlich ist die Lieferung frei Verwendungsstelle möglich. Hierfür können jedoch zusätzliche Kosten anfallen. In der Artikelbeschreibung ist aufgeführt, welche Lieferart im Preis enthalten ist. Sollten Sie darüber hinaus Leistungen in Anspruch nehmen wollen oder Fragen zur Lieferung haben, beraten wir Sie gern.

Von wem bekomme ich meine Bestellung geliefert?

Unsere Logistikpartner sind die Deutsche Post, der Deutsche Paket Dienst (DPD) und DHL. Großgegenstände und Möbelstücke werden in der Regel per Spedition ausgeliefert.

Liefergebiet

Standardmäßig liefern wir deutschlandweit. Eine Auslandslieferung ist selbstverständlich möglich. Die Versandkosten können in diesem Fall variieren. Gern geben wir Ihnen dazu vorab Auskunft – per E-Mail: info@soldan.de oder telefonisch: 0201 8612-123 (Montag bis Donnerstag 8:00 bis 18:00 Uhr, Freitag von 8:00 bis 17:00 Uhr).

Rechnung / Zahlung

Wie kann ich bezahlen und wie lauten die Kontodaten der Hans Soldan GmbH?

Sie haben die Möglichkeit Ihre Rechnung per Überweisung zu begleichen:

Deutsche Bank AG
Dortmund
BLZ 440 700 50
Konto-Nr. 173064700

IBAN DE34 4407 0050 0173 0647 00
BIC DEUTDEDE440

Für Auslandsüberweisungen:
Swiftcode DE_UT_DE_DE440
IBAN DE34440700500173064700

Geben Sie bitte als Verwendungszweck Ihre Rechnungs- und Kundennummer an.

Gern können Sie uns auch ein SEPA-Lastschriftmandat erteilen.

Retouren

Kann ich retournieren?

Wir wollen, dass Sie mit uns zufrieden sind. Deshalb gewähren wir unseren Kunden ein Rückgaberecht von 30 Tagen. Wenn Ihnen ein Produkt nicht gefällt oder Sie etwas Falsches bestellt haben, holen wir die

Lieferung kostenlos wieder bei Ihnen in der Kanzlei ab. Vereinbaren Sie einen Termin für die Abholung unter unserer Servicenummer 0201 8612-123 oder per E-Mail an retoure@soldan.de.

Sie haben auch die Möglichkeit, Ihren Auftrag ganz oder teilweise telefonisch unter 0201 8612-123 nach erfolgter Online-Bestellung zu stornieren.

Service

Wie kann ich mich über Neuigkeiten informieren lassen?

Aktuelle Angebote, Neuerscheinungen und Produktinnovationen finden Sie in unserem Newsletter, den Sie hier abonnieren können. Gern können Sie sich auch unsere Kataloge zusenden lassen.

Wo kann ich Anregungen, Lob oder Kritik äußern?

Ihre Meinung ist uns wichtig. Bitte kontaktieren Sie uns unter service@soldan.de oder über den Kontaktbereich.

Wo kann ich mich persönlich oder telefonisch beraten lassen?

Unsere Kanzleiberater stehen Ihnen gern für eine unverbindliche, persönliche Beratung in ihren Kanzleiräumen zur Verfügung. Weitere Informationen finden Sie hier. Telefonisch erreichen Sie uns unter 0201 8612-123.

An wen kann ich mich bei Reparaturen wenden?

Unser Reparaturservice übernimmt gern die Wartung und Instandsetzung Ihrer Geräte. Bitte kontaktieren Sie uns telefonisch unter 0201 8612-444 oder per E-Mail an service@soldan.de.

Wie löse ich einen Gutschein ein?

Einen Gutschein-Code können Sie bei Onlinebestellungen während des Bestellvorganges im Warenkorb eingeben. Bei Gutscheinen oder Coupons ohne Gutscheincode sowie Problemen bei der Gutscheineinlösung kontaktieren Sie uns. Bitte beachten Sie die Hinweise und Einlösebedingungen des jeweiligen Gutscheins.

Wo kann ich meine persönlichen Daten wie Passwort, Anschrift etc. ändern?

Nach dem Einloggen haben Sie die Möglichkeit auf der rechten Seite unter Mein Konto die Rechnungsadresse sowie das Passwort zu ändern. Außerdem können Sie hier auch Ihre Merklisten verwalten. Wenn Sie eine neue Lieferadressen eingeben möchten, können Sie das bequem und einfach im Bestellprozess erledigen.

Bei einer Änderung des Ansprechpartners oder der E-Mail-Adresse schicken Sie uns bitte eine E-Mail an: info@soldan.de.

Wo kann ich den "Teamviewer" für eine Fernwartung downloaden?

Für die Verbindung per Fernwartung bitte auf den folgenden Link klicken und Programm ausführen: [Teamviewer hier herunterladen](#).

Informationen zur Möglichkeit der Online-Streitbeilegung für Verbraucher

Durch die Verordnung (EU) Nr. 524/2013 wurde auf Unionsebene eine Plattform zur Online-Streitbeilegung (OS-Plattform) eingeführt. Diese Plattform dient als eine zentrale Anlaufstelle für Verbraucher und Unternehmer zur außergerichtlichen Beilegung von Streitigkeiten betreffend vertragliche

Verpflichtungen, die aus Online-Kaufverträgen und Online-Dienstleistungsverträgen erwachsen. Die Nutzung der OS-Plattform ist für Sie als Verbraucher freiwillig; Sie sind also nicht verpflichtet, Beschwerden über diese Plattform zu führen. Näheres über die Modalitäten für die Ausübung der Funktionen der OS-Plattform und über die Modalitäten des elektronischen Beschwerdeformulars können Sie auch in der hierzu erlassenen Durchführungsverordnung (EU) 2015/1051 der EU-Kommission nachlesen.

Die OS-Plattform ist für Verbraucher unter der Zieladresse: <http://ec.europa.eu/odr> erreichbar.

Sicherheit

Ist meine Bestellung auf soldan.de sicher?

Um maximale Sicherheit, Qualität und Transparenz bei der Online-Bestellung für Sie zu gewährleisten, lassen wir soldan.de regelmäßig durch anerkannte Institute prüfen und zertifizieren:

Um das Gütesiegel "EHI Geprüfter Online-Shop" zu erhalten, wird soldan.de jährlich von der EHI Retail Institute GmbH auf die Einhaltung der Kriterien des EHI-Verhaltenskodex überprüft. Sie können diesen Verhaltenskodex hier einsehen. Sie können das Beschwerdeverfahren von EHI Geprüfter Online-Shop nutzen, indem Sie auf das Gütesiegel in unserem Shop klicken. Es erscheint das Prüfsiegel mit dem Beschwerde-Button.

Um das Trusted Shops Gütesiegel zu erhalten, wurden wir umfassend auf Einhaltung der Trusted Shops Qualitätskriterien geprüft. Dazu gehören rechtliche Vorgaben und strenge Anforderungen an die gebotene Service-Qualität. Unser Trusted Shops Siegel bietet Ihnen zusätzlich die Möglichkeit nach einer Bestellung einen Käuferschutz abschließen sowie die Möglichkeit, den Bestellvorgang zu bewerten.

Werden meine Daten für Werbung weitergegeben?

Selbstverständlich sind Ihre Daten bei uns sicher und werden nicht an Dritte weitergegeben. Weitere Informationen finden Sie unter „Datenschutz“.

Wichtige Formulare zum Download

Alle wichtigen Downloads

Diese Formulare können Sie ausdrucken und uns zusenden. Die Telefaxnummer oder die Adresse finden Sie auf dem jeweiligen Formular.

- Bestellschein
- Bestellschein für Standard-Kanzleischilder
- Bestellschein für Notarsiegel
- Bestellschein für Soldan Maßproben in Schwarz
- Bestellschein für Soldan Roben-Sondermodelle farbig, für Juristen an speziellen Gerichten
- Anforderung eines SEPA-Basislastschrift-Mandats