

# **MARKTPLATZ PARTNER HANDBUCH**

---



# Inhaltsverzeichnis

<b>Inhaltsverzeichnis .....</b>	<b>2</b>
<b>Vorwort .....</b>	<b>5</b>
<b>1 Onboarding .....</b>	<b>6</b>
1.1 Rechtsdokumente für den Marktplatz .....	6
1.2 Registrierung im Marktplatz Partner Backend.....	6
<b>2 KYC Prozess bei Hyperwallet.....</b>	<b>15</b>
2.1 Wie starte ich den KYC-Prozess bei Hyperwallet?.....	16
2.2 Hyperwallet Kontoaktivierung durch Eintragung Ihrer Unternehmensdaten und Vergabe von Login Informationen	17
2.3 Transfermethode/Bankverbindung hinterlegen .....	23
2.4 "Know Your Customer" Unterlagen bereitstellen.....	28
<b>3 Konfiguration Ihres Accounts in Mirakl .....</b>	<b>39</b>
3.1 „Onboarding-Aufgaben“ .....	42
3.1.1 „Fügen Sie Ihre Marktplatz Partner-Kontoinformationen hinzu“.....	43
3.1.2 „Fügen Sie Ihre Kontodaten hinzu“ .....	45
3.1.3 „Überprüfen Sie Ihre Versandinstellungen“.....	46
3.2 Benachrichtigungen .....	50
<b>4 Systemische Anbindung an den HORNBACH Marktplatz .....</b>	<b>52</b>
4.1 Anbindungswege.....	52
4.2 Funktionen der einzelnen Anbindungswege.....	53
<b>5 Anlage von Artikel und Offer .....</b>	<b>54</b>

---

5.1	Artikeldaten.....	54
5.1.1	Verbotene Artikel .....	54
5.1.2	Kategorisierung der Artikel bei Anlage .....	56
5.1.3	Verpflichtende Attribute / Standardattribute .....	56
5.1.4	Weitere Attribute.....	58
5.1.5	Übersicht der Artikeldaten Upload Varianten.....	59
5.1.6	Lösung für mögliche Fehlermeldungen beim Artikeldatenupload.....	80
5.1.7	Artikeldarstellung.....	80
5.2	Offerdaten .....	92
5.2.1	Offerdaten Upload Möglichkeiten .....	92
5.2.2	Schritte zur manuellen Offeranlage .....	93
5.2.3	Schritte zur Anlage über den Vorlagenimportvorlagen (Upload, FTP, API) .....	95
5.2.4	Lösung für mögliche Fehlermeldungen beim Offerdatenupload .....	101
5.2.5	VK-Preis .....	102
5.2.6	Versandkostenpreis .....	103
5.2.7	Lieferzeit.....	105
5.2.8	Bestand / Angebotsmenge.....	106
<b>6</b>	<b>Operativbetrieb.....</b>	<b>107</b>
6.1	Shop Status .....	107
6.2	Marktplatz Partner Portal – Dashboard .....	108
6.2.1	Filter	109
6.2.2	Header .....	110
6.2.3	Zahlung.....	111
6.2.4	Aktivität (Performance-Übersicht).....	111
6.2.5	Bestellungen.....	112
6.2.6	Verkäufe .....	112

---

6.2.7 Spitzenprodukte .....	113
6.2.8 Qualitätskontrolle.....	113
6.2.9 Handlungsaufforderungen .....	115
6.3 Kommunikationsvorgaben .....	116
6.4 Kundenservice.....	117
6.4.1 Prozesse im Kundenservice - Vor dem Einkauf / Pre-Sales .....	117
6.4.2 Prozesse im Kundenservice - Nach dem Einkauf / After-Sales.....	118
6.4.2.1Bearbeitung von Kundenaufträgen .....	118
6.4.2.2Konkrete Bestellung suchen .....	119
6.4.2.3Detailsicht einer Bestellung .....	120
6.4.2.4Bestellung bearbeiten .....	121
6.4.2.5Bestellung annehmen / ablehnen .....	122
6.4.2.6Versand dokumentieren.....	124
6.4.2.7Rechnung zur Verfügung stellen .....	126
6.4.2.8Nachrichten erhalten und beantworten.....	127
6.4.3 Retouren bearbeiten .....	129
6.4.4 Ereignisse bearbeiten.....	136
6.4.4.1Ersatzlieferung .....	139
6.4.4.2Rückerstattung.....	139
6.4.4.3Stornierung .....	140
6.5 Artikelbewertungen.....	143
6.6 Marktplatz Partner Bewertungen.....	143

## Vorwort

Wir freuen uns auf eine tolle partnerschaftliche und erfolgreiche Zusammenarbeit!

Um den Einstieg in den HORNBACH Marktplatz so einfach wie möglich zu gestalten, erhalten Sie anbei relevante Informationen und Anleitungen rund um die Themen Onboarding und Betrieb.

Gleichzeitig möchten wir Ihnen auch hier nochmal das Angebot machen, Ihren zuständigen Partner Manager jederzeit zu kontaktieren, sollte es Unklarheiten oder Probleme bei der Einrichtung und Bedienung des HORNBACH Marktplatzes geben.

## 1 Onboarding

### 1.1 Rechtsdokumente für den Marktplatz

Folgende Rechtsdokumente kann jeder Marktplatzpartner individuell beim HORNBACH Marktplatz einstellen:

- Allgemeine Geschäftsbedingungen (auch "AGB", „Verkaufsbedingungen“ o.ä. genannt)
  - Datenschutzbestimmungen
  - Widerrufsdokument
- Bitte beachten Sie, dass Sie alle Themen bzgl. Widerruf (z.B. Widerrufsbelehrung und Muster-Widerrufsformular) in **einer** PDF-Datei bündeln.
- Impressum

### 1.2 Registrierung im Marktplatz Partner Backend

Ihr Partner Manager sendet Ihnen eine E-Mail mit einem Registrierungslink, über den Sie sich im HORNBACH Marktplatz Partner Portal registrieren können ([der Link ist nur 48 Stunden gültig](#)). Klicken Sie auf den Link und füllen Sie das Registrierungsformular aus. Danach können Sie sich mit dem Portal vertraut machen.

<p><b>Benutzerinformationen</b></p> <p>Sprache *</p> <p>Deutsch - DE</p> <p>E-Mail-Adresse *</p> <p><a href="mailto:email@example.com">email@example.com</a></p> <p><b>Allgemeine Informationen</b></p> <p>Name des Kontos Shop *</p> <p><input type="text"/></p> <p>Website</p> <p><a href="https://www.mywebsite.com">https://www.mywebsite.com</a></p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Kommerziell ⓘ</p> <p>Name des Unternehmens *</p> <p><input type="text"/></p> <p>Handelsregister-Nr *</p> <p>Z. B.: 44268625900078</p> <p>Umsatzsteuer-Identifikationsnummer</p> <p><input type="text"/></p>	<p><b>Benutzerinformationen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Sprache</u> Stellen Sie die gewünschte Plattformsprache für Ihren Benutzer ein.</li> <li>• <u>E-Mail-Adresse</u> Die eingetragene Adresse sollte die des Haupt-Administrators sein. Dieser User hat die Berechtigung, neue User anzulegen und Rollen zu verteilen. Bitte beachten Sie, dass die hier hinterlegte Adresse ggfls. unsere erste Anlaufstelle für Rückfragen an Sie ist. Entsprechend sollten Sie die angegebene Email-Adresse mit Bedacht wählen. Auch hat der Haupt-Administrator volumnfassende Rechte zur Anlage von Angeboten, Artikeln, Annahme von Bestellungen usw.</li> </ul> <p><b>Allgemeine Informationen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Name des Marktplatz Partners</u> Wird im Frontend als Titel für Ihren Shop ausleitet. Beispielsweise verkauft die HORNBACH Baumarkt AG unter dem Shop Namen HORNBACH. Im Händlermodal und am Artikel bei "Verkauft durch" wird dieser Name ausgeleitet</li> <li>• <u>Website</u> Interne Information – Keine Ausleitung im Marktplatz</li> <li>• <u>Name des Unternehmens</u> Interne Information – Keine Ausleitung im Marktplatz. Bitte geben Sie hier Ihren vollständigen Unternehmensnamen (inklusive Firmierung und Rechtsform) an</li> <li>• <u>Handelsregister-Nr.</u> Interne Information – Keine Ausleitung im Marktplatz. Bitte geben Sie hier Ihre Handelsregister-Nr. an</li> <li>• <u>Umsatzsteuer-Identifikationsnummer</u> Interne Information – Keine Ausleitung im Marktplatz. Bitte geben Sie hier Ihre Umsatzsteuer-Identifikationsnummer an</li> </ul>
--	--

<p><b>Kontaktdetails</b></p> <p>Diese Details werden auf Ihren Rechnungen angezeigt.</p> <p><b>Titel *</b></p> <p>Herr</p> <p><b>Nachname *</b></p> <p><input type="text"/></p> <p><b>Vorname *</b></p> <p><input type="text"/></p> <p><b>Shop E-Mail *</b></p> <p><input type="text"/> </p> <p><b>Telefon</b></p> <p><input type="text"/></p> <p><b>Zweites Telefon</b></p> <p><input type="text"/></p> <p><b>Fax</b></p> <p><input type="text"/></p>	<p><b>Kontaktdetails</b></p> <p>Tragen Sie hier bitte Ihre Stammdaten ein. Sämtliche Kontaktdetails werden auf Ihren Rechnungen von HORNBACH angedruckt. Diese Informationen werden dem Endkunden <u>nicht</u> im Marktplatz angezeigt und auch <u>nicht</u> für Kundenserviceanfragen weitergegeben.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <u>Titel</u></li><li>• <u>Nachname</u></li><li>• <u>Vorname</u></li><li>• <u>Shop E-Mail</u></li><li>• <u>Telefon</u></li><li>• <u>Zweites Telefon</u></li><li>• <u>Fax</u></li></ul>
---	---

<b>Adresse</b>	
Adresse *	<input type="text"/>
Adresse (Fortsetzung)	<input type="text"/>
PLZ *	<input type="text"/>
Stadt *	<input type="text"/>
Bundesstaat	<input type="text"/>
Land *	<input type="text"/>

### Adresse

Tragen Sie hier bitte Ihre Stammdaten ein. Sämtliche Details werden auf der von HORN-BACH an Sie erstellten Provisionsabrechnungen angedruckt. Diese Informationen werden dem Endkunden nicht im Marktplatz angezeigt und auch nicht für Kundenserviceanfragen weitergegeben.

- Adresse
- Adresse (Fortsetzung)
- PLZ
- Stadt
- Bundesstaat
- Land

<p><b>Informationen für den Endkunden (Deutschland)</b></p> <p>Diese Informationen werden an den Endkunden des Hornbach Marktplatz Deutschland ausgeleitet.</p> <p><b>Verkaufen Sie Elektrogeräte *</b></p> <input type="checkbox"/> <p>de-weee-check</p> <p><b>Altgeräterücknahme</b></p> <input type="text"/> <p>Bitte geben Sie hier alle für den Endkunden relevanten Informationen für die Altgeräterücknahme an. Dies wird auf der Händlerinfoseite und im Checkout ausgeleitet.</p> <p><b>Impressum &amp; Kontakt *</b></p> <input type="text"/> <p>Tragen Sie hier ihr formatiertes Impressum sowie die Kontaktmöglichkeiten und Servicezeiten für den Endkunden ein. Dies wird auf der Händlerinfoseite und im Checkout ausgeleitet.</p> <p><b>Kundenservice E-Mail Adresse *</b></p> <input type="text"/> <p>Tragen Sie hier Ihre Kundenservice E-Mail-Adresse ein. Diese wird dem Kunden transaktionsbezogen zur Verfügung gestellt</p> <p><b>Kundenservice Kontakt Telefonnummer</b></p> <input type="text"/> <p>Tragen Sie hier Ihre Kundenservice-Rufnummer ein. Diese wird dem Kunden transaktionsbezogen zur Verfügung gestellt.</p>	<p><b>Informationen für den Endkunden (Deutschland)</b></p> <p>Diese Informationen werden an den Endkunden des HORNBACH Marktplatz Deutschland ausgeleitet.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b><u>Verkaufen Sie Elektrogeräte (Ja / Nein)</u></b> Bitte geben Sie an, ob Sie Elektrogeräte verkaufen. Nur wenn Sie (Ja) wählen, werden im Händlermodal auch die Informationen aus dem Datenfeld (Altgeräterücknahme) angezeigt.</li><li>• <b><u>Altgeräterückname</u></b> Bitte geben Sie hier alle für den Endkunden relevanten gesetzlich vorgeschriebenen Informationen für die Abwicklung der Altgeräterücknahme an. Dies wird auf Ihrer Händlerinfoseite und im Check-out ausgeleitet.</li><li>• <b><u>Impressum &amp; Kontakt</u></b> Tragen Sie hier ihr formatiertes Impressum sowie die Kontaktmöglichkeiten und Servicezeiten für den Endkunden ein. Dies wird auf der Händlerinfoseite und im Check-out ausgeleitet.</li><li>• <b><u>Kundenservice E-Mail Adresse</u></b> Tragen Sie hier Ihre Kundenservice E-Mail Adresse ein. Diese wird dem Kunden transaktionsbezogen zur Verfügung gestellt.</li><li>• <b><u>Kundenservice Kontakt Telefonnummer</u></b> Tragen Sie hier Ihre Kundenservice Rufnummer ein. Diese wird dem Kunden transaktionsbezogen zur Verfügung gestellt.</li></ul>
--	---

<p><b>Widerrufszeitraum*</b></p> <input type="text" value="30"/> <p>Bitte geben Sie die Widerrufsfrist in Tagen an (mind. 30 Tage lt. T&amp;C Hornbach Marktplatz). Dies wird auf der Händlerinfoseite und im Checkout ausgeleitet.</p> <p><b>Kostenfreier Rückversand*</b></p> <input type="text" value="Ja"/> <p>Bieten Sie dem Kunden den Rückversand im Falle des Widerrufs kostenfrei an? Dies wird auf der Händlerinfoseite und im Checkout ausgeleitet.</p> <p><b>Online-Streitbeilegung*</b></p> <input type="text" value="Ja"/> <p>Soll dieser Text in Ihr Impressum? (Link klickbar) "Die Europäische Kommission stellt eine Plattform zur Online-Streitbeilegung (OS) bereit, die Sie unter <a href="https://ec.europa.eu/odr">https://ec.europa.eu/odr</a> finden."</p> <p><b>Hinweis auf Online-Streitbeilegung</b></p> <input type="text"/> <p>Fügen Sie hier Informationen zu Ihrer Teilnahme an der Online-Streitbeilegung der EU-Kommission ein. Diese Informationen werden unterhalb des oben genannten Satzes im Impressum ausgeleitet.</p>	<p><b>Informationen für den Endkunden (Deutschland)</b></p> <p>Diese Informationen werden an den Endkunden des HORNBACH Marktplatz Deutschland ausgeleitet.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b><u>Widerrufszeitraum</u></b> Bitte geben Sie die Widerrufsfrist in Tagen an (mind. 30 Tage lt. T&amp;C HORNBACH Marktplatz). Dies Information wird im Händlermodal ausgeleitet.</li> <li>• <b><u>Kostenfreier Rückversand (Ja / Nein)</u></b> Bieten Sie dem Endkunden einen kostenfreien Rückversand an? Diese Information wird im Händlermodal/Informationsfenster im Frontend ausgeleitet.</li> <li>• <b><u>Online-Streitbeilegung (Ja / Nein)</u></b> Soll dieser Text in Ihr Impressum? (Link klickbar) <b>"Die Europäische Kommission stellt eine Plattform zur Online-Streitbeilegung (OS) bereit, die Sie unter <a href="https://ec.europa.eu/odr">https://ec.europa.eu/odr</a> finden."</b></li> <li>• <b><u>Hinweis auf Online-Streitbeilegung</u></b> Fügen Sie hier (weitere) Informationen zu Ihrer Teilnahme an der Online-Streitbeilegung der EU-Kommission ein. Diese Informationen werden unterhalb des oben genannten Satzes im Impressum ausgeleitet, ein Link kann hier jedoch nicht anklickbar dargestellt werden.</li> </ul> <p>Info zur „Online-Streitbeilegung“: Abmahnungen wegen fehlender Informationen zur Onlinestreitbeilegung sind häufig. Googlen Sie z.B. „Verlinkung der OS-Plattform auch bei fehlender Bereitschaft zur Streitbeilegung nötig?“ und fragen Sie Ihre Rechtsabteilung/Ihren Anwalt.</p>
--	---

<p><b>Qualitätsmanagement</b></p> <p>Lizenz-, Zertifikats- und Registrierungsnummern für das Qualitätsmanagement</p> <p>Verpackungsregistrierungsnummer (Deutschland) *</p> <input type="text"/> <p>Nationale behördliche Registrierung und/oder Nachweis über nationale Entsorgungsvereinbarung für Deutschland.</p> <p>WEEE-Reg.-Nummer (Deutschland)</p> <input type="text"/> <p>Bitte tragen Sie, sofern Sie Hersteller von Elektroartikel sind, hier Ihre für Deutschland gültige WEEE-Registrierungsnummer ein. Beispielsweise "DE 12345678"</p> <p>Batterie Registrierungsnummer bei Stiftung EAR (Deutschland)</p> <input type="text"/> <p>Bitte tragen Sie, sofern Sie Hersteller von Artikeln in denen Batterien enthalten sind, hier Ihre für Deutschland gültige EAR Registrierungsnummern an.</p> <p>FSC Lizenznummer</p> <input type="text"/> <p>Sofern Sie Artikel mit oder aus Holz verkaufen, geben Sie bitte hier ihre FSC Lizenznummer an.</p> <p>FSC Zertifikatsnummer</p> <input type="text"/> <p>Sofern Sie Artikel mit oder aus Holz verkaufen, geben Sie bitte hier ihre FSC Zertifikatsnummer an.</p>	<p><b>Qualitätsmanagement</b></p> <p>Diese Informationen dienen der internen Qualitätskontrolle und beinhaltet Informationen, die HORNBACH als Marktplatzbetreiber vorhalten muss.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <u><a href="#">Verpackungsregistrierungsnummer (Deutschland)</a></u> Bitte tragen Sie hier die nationale behördliche Registrierung und/oder Nachweis über nationale Entsorgungsvereinbarung für Deutschland ein</li><li>• <u><a href="#">WEEE-Reg.-Nummer (Deutschland)</a></u> Sofern Sie <b>Hersteller</b> von Elektroartikeln sind, tragen Sie hier Ihre für Deutschland gültige WEEE-Registrierungsnummer ein.</li><li>• <u><a href="#">Batterie Registrierungsnummer bei Stiftung EAR (Deutschland)</a></u> Sofern Sie <b>Hersteller</b> von Artikeln in denen Batterien enthalten sind, tragen Sie hier Ihre für Deutschland gültige EAR Registrierungsnummer ein.</li><li>• <u><a href="#">FSC (Forest Stewardship Council) Lizenznummer</a></u> Sofern Sie Artikel mit oder aus Holz (nicht aus der EU) verkaufen, geben Sie bitte hier ihre FSC Lizenznummer an.</li><li>• <u><a href="#">FSC Zertifikatsnummer</a></u> Sofern Sie Artikel mit oder aus Holz verkaufen, geben Sie bitte hier ihre FSC Zertifikatsnummer an.</li></ul>
--	---

**Rechtliches**

Um HORNBACH Marktplatz-Partner zu werden, müssen sie die folgenden Einwilligungen erteilen.

**Einwilligung Einsichtnahme in Nachrichten \***

Hiermit willige ich darin ein, dass Nachrichten, die von mir und an mich – insbesondere von Kunden der durch mich vertretenen Firma – über die Kommunikationstools des HORNBACH Marktplatzes (z.B. Messaging Dienst oder Email) versandt werden, von Mitarbeitenden des Betreibers der HORNBACH Marktplatz-Plattform zum Zwecke der Erhöhung der Sicherheit unserer informationstechnischen Systeme und Prozesse sowie der Sicherstellung und Verbesserung der Qualität des Kundenservices zur Kenntnis genommen werden dürfen. Diese Einwilligung kann jederzeit mit Wirkung für die Zukunft widerrufen werden. Die Rechtmäßigkeit der Datenverarbeitung bis zum Widerruf der Einwilligung wird hierdurch nicht berührt. Ihren Widerruf richten Sie bitte an: datenschutz@marktplatz.hornbach.de oder unmittelbar an die postalische Adresse der HORNBACH Baumarkt AG. Sofern Sie diese Einwilligung nicht erteilen oder widerrufen, können Sie nicht (weiter) am HORNBACH Marktplatz teilnehmen. Gleiches gilt für Mitarbeiter von Ihnen, die eine gleichlautende Einwilligung nicht mit Wirkung zu Gunsten der HORNBACH Baumarkt AG erteilen bzw. eine solche widerrufen. Entsprechende Einwilligungen sind Ihrerseits auf erstes Anfordern von HORNBACH vorzulegen. Weitere Informationen zum Datenschutz unter [www.hornbach.de/datenschutz](http://www.hornbach.de/datenschutz).

**Einwilligung Hyperwallet Datenübermittlung \***

Hiermit willige ich, ggf. in Vollmacht für die vertretenen Gesellschaft und deren vertretungsberechtigte Personen (sofern abweichend), darin ein, dass die im Rahmen des Registrierungsprozesses erfassten Daten durch die „Hyperwallet“, ein Service der PayPal (Europe) S.à r.l. et Cie, S.C.A., 22-24 Boulevard Royal, L-2449 Luxembourg, an die First Data GmbH, Marienbader Platz 1, 61348 Bad Homburg v. d. Höhe, zu gesetzlich vorgeschriebenen Identifikations- und Authentifizierungsmaßnahmen sowie zur Abwicklung von Kundenzahlungen weitergegeben und dort verarbeitet und gespeichert werden. Diese Einwilligung kann jederzeit mit Wirkung für die Zukunft widerrufen werden. Die Rechtmäßigkeit der Datenverarbeitung bis zum Widerruf der Einwilligung wird hierdurch nicht berührt. Ihren Widerruf richten Sie bitte an datenschutz@marktplatz.hornbach.de oder unmittelbar an die postalische Adresse der HORNBACH Baumarkt AG oder eine der o.g. Adressen der weiteren Datenverarbeiter. Sofern Sie diese Einwilligung nicht erteilen oder widerrufen, können Sie den HORNBACH Marktplatz nicht (weiter) als Händler nutzen. Weitere Informationen zum Datenschutz unter [www.hornbach.de/datenschutz](http://www.hornbach.de/datenschutz).

**Rechtliches**

Um HORNBACH Marktplatz-Partner zu werden, müssen sie die folgenden Einwilligungen erteilen.

- [Einwilligung Einsichtnahme in Nachrichten](#)
- [Einwilligung Hyperwallet Datenübermittlung](#)

<p>Dokumente</p> <p>DE_AGB Deutschland (.pdf)</p> <p>Wählen Sie eine Datei aus</p> <p>Maximale Dateigröße: 10 MB</p> <p>DE_Datenschutzbestimmungen (.pdf)</p> <p>Wählen Sie eine Datei aus</p> <p>Maximale Dateigröße: 10 MB</p> <p>DE_Widerrufsbelehrung Deutschland (.pdf)</p> <p>Wählen Sie eine Datei aus</p> <p>Maximale Dateigröße: 10 MB</p>	<p>Allgemeine Geschäftsbedingungen</p> <p><a href="#">Read general terms and conditions</a></p> <p><input type="checkbox"/> Ich bestätige, dass ich die allgemeinen Geschäftsbedingungen gelesen und akzeptiert habe. *</p> <p><b>Speichern</b> <b>Abbrechen</b></p>	<p><b>Dokumente</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="#">DE_AGB_Deutschland (.pdf)</a> Laden Sie hier Ihre AGB (auch „Allgemeine Geschäftsbedingungen“, „Verkaufsbedingungen“ o.ä. genannt) als PDF-Dokument hoch. Dieses Dokument wird dem Endkunden sowohl im Händlermodal als auch im Checkout auf dem HORNBACH Marktplatz Deutschland angezeigt.</li><li>• <a href="#">DE_Datenschutzbestimmungen (.pdf)</a> Laden Sie hier Ihre Datenschutzbestimmungen als PDF-Dokument hoch. Dieses Dokument wird dem Endkunden sowohl im Händlermodal als auch im Checkout auf dem HORNBACH Marktplatz Deutschland angezeigt.</li><li>• <a href="#">DE_Widerruf (.pdf)</a> Laden Sie hier Ihr Widerrufsdokument als PDF-Dokument hoch. Dieses Dokument wird dem Endkunden sowohl im Händlermodal als auch im Checkout auf dem HORNBACH Marktplatz Deutschland angezeigt.</li></ul>	<p><b>Allgemeine Geschäftsbedingungen</b></p> <p>Bestätigen Sie die bereits per Mail erhaltenen und über den Link erneut abrufbaren HORNBACH Marktplatz Allgemeine Geschäftsbedingungen zur Nutzung des HORNBACH Marktplatzes durch Marktplatz-Partner (auch „Nutzungsbedingungen“ genannt).</p>
---	--	---	--

## 2 KYC Prozess

Der „Know your Customer“ Prozess ist eine gesetzliche Voraussetzung, um illegale Aktivitäten wie Geldwäsche oder Betrug zu verhindern. Die Grundanforderungen für den KYC Prozess werden durch Gesetze bzw. in Deutschland durch die BaFin vorgegeben. Die genauen KYC Anforderungen je nach Gesellschaftsform variieren.

Der KYC Prozess besteht insgesamt aus zwei **separaten** Prozessen. Die Reihenfolge der Durchführung ist irrelevant, allerdings sind beide Prozesse erfolgreich zu beenden, da sonst ein Go-Live ausgeschlossen ist.

Prozess 1 = Hyperwallet

Prozess 2 = Videoident Fiserv/IDKnow

### Folgende Schritte sind insgesamt bei der Hyperwallet abzuschließen:

1. Aktivierung Ihres Hyperwallet-Kontos durch Eintragung Ihrer Unternehmensdaten und Vergabe von Login Informationen
2. Transfermethode/Bankverbindung hinterlegen
3. Bereitstellung “Know Your Customer” Unterlagen zur Verifizierung Ihres Hyperwallet-Kontos

**Zu beachten:** Alle Dateien, die sie im Rahmen des Prozesses an die Hyperwallet übermitteln, müssen folgende Anforderungen erfüllen:

- Das Dokument ist lesbar und es handelt sich um die aktuellste Version
- Die Datei ist nicht größer als 4 MB
- Die Datei ist nicht kleiner als 10 KB, teilweise ist auch eine Mindestgröße von 400 KB gefordert (z.B. bei Ausweisdokumenten).
- Akzeptiert sind die Dateiformate .jpg, .jpeg, .png, .pdf

### Zusätzliche Hyperwallet Informationen:

Informationen zum KYC-Prozess finden Sie in der Hyperwallet Dokumentation [hier](#). Zusätzliche finden Sie [hier](#) die FAQ Seite der Hyperwallet, inkl. der Kontaktmöglichkeiten. Es gibt auch kurze Videos zum KYC-Prozess [hier](#).

## **Folgende Schritte sind insgesamt bei dem Videoident / Fiserv abzuschließen:**

Verifizierung per Videoident

### **2.1 Wie starte ich den KYC-Prozess bei Hyperwallet?**

Zunächst müssen Sie lediglich Ihren Marktplatz-Partner-Account bei Mirakl anlegen, sobald sie einen entsprechenden Einladungslink von Ihrem HORNBACH Partner Manager erhalten haben. Sobald Ihr Account in Mirakl angelegt ist, melden wir sie bei Hyperwallet zur KYC-Prüfung an.

Sie erhalten dann zwei E-Mails von Hyperwallet.

E-Mail	E-Mail 1	E-Mail 2
	<p><b>Absender:</b> Hyperwallet</p> <p><b>Betreff:</b> [Ihr Firmenname], Zahlungsportal hat Ihnen €1.00 EUR gesendet</p> <p><b>Test Firmierung GmbH, Zahlungsportal hat Ihnen €1.00 EUR gesendet</b></p> <p>Willkommen bei HORNBACH Baumarkt AG, ein weltweiter Zahlungsdienst von Hyperwallet, ein Unternehmen von PayPal.</p> <p>Aktivieren Sie Ihr Zahlungsportal und richten Sie eine Transfermethode ein.</p> <p style="text-align: center;"><b>Aktivieren</b></p> <p>Die Transfermethode, die Sie für den Empfang Ihrer Zahlung über €1.00 EUR auswählen, kann als Standardmethode für alle zukünftigen Zahlungen von Zahlungsportal festgelegt werden.</p> <p>Akzeptieren Sie diese Zahlung, bevor sie am <b>Juni 11, 2024 (00:00 GMT)</b> abläuft.</p> <p>Sie haben Fragen oder benötigen Hilfe?</p> <p>Das HORNBACH Baumarkt AG-Team ist <a href="#">für Sie da</a>.</p>	<p><b>Absender:</b> Hyperwallet</p> <p><b>Betreff:</b> Ausstehende Zahlung von HORNBACH Baumarkt AG</p> <p><b>Ausstehende Zahlung von HORNBACH Baumarkt AG</b></p> <p>Guten Tag Test GmbH,</p> <p>Ihnen wurde eine Zahlung in Höhe von €1.00 EUR durch HORNBACH Baumarkt AG gutgeschrieben. Bitte beachten Sie, dass die Zahlung blockiert ist, bis Ihre Profilinformationen von unserem Team überprüft wurden.</p> <p>Wenn Sie es nicht bereits getan haben, gehen Sie bitte zum HORNBACH Baumarkt AG Zahlungsportal und folgen Sie unseren einfachen Anweisungen unter Konto bestätigen auf der Registerkarte Start. Sobald Ihre Informationen überprüft wurden, wird das Geld auf Ihr Standardkonto überwiesen.</p> <p style="text-align: center;"><b>IM PORTAL ANMELDEN</b></p> <p>Danke, Ihr HORNBACH Baumarkt AG Team <a href="https://hornbach.uat.payouts.hyperwallet.com">https://hornbach.uat.payouts.hyperwallet.com</a></p>

<b>Ihr To Do</b>	Klicken Sie auf den Button „ <b>Aktivieren</b> “, um den Hyperwallet KYC-Prozess wie nachfolgend geschildert anzustoßen. Folgen Sie der Anleitung bei Punkt 2.2.	Diese E-Mail können Sie <b>ignorieren</b> , hier ist keine zusätzliche Aktion durch Sie erforderlich!
------------------	--	---

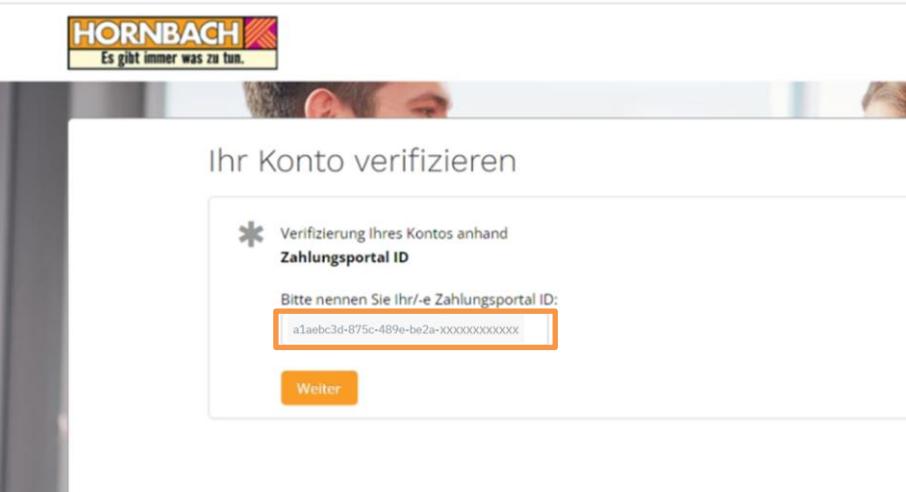
## 2.2 Hyperwallet Kontoaktivierung durch Eintragung Ihrer Unternehmensdaten und Vergabe von Login Informationen

**Das sollten Sie für Schritt 2.2 bereithalten:**

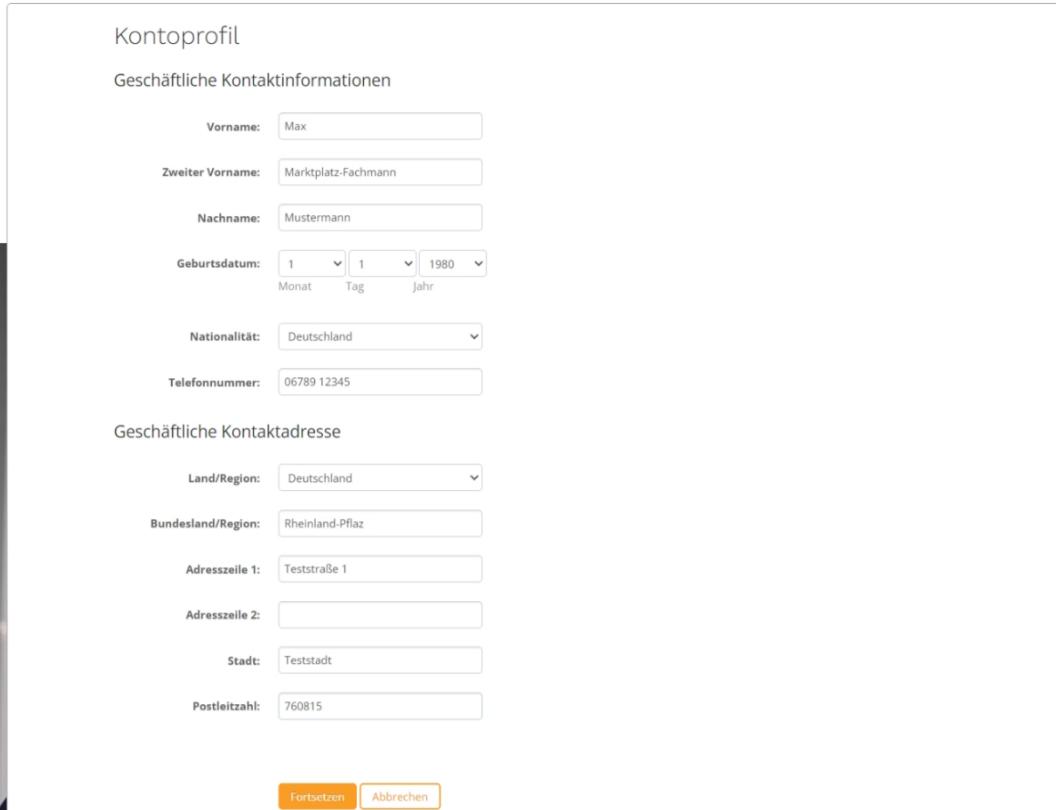
- Ihre Seller-UID (Mirakl > Einstellungen > Marktplatz Partner > HORNBACH-Interne Informationen)
- Die Informationen zu dem Bankkonto, auf das Sie Ihre Zahlungen für Verkäufe auf dem HORNBACH Marktplatz empfangen wollen.
- Ihre Unternehmensinformationen (z.B. Firmierung, Handelsregisternummer)

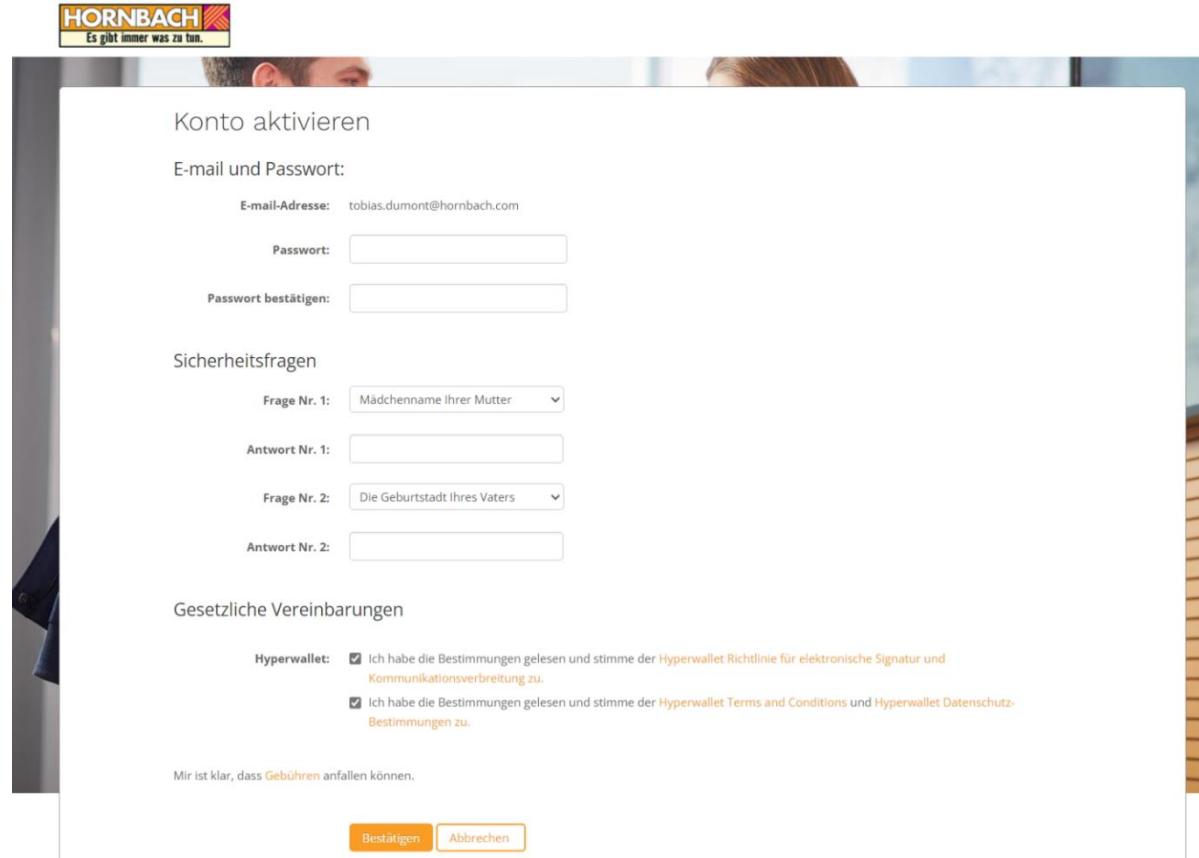
Schritt	Screenshots/Erklärung	Hinweise & FAQ
2.2.1	<p>Nachdem Sie in Schritt 2.1 in der E-Mail auf den Button „<b>Aktivieren</b>“ geklickt haben, landen Sie auf der folgenden Webseite:</p>  <p>Klicken Sie hier auf „<b>Verifizierung Ihres Kontos anhand Zahlungsportal ID</b>“.</p>	

2.2.2	<p>Auf der folgenden Seite werden Sie nun aufgefordert, eine „Zahlungsportal-ID“ einzutragen. Verwenden Sie hierfür Ihre <b>HORNBACH Seller UID</b> eingeben.</p> <p><b>Wo finde ich meine HORNBACH Seller UID?</b></p> <p>Ihre HORNBACH Seller UID ist eine 36-stellige ID, welche Sie in Ihrem MIRAKL Konto einsehen können. Hierzu navigieren Sie im MIRAKL Backend unter „Einstellungen &gt; Marktplatz Partner &gt; Mein Konto“ zu dem Unterpunkt „HORNBACH-Interne Informationen“. Hier können Sie Ihre Seller UID aus dem grauen Feld kopieren</p> <p>HORNBACH-Interne Informationen</p> <p>Rein interne und technische Informationen, für den Kunden nicht sichtbar sind.</p>  <p>Hornbach Seller UID</p> <p>Fügen Sie Ihre „<b>Seller-UID</b>“ nun im Hyperwallet-Portal ein und klicken Sie dann auf „<b>weiter</b>“.</p>	<p><b>Hinweis:</b></p> <p>Ihre <b>HORNBACH Seller-UID</b> können Sie selbstständig in Ihrem Mirakl Konto einsehen. Befolgen Sie hierfür die links aufgeführten Schritte.</p>

	 A screenshot of a web browser displaying the Hornbach payment portal. The header features the Hornbach logo and the slogan "Es gibt immer was zu tun.". The main content area has a light gray background and displays the text "Ihr Konto verifizieren". Below this, there is a section titled "Verifizierung Ihres Kontos anhand Zahlungsportal ID" with a small green star icon. It asks the user to "Bitte nennen Sie Ihr/-e Zahlungsportal ID:" and contains a text input field with the placeholder "a1aebc3d-875c-489e-be2a-xxxxxxxxxxxx". A blue "Weiter" button is located at the bottom of this section.	
2.2.3	Sie kommen nun auf die Folgende Seite, auf der Sie Ihre Firmendaten hinterlegen:	<p><b>Hinweis „Firmenname“ / „Handelsname“:</b> Tragen Sie sowohl beim Feld „Firmenname“ als auch beim Feld „Handelsname“ Ihre offizielle Firmierung ein.</p> <p>(Beispiel: „Muster GmbH &amp; Co. KG“).</p>

	<p>Kontoprofil</p> <p>Informationen über das Unternehmen</p> <p>Firmenname: <input type="text" value="KYC Prozess"/></p> <p>Handelsname: <input type="text"/></p> <p>Art des Geschäfts: <input type="button" value="Bitte auswählen ..."/></p> <p>Zahlungsportal ID: 4e4a60ac-bce1-4f05-9d7e-096774551234</p> <p>Handelsregisternummer: <input type="text"/> <small>?</small>.</p> <p>Land/Region der Eintragung des Unternehmens: <input type="button" value="Bitte auswählen ..."/></p> <p>Unternehmensadresse</p> <p>Land/Region: <input type="button" value="Deutschland"/></p> <p>- - - - - <input type="text"/></p> <p>Nachdem Sie alle Firmendaten hinterlegt haben, klicken Sie auf „<b>Fortsetzen</b>“.</p>	
--	--	--

2.2.4	<p>Im nächsten Schritt füllen Sie Ihre Kontaktinformationen aus. Beachten Sie hierfür die Hinweise rechts!</p> <p><b>HORNBACH</b> Es gibt immer was zu tun.</p>  <p>Ab dem 21. April 2021 können Sie Ihre Prepaid-Karte nicht mehr verwenden. Bitte geben Sie Ihr Geld auf der Karte aus oder kontaktieren Sie uns für Anweisungen, wie Sie Ihr Guthaben abbuchen können.</p>	<p><b>Wichtiger Hinweis:</b></p> <p>Im späteren Verlauf werden Sie auch ein Bankkonto hinterlegen, auf das Hyperwallet Ihre über den HORNBACH-Marktplatz getätigten Einnahmen überweisen wird. Der Inhaber dieses Bankkontos muss entweder Ihr Unternehmen selbst sein oder die hier hinterlegte Person. Wenn Sie also ein personengebundenes Bankkonto für den Erhalt von Auszahlungen nutzen möchten, ist hier zwingend der Eigentümer des Bankkontos als Kontakt einzutragen!</p>
-------	--	--

2.2.5	<p>Vergeben Sie im nächsten Schritt Ihre Login-Daten für den Login bei Hyperwallet. Zudem ist Ihre Zustimmung zu den Hyperwallet-Richtlinien /-Bedingungen notwendig, um Ihren Hyperwallet Account anzulegen:</p>  <p>Konto aktivieren</p> <p>E-mail und Passwort:</p> <p>E-mail-Adresse: tobias.dumont@hornbach.com</p> <p>Passwort: [Redacted]</p> <p>Passwort bestätigen: [Redacted]</p> <p>Sicherheitsfragen</p> <p>Frage Nr. 1: Mädchenname Ihrer Mutter</p> <p>Antwort Nr. 1: [Redacted]</p> <p>Frage Nr. 2: Die Geburtsstadt Ihres Vaters</p> <p>Antwort Nr. 2: [Redacted]</p> <p>Gesetzliche Vereinbarungen</p> <p>Hyperwallet: <input checked="" type="checkbox"/> Ich habe die Bestimmungen gelesen und stimme der <a href="#">Hyperwallet Richtlinie für elektronische Signatur und Kommunikationsverbreitung</a> zu.  <input checked="" type="checkbox"/> Ich habe die Bestimmungen gelesen und stimme der <a href="#">Hyperwallet Terms and Conditions</a> und <a href="#">Hyperwallet Datenschutz-Bestimmungen</a> zu.</p> <p>Mir ist klar, dass <a href="#">Gebühren</a> anfallen können.</p> <p><a href="#">Bestätigen</a> <a href="#">Abbrechen</a></p> <p>Klicken Sie anschließend auf „<b>Bestätigen</b>“. Ihr Account bei Hyperwallet ist nun erfolgreich angelegt. Weiter geht es mit Schritt 2.3.</p>	<p><b>Hinweis:</b> Falls Sie über dem „Bestätigen“-Button auf „Gebühren“ klicken, kommen über den „Zurück“-Button in Ihrem Browser wieder zurück auf diese Übersicht.</p>
-------	--	---

## 2.3 Hyperwallet Transfermethode/Bankverbindung hinterlegen

Nach Anlage Ihres Hyperwallet-Accounts werden Sie nun ein Bankkonto hinzufügen, auf welches Ihre Auszahlungen stattfinden sollen.

> Sollten Sie ggf. im Laufe nochmal Ihre Bankverbindung anpassen wollen, muss diese im Mirakl Backend und wieder in Hyperwallet angepasst werden.

### Das sollten Sie für Schritt 2.3 bereithalten:

- Die Informationen zu dem Bankkonto, auf das Sie Ihre Zahlungen für Verkäufe auf dem HORNBACH Marktplatz empfangen wollen.

Schritt	Screenshots/Erklärung	Hinweise & FAQ
2.3.1	Nach Anlage Ihres Hyperwallet Accounts klicken Sie nun auf „Transfer-Methode hinzufügen“:	

**HORNBACH**  
Es gibt immer was zu tun.

Startseite   Überweisen   Historie   Quellen   Einstellungen   [Abmelden](#)

Kontoübersicht   Transfermethode hinzufügen

Ihr Konto wurde erfolgreich aktiviert

## Kontoübersicht

### Ausstehende Überweisungen

Sie haben eine ausstehende Zahlung in Höhe von €1.00 EUR, die am Dez 14, 2023 erhalten wurde. Ihre Zahlung läuft am Jun 11, 2024 (00:00 GMT) ab.

**Wichtig**  
Ihre Ausstehende Überweisung erfordert es, dass eine neue Standardüberweisungsmethode zu Ihrem Konto hinzugefügt wird. Sie können diesen Schritt durchführen indem Sie auf den Button unten klicken oder indem Sie zum Überweisungscenter im Hauptmenü gehen.

**So können Sie starten**

**TRANSFERMETHODE**  
Richten Sie Ihre Standard-Transfer-Methode ein. indem Sie auf "Transfer-Methode hinzufügen" klicken.

**ZAHLUNG**  
Ihre Zahlungen werden automatisch auf Ihre Standardüberweisungsmethode übertragen

[+ Transfer Methode hinzufügen](#)

2.3.2	<p>Wählen Sie nun aus, in welchem Land Ihr Bankkonto registriert ist.</p> <p><b>HORNBACH</b> Es gibt immer was zu tun.</p> <p>Startseite    <b>Überweisen</b>    Historie    Quellen    Einstellungen</p> <hr/> <p>Neue Überweisungsart hinzufügen</p> <p>Wählen Sie Ihr Land/Ihre Region und Ihre Währung</p> <p>Deutschland    EUR</p> <p>Transfermethode auswählen</p> <p></p> <p>Weiter</p> <p>Klicken Sie anschließend auf „Weiter“.</p>	
-------	--	--

2.3.3	<p>Geben Sie nun die Daten Ihres Bankkontos aus, auf das die Auszahlungen vom HORNBACH Marktplatz erfolgen sollen:</p> <p>Startseite   Überweisen   Historie   Quellen   Einstellungen</p> <hr/> <p><b>Bankkonto</b></p> <p>Kontoinhaber</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input checked="" type="radio"/> Unternehmen : Test GmbH</li> <li><input type="radio"/> Geschäftskontakt : Max Mustermann</li> </ul> <p>Informationen zum Konto</p> <p><i>Der Bank-Identifikationscode (BIC) ist ein acht- bis elfstelliger Code für Ihre Bank, der einen Bank- und Ländercode entsprechend ihrem Namen und Standort enthält. Wenn Sie Ihren BIC nicht kennen, kontaktieren Sie Ihre Bank, um ihn zu erhalten.</i></p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td>BIC/SWIFT:</td> <td>PBNKDEFF</td> </tr> <tr> <td>IBAN-Nummer:</td> <td>DE02100100100006820101</td> </tr> </table> <p>Angabe der Überweisungsmethode</p> <p>Überweisungsgebühren: Keine Gebühr</p> <p>Verarbeitungszeit: 2 bis 3 Werkstage</p> <p><a href="#">Zurück</a> <a href="#" style="background-color: orange; color: white; border-radius: 5px; padding: 2px 10px;">Einreichen</a></p> <p>Klicken Sie anschließend auf „<b>Einreichen</b>“. Anschließend sollten Sie eine Bestätigung des erfolgreich hinterlegten Bankkontos sehen:</p>	BIC/SWIFT:	PBNKDEFF	IBAN-Nummer:	DE02100100100006820101	<p><b>Hinweis:</b> Kontoinhaber kann entweder Ihr Unternehmen selbst oder der in Schritt 2.2.4 hinterlegte Geschäftskontakt sein.</p>
BIC/SWIFT:	PBNKDEFF					
IBAN-Nummer:	DE02100100100006820101					

Die Informationen zu Ihrer Überweisungsmethode wurden gespeichert.

## Kontoübersicht

### Standardkonto

Name: Test GmbH  
Beschreibung: Test GmbH-\*\*0101  
Kontonummer: \*\*\*\*\*0101  
Währung: EUR  
Land/Region: DE

Aktionen ▾

+ Transfer-Methode hinzufügen

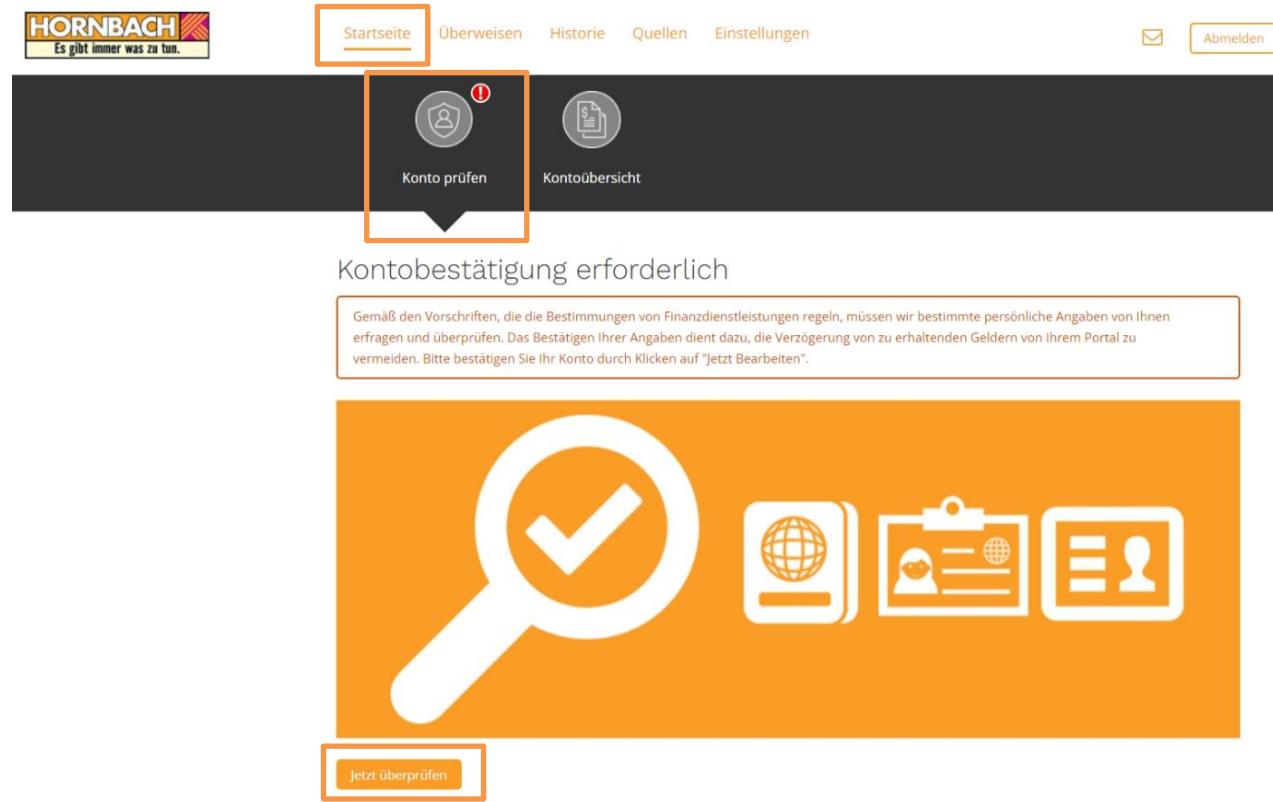
Damit haben Sie Ihr Bankkonto erfolgreich hinterlegt. Weiter geht es mit Schritt 2.4.

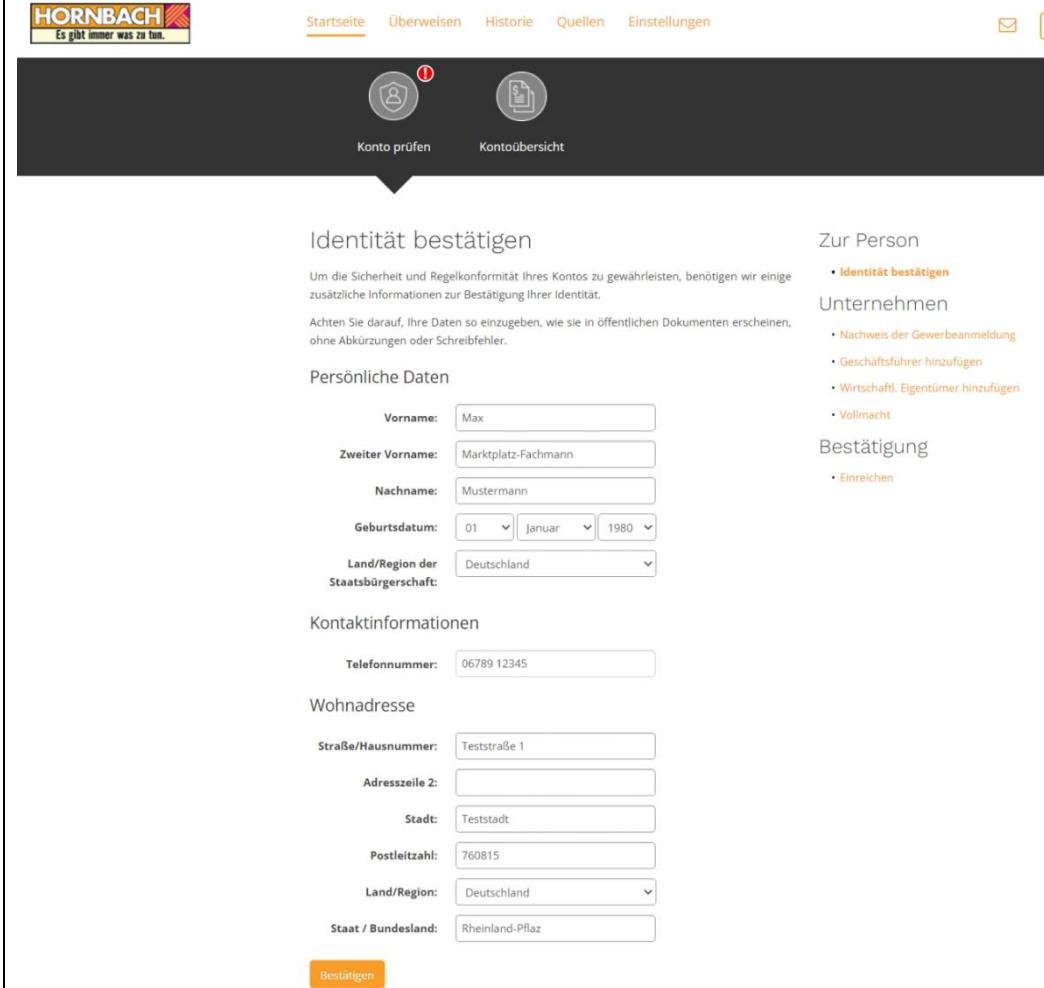
## 2.4 Hyperwallet Unterlagen bereitstellen

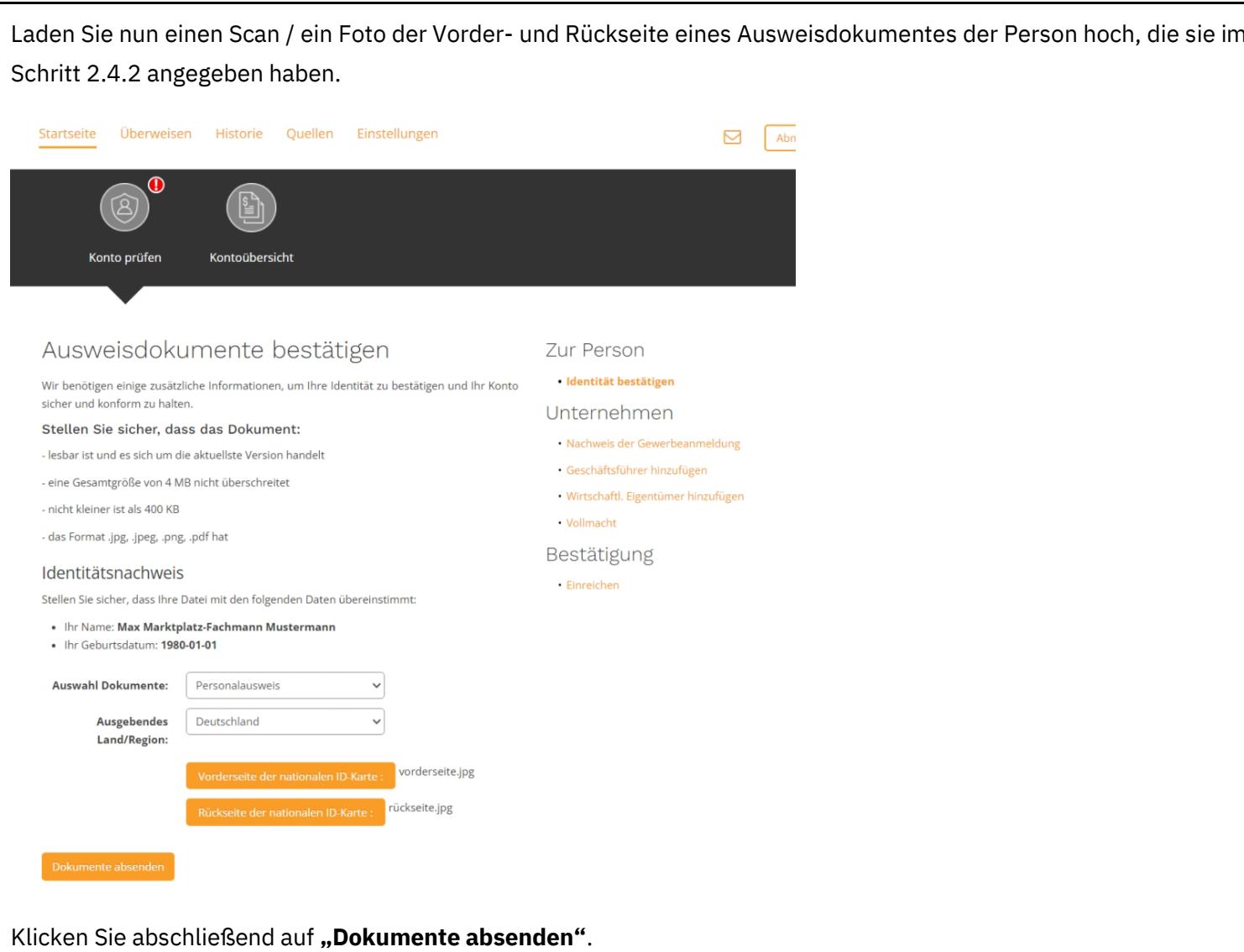
Nach Hinterlegung Ihres Bankkontos werden Sie nun alle notwendigen Unterlagen und Informationen einreichen, die für die Durchführung der Hyperwallet KYC-Prüfung nötig sind.

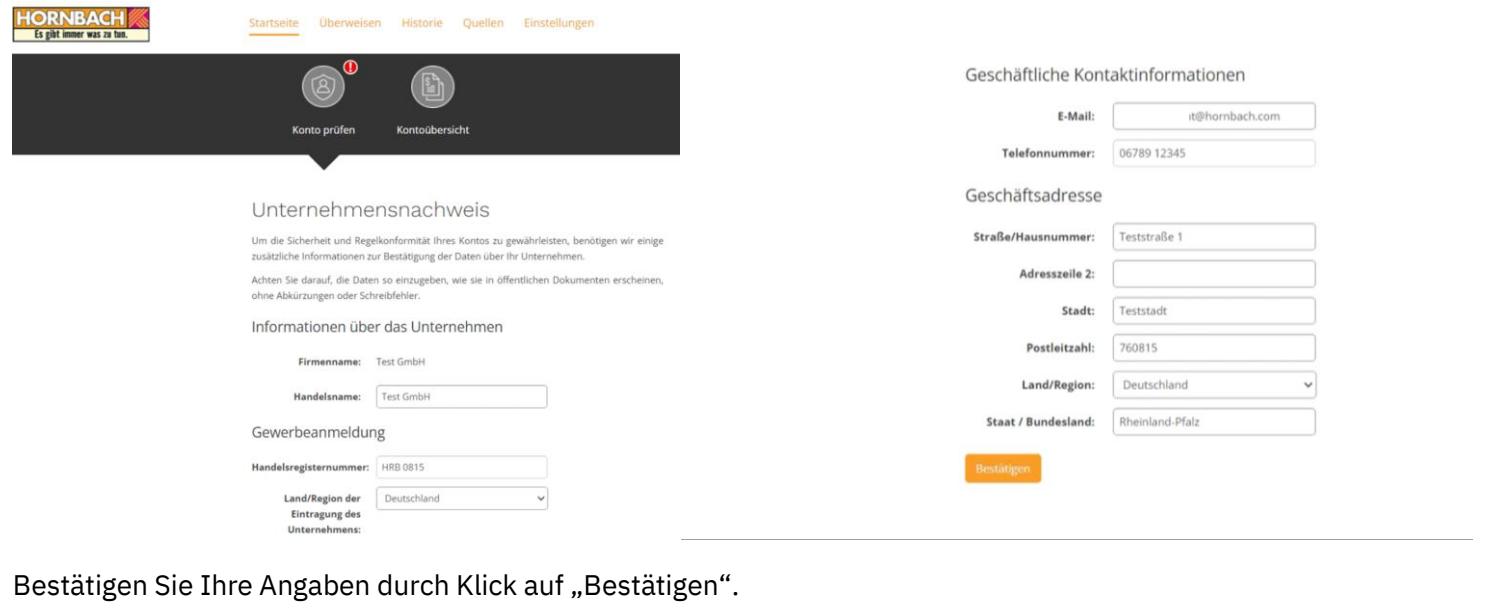
### Das sollten Sie für Schritt 2.4 bereithalten:

- Im Bestfall werden alle Schritte in 2.4 von oder mit einer Person durchgeführt, die vertretungsberechtigt für Ihr Unternehmen ist (z.B. Geschäftsführer, Vorstand).
- Scan des Ausweisdokuments (Vorder- und Rückseite) der vertretungsberechtigten Person
- Ggfls. Vollmacht von einer Vertretungsberechtigten Person
- Scan vom Nachweis der Unternehmenseintragung (z.B. Gewerbeanmeldung, Gründungsurkunde oder Geschäftsvereinbarung)
- Liste aller vertretungsberechtigten Personen (z.B. Geschäftsführer) des Unternehmens
- Liste aller wirtschaftlichen Eigentümer mit mehr als 25% Anteilen am Unternehmen
- Ggfls. Vollmacht, sofern die Registrierung nicht wie empfohlen von/mit einer vertretungsberechtigten Person durchgeführt wird.

Schritt	Screenshots/Erklärung	Hinweise & FAQ
2.4.1	<p>Um die Unterlagen einzureichen und die KYC-Prüfung anzustoßen, klicken Sie in Ihrem Hyperwallet-Account nun auf „Startseite“ → „Konto prüfen“ → „Jetzt prüfen“:</p>  <p>Kontobestätigung erforderlich</p> <p>Gemäß den Vorschriften, die die Bestimmungen von Finanzdienstleistungen regeln, müssen wir bestimmte persönliche Angaben von Ihnen erfragen und überprüfen. Das Bestätigen Ihrer Angaben dient dazu, die Verzögerung von zu erhaltenen Geldern von Ihrem Portal zu vermeiden. Bitte bestätigen Sie Ihr Konto durch Klicken auf "Jetzt Bearbeiten".</p> <p>Jetzt überprüfen</p>	

2.4.2	<p>Im nächsten Schritt werden Sie aufgefordert, Angaben zu einem Vertreter Ihres Unternehmens zu machen und anschließend Ihre Identität zu bestätigen:</p>  <p><b>Klicken Sie anschließend auf „Bestätigen“.</b></p>	<p><b>Hinweis:</b> Wir empfehlen Ihnen, dass Sie die Schritte ab 2.4.2 von einer für Ihr Unternehmen vertretungsberechtigten Person (z.B. Geschäftsführer) durchführen lassen oder gemeinsam mit dieser Durchführen. So können Sie hier und im nachfolgenden Schritt 2.4.3 direkt die Daten dieser vertretungsberechtigten Person angeben. Dies erspart Ihnen in der Regel, dass Sie zusätzlich Vollmachten im Schritt 2.4.8 bereitstellen müssen.</p> <p><b>Zu beachten:</b> Die hier angegebene Person muss im nächsten Schritt Ihre Identität durch den Upload Ihres Personalausweises bestätigen!</p>
-------	---	---

2.4.3	<p>Laden Sie nun einen Scan / ein Foto der Vorder- und Rückseite eines Ausweisdokumentes der Person hoch, die sie im Schritt 2.4.2 angegeben haben.</p>  <p><b>Ausweisdokumente bestätigen</b></p> <p>Wir benötigen einige zusätzliche Informationen, um Ihre Identität zu bestätigen und Ihr Konto sicher und konform zu halten.</p> <p><b>Stellen Sie sicher, dass das Dokument:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- lesbar ist und es sich um die aktuellste Version handelt</li> <li>- eine Gesamtgröße von 4 MB nicht überschreitet</li> <li>- nicht kleiner ist als 400 KB</li> <li>- das Format .jpg, .jpeg, .png, .pdf hat</li> </ul> <p><b>Identitätsnachweis</b></p> <p>Stellen Sie sicher, dass Ihre Datei mit den folgenden Daten übereinstimmt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ihr Name: <b>Max Marktplatz-Fachmann Mustermann</b></li> <li>• Ihr Geburtsdatum: <b>1980-01-01</b></li> </ul> <p><b>Auswahl Dokumente:</b> Personalalausweis</p> <p><b>Ausgebendes Land/Region:</b> Deutschland</p> <p><b>Vorderseite der nationalen ID-Karte :</b> vorderseite.jpg</p> <p><b>Rückseite der nationalen ID-Karte :</b> rückseite.jpg</p> <p><b>Dokumente absenden</b></p> <p>Klicken Sie abschließend auf „<b>Dokumente absenden</b>“.</p>	<p><b>Hinweis:</b> Die Bilder/Scans des Ausweisdokumentes müssen eine ausreichende Qualität und Größe aufweisen.</p>
-------	---	--

2.4.4	<p>Im nächsten Schritt bestätigen Sie nochmals Ihre Unternehmensinformationen. Diese sollten i.d.R. bereits auf Basis Ihrer bisherigen Angaben vorausgefüllt sein:</p>  <p><b>Geschäftliche Kontaktinformationen</b></p> <p>E-Mail: <input type="text" value="it@hornbach.com"/></p> <p>Telefonnummer: <input type="text" value="06789 12345"/></p> <p><b>Geschäftsadresse</b></p> <p>Straße/Hausnummer: <input type="text" value="Teststraße 1"/></p> <p>Adresszeile 2: <input type="text"/></p> <p>Stadt: <input type="text" value="Teststadt"/></p> <p>Postleitzahl: <input type="text" value="760815"/></p> <p>Land/Region: <input type="text" value="Deutschland"/></p> <p>Staat / Bundesland: <input type="text" value="Rheinland-Pfalz"/></p> <p><b>Unternehmensnachweis</b></p> <p>Um die Sicherheit und Regelnkonformität Ihres Kontos zu gewährleisten, benötigen wir einige zusätzliche Informationen zur Bestätigung der Daten über Ihr Unternehmen.</p> <p>Achten Sie darauf, die Daten so einzugeben, wie sie in öffentlichen Dokumenten erscheinen, ohne Abkürzungen oder Schreibfehler.</p> <p><b>Informationen über das Unternehmen</b></p> <p>Firmenname: <input type="text" value="Test GmbH"/></p> <p>Handelsname: <input type="text" value="Test GmbH"/></p> <p><b>Gewerbeanmeldung</b></p> <p>Handelsregisternummer: <input type="text" value="HRB 0815"/></p> <p>Land/Region der Eintragung des Unternehmens: <input type="text" value="Deutschland"/></p> <p><b>Bestätigen</b></p> <p>Bestätigen Sie Ihre Angaben durch Klick auf „Bestätigen“.</p>	
-------	---	--

2.4.5	<p>Nun werden Sie aufgefordert, bestimmte Dokumente zu Ihrem Unternehmen hochzuladen, um Ihr Unternehmen zu verifizieren. Die geforderten Dokumente können je nach Gesellschaftsform unterschiedlich sein. Teilweise haben Sie auch die Möglichkeit, zwischen verschiedenen Dokumenten (z.B. Gewerbeanmeldung, Gründungsurkunde oder Geschäftsvereinbarung) zu wählen, um sich zu verifizieren.</p> <p><b>Nachweis der Unternehmenseintragung - Dokumente</b></p> <p>Wir benötigen einige zusätzliche Informationen, um Ihr Unternehmen zu bestätigen und Ihr Konto sicher und konform zu halten.</p> <p><b>Stellen Sie sicher, dass das Dokument:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- lesbar ist und es sich um die aktuellste Version handelt</li> <li>- eine Gesamtgröße von 4 MB nicht überschreitet</li> <li>- nicht kleiner ist als 10 KB</li> <li>- das Format .jpg, .jpeg, .png, .pdf hat</li> </ul> <p><b>Unternehmensnachweis</b></p> <p>Stellen Sie sicher, dass Ihre Datei mit den folgenden Daten übereinstimmt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Unternehmensname: <b>Test GmbH</b></li> <li>• Eintragsnummer des Unternehmens: <b>HRB 0815</b></li> <li>• Land der Eintragung des Unternehmens: <b>DE</b></li> <li>• Unternehmensadresse: <b>Teststraße 1, Teststadt Rheinland-Pfalz, DE, 760815</b></li> </ul> <p>Auswahl Dokumente: <input type="button" value="- Bitte wählen Sie -"/></p> <p><b>Dokumente absenden</b></p> <p>Wählen Sie das von Ihnen bevorzugte Dokument aus, laden Sie es in ausreichend guter Qualität hoch und klicken Sie auf „<b>Dokumente absenden</b>“.</p>	
-------	--	--

2.4.6	<p>In diesem Schritt werden Sie – je nach Ihrer Gesellschaftsform – ggfls. aufgefordert, die Geschäftsführer/Vertretungsberechtigen/etc. Ihres Unternehmens anzugeben:</p> <p>Startseite   Überwisen   Historie   Quellen   Einstellungen</p> <p>Konto prüfen   Kontoübersicht</p> <p><b>Geschäftsführer</b></p> <p>Geben Sie die Daten aller Personen an, die als Geschäftsführer des Unternehmens registriert sind und die für die Überwachung seiner Aktivitäten und Angelegenheiten verantwortlich sind.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Vorname</th> <th>Nachname</th> <th>Status</th> <th>Aktionen</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Max</td> <td>Mustermann</td> <td>Wird überprüft</td> <td>Entfernen</td> </tr> <tr> <td>Erika</td> <td>Musterfrau</td> <td>Nicht erforderlich</td> <td>Entfernen</td> </tr> </tbody> </table> <p>+ Hinzufügen</p> <p>Einreichen</p> <p>Zur Person</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identität bestätigen <input checked="" type="checkbox"/></li> </ul> <p>Unternehmen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nachweis der Gewerbeanmeldung <input checked="" type="checkbox"/></li> <li>• Geschäftsführer hinzufügen <input checked="" type="checkbox"/></li> <li>• Wirtschaftl. Eigentümer hinzufügen <input type="checkbox"/></li> <li>• Vollmacht <input checked="" type="checkbox"/></li> </ul> <p>Bestätigung</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Einreichen <input type="checkbox"/></li> </ul> <p>Wenn Sie alle entsprechenden Personen über den „Hinzufügen“-Button angelegt haben, schließen Sie den Schritt über Klick auf „Einreichen“ ab.</p>	Vorname	Nachname	Status	Aktionen	Max	Mustermann	Wird überprüft	Entfernen	Erika	Musterfrau	Nicht erforderlich	Entfernen	
Vorname	Nachname	Status	Aktionen											
Max	Mustermann	Wird überprüft	Entfernen											
Erika	Musterfrau	Nicht erforderlich	Entfernen											

2.4.7	<p>In diesem Schritt werden Sie – je nach Ihrer Gesellschaftsform – ggfls. aufgefordert, die wirtschaftlichen Eigentümer Ihres Unternehmens anzugeben:</p>  <p><b>Wirtschaftliche Eigentümer</b></p> <p>Machen Sie Angaben zu allen Personen, die als wirtschaftliche Eigentümer verzeichnet sind. Ein wirtschaftlicher Eigentümer besitzt oder kontrolliert mehr als 25 % der Aktien, Stimmrechte oder sonstigen Beteiligungen an dem Unternehmen.</p> <p>Wenn Ihr Unternehmen keine wirtschaftlichen Eigentümer hat, die 25 % oder mehr der relevanten Vermögenswerte Ihres Unternehmens besitzen oder kontrollieren, machen Sie bitte die Angaben für einen Vertreter der oberen Führungsebene, der Stimmrechte oder in seiner Position maßgebliche Befugnisse in Bezug auf die Finanzen oder Geschäftstätigkeit des Unternehmens hat.</p> <p><b>+ Hinzufügen</b></p> <p><b>Einreichen</b></p> <p>Wenn Sie alle entsprechenden Personen über den „<b>Hinzufügen</b>“-Button angelegt haben, schließen Sie den Schritt über Klick auf „<b>Einreichen</b>“ ab.</p>	
2.4.8	<p>Je nachdem, ob sie die Registrierung bei Hyperwallet als entsprechend vertretungsberechtigte Person (z.B. Geschäftsführer) durchlaufen, können Sie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- nun bestätigen, dass Sie als vertretungsberechtigte Person keine Vollmacht benötigen</li> </ul>	

ODER

- eine Vollmacht einer für Ihr Unternehmen vertretungsberechtigen Person hochladen.

Ihnen wird entsprechend angezeigt, was für Sie zu tun ist.

Sie sehen z.B. entweder eine solche Anzeige und können auf die Bestätigung über Klick auf „**Bestätigen**“ erteilen:



## Vollmacht

Bitte bestätigen Sie, dass Sie ein Geschäftsführer des Unternehmens sind und folglich keine Vollmacht vorlegen müssen, indem Sie auf "Bestätigen" klicken.

Wenn Sie glauben, dass diese Angabe falsch ist, gehen Sie zurück zu der Seite "Geschäftsführer hinzufügen" und aktualisieren Sie die Angabe.

**Bestätigen**

## Zur Person

- Identität bestätigen

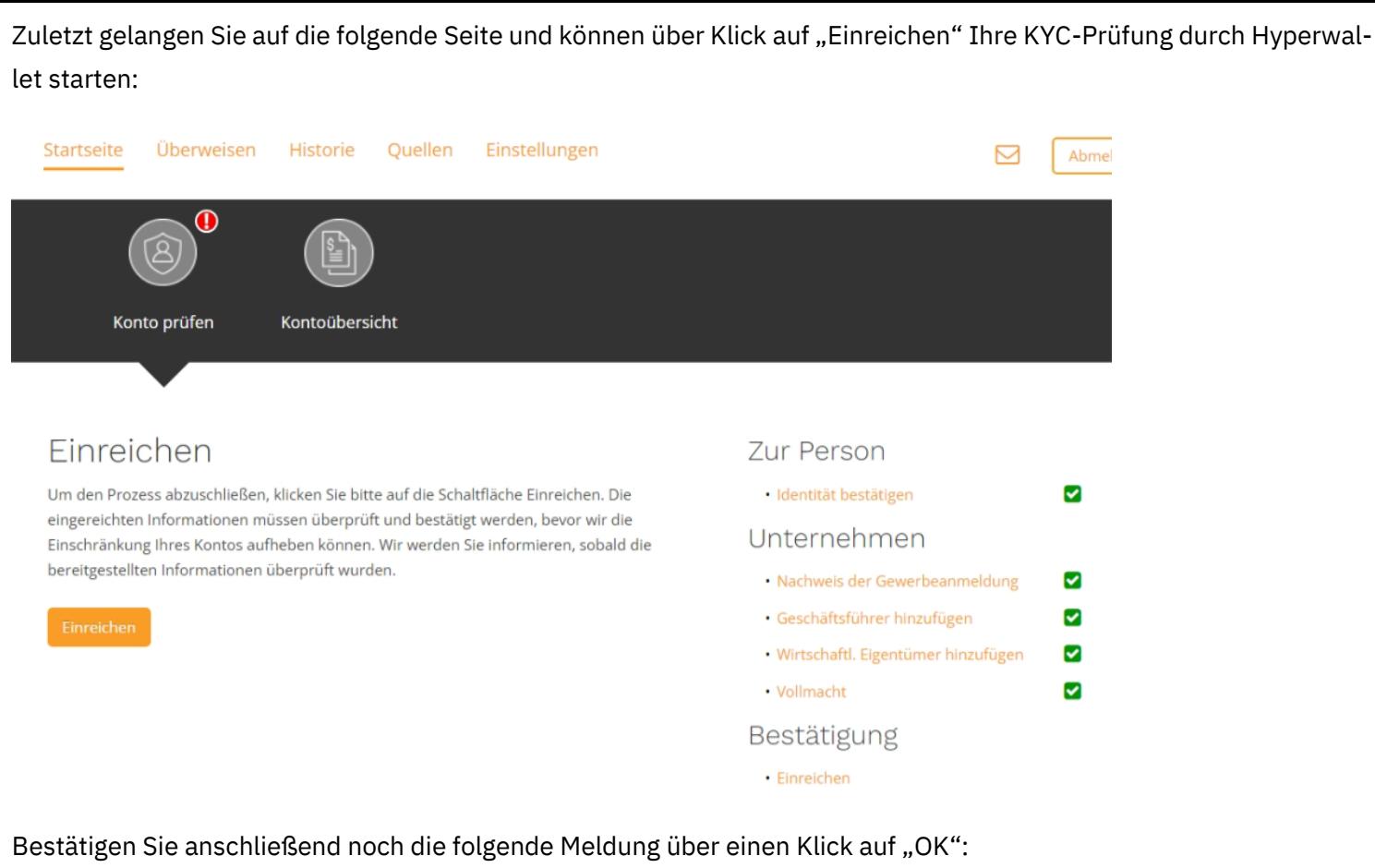
## Unternehmen

- Nachweis der Gewerbeanmeldung
- Geschäftsführer hinzufügen
- Wirtschaftl. Eigentümer hinzufügen
- Vollmacht

## Bestätigung

- Einreichen

Oder Sie werden zum Hochladen einer entsprechenden Vollmacht aufgefordert. In diesem Fall laden Sie die entsprechende Vollmacht hoch und schließen den Schritt ab.

2.4.9	<p>Zuletzt gelangen Sie auf die folgende Seite und können über Klick auf „Einreichen“ Ihre KYC-Prüfung durch Hyperwallet starten:</p>  <p>Bestätigen Sie anschließend noch die folgende Meldung über einen Klick auf „OK“:</p>	
-------	---	--

Vollständig

Die eingereichten Informationen müssen überprüft und bestätigt werden, bevor wir die Einschränkung Ihres Kontos aufheben können. Wir werden Sie informieren, sobald die bereitgestellten Informationen überprüft wurden.

**OK**

Zur Person

- Identität bestätigen

Unternehmen

- Nachweis der Gewerbeanmeldung
- Geschäftsführer hinzufügen
- Wirtschaftl. Eigentümer hinzufügen
- Vollmacht

Bestätigung

- Einreichen

Der Hyperwallet KYC-Prozess ist damit erfolgreich Durch Sie angestoßen und Hyperwallet beginnt mit der KYC-Prüfung. Sofern sich Hyperwallet nicht bei Ihnen mit Rückfragen oder weiterem Informationsbedarf bei Ihnen meldet, ist für Sie nichts weiter zu tun. Den aktuellen Status Ihrer KYC-Prüfung können Sie jederzeit in Ihrem Hyperwallet-Account einsehen.

## 2.5 Videoident durchführen Fiserv / IDKnow

> Link: <https://go.idnow.de/firstdata/userdata>

> Je nach verwendeten Gerät, das IDnow erkennt, bietet IDnow dem Nutzer verschiedene Möglichkeiten, sich zu identifizieren. Diese sind:

**IDnow Smartphone-App:** Die Anwendung funktioniert auf Smartphones mit ausreichender / angemessener Rechenleistung, Kameraauflösung und Betriebssystemen von iOS (Apple) oder Android (Google) mit der letzten Version. Der Einzelhändler kann die IDnow-App aus dem jeweiligen App-Store herunterladen und installieren.

**Navigateur Web:** IDnow betreibt zu diesem Zweck eine Webseite, die ihr eigenes Videoübertragungsprogramm umfasst. Die beliebtesten Navigationssysteme (z. B. Firefox, Opera, Chrome) können in der neuesten Version genutzt werden. Webbrower müssen WebRTC unterstützen. Dieser Zugangskanal wird lediglich für VideoIdent- und eSign-Produkte unterstützt.

### Identifikationsschritte

1. First Data bietet dem Händler die Identifikationsoptionen, die im Anwendungsbereich aufgeführt sind (z. B. über die Webseite, per E-Mail oder PDF). Der Nutzer wählt die IDnow-Video-Identifikationsprozedur aus.
2. Der Nutzer erhält einen Link zur IDnow-Seite, auf der er die Informationen einsehen kann, die im Zusammenhang mit dem Identifikationsprozess stehen. In dieser Phase muss der Nutzer seine persönlichen Daten sowie seine Handynummer eingeben. Der Nutzer wählt dann zwischen der IDnow-Anwendung und der IDnow-Webseite.
3. Der Prozess wird nun gestartet:
  - Per App: Der Identifikationsprozess wird gestartet, sobald Sie die Transaktionsnummer eingeben.
  - Über die Webseite: Der Identifikationsprozess beginnt, nachdem Sie „Identifikationsstart“ gewählt haben.

26.03.2025

4. Die Identifikation selbst wird unter Einhaltung strenger Richtlinien durchgeführt, indem verschiedene Sicherheitsmerkmale der Identifikationsdokumente geprüft werden, die vom persönlichen Ident in IDnow bereitgestellt werden.

5. Die Ergebnisse der Identifizierung werden in Form von verschlüsselten E-Mails an First Data GmbH übertragen. Einerseits enthält sie persönliche Daten, Bilder sowie Videoauszüge der Identifikation; andererseits vermittelt sie auch, ob die Identifikation erfolgreich ist oder nicht.

Ergebnisse der IDnow-Identifikation werden an folgende E-Mail-Adresse gesendet: [idnow@firstdata.com](mailto:idnow@firstdata.com)

### Anleitung für Smartphone

1.	> App herunterladen (IDknow-online-Ident-App)  > App öffnen  > Ident-ID kann noch nicht eingetragen werden, da diese erst generiert werden muss	
2.	> Link in Browser öffnen: <a href="https://go.idnow.de/firstdata/userdata">https://go.idnow.de/firstdata/userdata</a>	
3.	> Auftrags- bzw. Vorgangsnummer eintragen (= einer der 4 übermittelten Codes)  > persönliche Daten befüllen  > AGB akzeptieren  > Smartphone Option auswählen  > Handynummer (inkl. Landesvorwahl) hinterlegen  > Ident ID wurde generiert  > hinterlegen Sie diese Ident-ID in der <b>erneut geöffneten</b> App	

26.03.2025

	> Zugriffe für Mikrofon und Kamera ggf. einstellen, wenn nicht automatisch erteilt  > ohne Zugriff keine Verifizierung möglich  > mit „OK“ bestätigen  > Es folgt innerhalb von ca. 15min ein <b>Videoanruf</b> von IDknow	
4.	> Im Anschluss an den Videoanruf erhalten Sie eine Bestätigungsmaile der Identifikation, ob diese erfolgreich oder nicht erfolgreich war.	

#### Anleitung für Computer

1.	> Link im Broswer öffnen: <a href="https://go.idnow.de/firstdata/userdata">https://go.idnow.de/firstdata/userdata</a>	
2.	> Auftrags- bzw. Vorgangsnummer eintragen (= einer der 4 übermittelten Codes)  > persönliche Daten befüllen  > AGB akzeptieren  > Computer Option auswählen  (..wenn Smartphone Version gewählt wird <b>muss</b> die APP auf einem Endgerät installiert werden!)  > Ausweisdaten hinterlegen  > Identifikation durchführen (Zugriffe auf Mikrofon und Kamera sicherstellen)	
3.	> Im Anschluss an die Identifikation erhalten Sie eine Bestätigungsmaile der Identifikation, ob diese erfolgreich oder nicht erfolgreich war.	

### 3 Konfiguration Ihres Accounts in Mirakl

Um den Prozess effizient zu gestalten, können Sie **parallel zum KYC-Prozess** mit der Konfiguration Ihres Shops auf dem HORNBACH Marktplatz Partnerportal beginnen. Nach der erfolgreichen Registrierung können Sie sich unter den folgenden Domains in das Mirakl Backend einloggen:

- <https://HORNBACH-mp.mirakl.net> für das LIVE System
- <https://hilux-preprod.mirakl.net/> für das TEST System

Sobald Sie als Hauptnutzer auf eine der beiden Systeme mit Ihrer Mail und einem Passwort registriert sind, gilt dieses Passwort für beide Systeme.

#### 3.1 „Onboarding-Aufgaben“

Hierzu bieten wir beim ersten Login eine Schritt für Schritt Anleitung an.

 Onboarding-Aufgaben

Aufgabe 1/5

Erstellen Sie Ihr Marktplatz Partner-Konto

Fügen Sie Ihre Marktplatz Partner-Kontoinformationen hinzu

Füllen Sie die von der Plattform benötigten Informationen aus, um mit dem Verkauf zu beginnen.



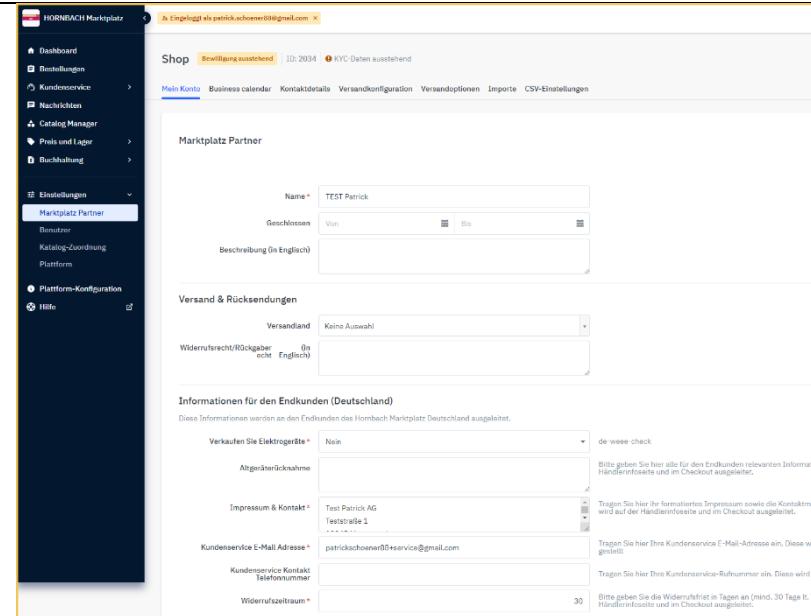
Fügen Sie Ihre Kontodaten hinzu

Überprüfen Sie Ihre Versandinstellungen

Ihr erstes Angebot hinzufügen

### 3.1.1 „Fügen Sie Ihre Marktplatz Partner-Kontoinformationen hinzu“

Durch das Klicken auf „Hinzufügen“ gelangen Sie auf die Reiter „Mein Konto“ sowie „Kontaktdetails“, welche auch unter „Einstellungen > Marktplatz Partner“ abrufbar sind.



## Mein Konto

Auf der Registerkarte „Mein Konto“ finden Sie die Daten, die Sie bei der Registrierung angegeben haben, zu den Bereichen „Marktplatz Partner“, „Informationen für den Endkunden (Deutschland)“, „Qualitätsmanagement“, „Rechtliches“, „Dokumente“ und „Marktplatz Partner Visuelle Identität“.

Das Feld "Beschreibung (in Englisch)" unter „Marktplatz Partner“ und die Felder unter "Versand & Rücksendungen" sind für den HORNBACH Marketplace nicht relevant und müssen nicht ausgefüllt werden.

Des Weiteren können und sollten Sie im Bereich „Marktplatz Partner Visuelle Identität“ Ihr Firmenlogo hochladen. Dies wird für eine korrekte Darstellung im Webshop benötigt.

## Kontaktdetails

26.03.2025

Auf der Registerkarte „Kontaktdetails“ sind die Kontaktdaten aus der Registrierung abgelegt. Diese Informationen werden auf der von HORNBACH erstellten Rechnung für die Provisionsabrechnung verwendet. Prüfen Sie diese auf Vollständigkeit und Korrektheit. Sollten sich im laufenden Betrieb Ihre Daten ändern, so passen Sie bitte die Informationen im HORNBACH Marktplatz-Partner Portal an und benachrichtigen Sie bitte immer auch Ihren zuständigen Partner Manager sowie Ihren übrigen Vertragspartner im Marktplatz-Kontext (z.B. Zahlungsdienstleister wie Hyperwallet).

Sobald Sie Ihre Geschäftskontoparameter konfiguriert haben, vergessen Sie nicht, Ihre Einstellungen zu speichern, damit sie wirksam werden.

Durch die Konfiguration Ihrer Geschäftskontoeinstellungen legen Sie die Grundlage für Ihren Shop auf dem HORNBACH Marktplatz. Es ist wichtig, dass Sie alle erforderlichen Informationen vollständig und korrekt angeben, um einen reibungslosen Betrieb Ihres Shops zu gewährleisten.

### 3.1.2 „Fügen Sie Ihre Kontodaten hinzu“

Im Anschluss werden Sie aufgefordert Ihre Kontodaten zu hinterlegen.

The screenshot shows the 'Bankkontodetails' tab selected in the navigation bar. The form contains the following fields:

Name des Kontoinhabers *	Thomas Tester GmbH
Name der Bank *	Deutsche Bank Frankfurt
Adresse der Bank	Hauptstraße 1
Postleitzahl	12345
Ort	Frankfurt
IBAN *	DE02120300000000202051
BIC / SWIFT *	BYLADEM1001

At the bottom right of the form is a blue 'Speichern' button.

### 3.1.3 „Überprüfen Sie Ihre Versandeinstellungen“

#### Versandkonfiguration

In dieser Übersicht sehen Sie alle gültigen Versandbereiche, die derzeit für den HORNBACH Marktplatz verfügbar sind. Zum jetzigen Zeitpunkt ist dies nur Deutschland.

Bitte beachten Sie: HORNBACH unterstützt kein Crossborder-Geschäft. Sie erhalten demnach für den Marktplatz unter hornbach.de nur Bestellungen mit Lieferadressen innerhalb Deutschlands.

Falls Sie z.B. keine Lieferung auf Inseln vornehmen, müssen Sie die entsprechenden Bestellungen nach deren Eingang in Mirakl ablehnen.

**Versandkonfiguration**

Legen Sie die Versandkosten für jede aktive Kombination auf der Seite des jeweiligen Versandbereichs fest.

Versandbereich	Aktivieren
Deutschland Deliveries to all destinations in Germany.	Versandkosten bearbeiten <input checked="" type="checkbox"/>

Die genauen Versandkosten für jede Logistikkategorie können Sie unter "Versandkosten bearbeiten" einsehen und konfigurieren. Für jede Logistikkategorie, wie z.B. Standardpakete, stehen Ihnen technisch bedingt folgende Konfigurationsmöglichkeiten zur Verfügung:

- Standardpreis: Der von HORNBACH vorgeschlagene Standardpreis für die jeweilige Logistikkategorie.

26.03.2025

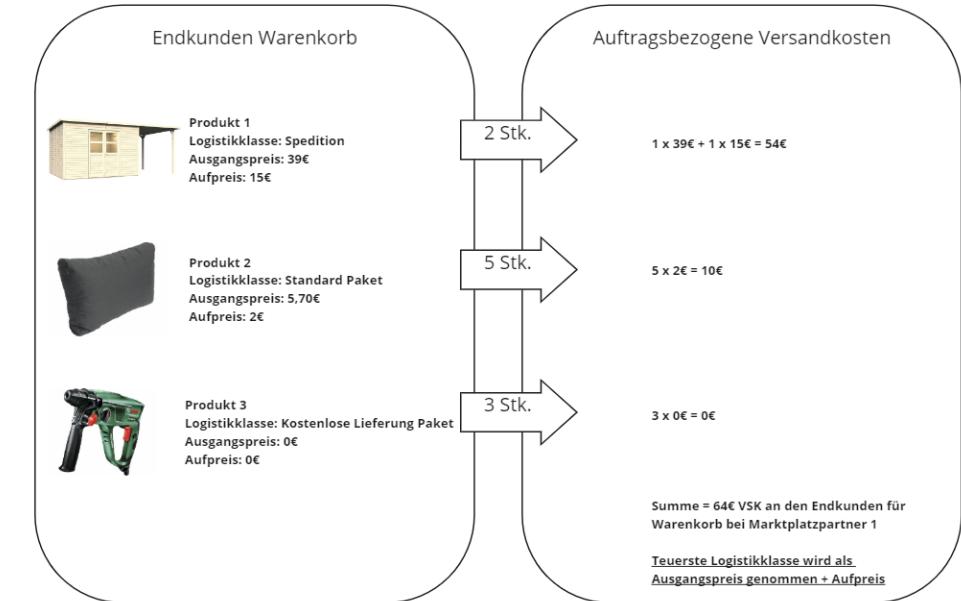
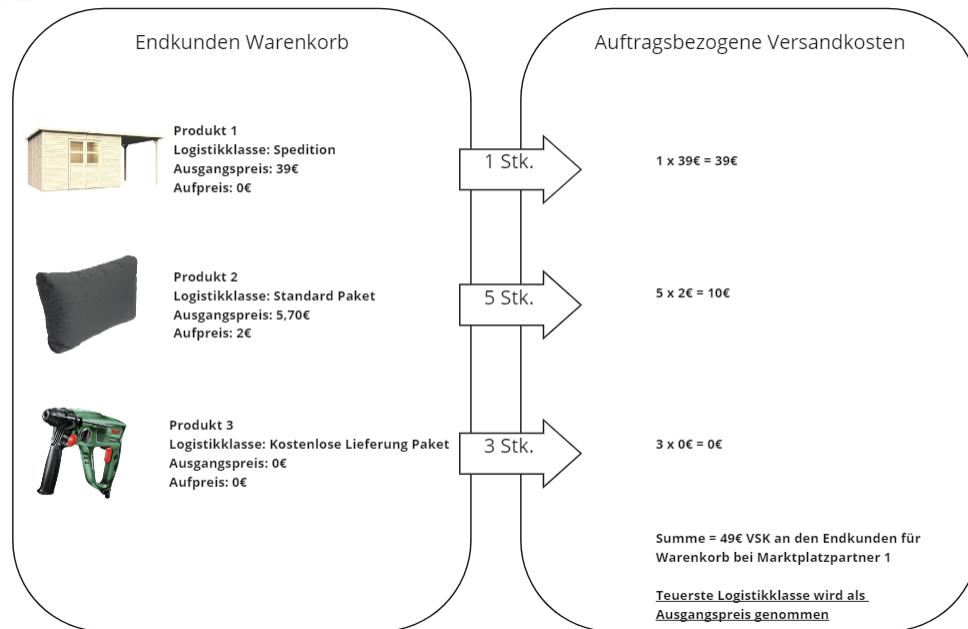
- Geänderter Preis: Sie können die Versandkosten individuell pro Logistikkategorie konfigurieren.
- Deaktiviert: Diese Logistikkategorie wird für Sie ausgeblendet, da Sie diese nicht nutzen möchten.

Standard Pakete			
	Paketversand Standard Speed	Paletten-/Speditionsversand Standard Speed	Speziallogistik Standard Speed
Regel	Standardpreis	Ausblenden	Ausblenden
Ausgangspreis	€ 5,70		
Aufpreis	€ 0,00		

#### Funktionsweise der Einstellungen:

1. Ausgangspreis:
  - Die teuerste Logistikkategorie wird als Ausgangspreis genommen.
2. Berechnung der Versandkosten:
  - Die weiteren Versandkosten berechnen sich auf Basis der gepflegten Aufpreise.
3. Fehlen von Aufpreisen:
  - Sofern keine Aufpreise gepflegt sind, bezahlt der Kunde nur den teuersten Ausgangspreis.

Die Nutzung von Logistikklassen ermöglicht eine flexible Gestaltung der Versandkosten, wobei der teuerste Ausgangspreis als Basis dient und Aufpreise für andere Logistikklassen festgelegt werden können.



Bei der Erstellung eines Angebots auf Artikelebene weisen Sie Ihrem Angebot die entsprechende Logistikkategorie zu, um sowohl Versandkosten als auch Lieferzeiten festzulegen.

## Versandoptionen

Unter Versandoptionen haben Sie die Möglichkeit Cut-Off Zeiten zu pflegen sowie die Lieferzeiten pro Versandmethode zu konfigurieren. Die Cutoff-Zeit in der Mirakl-Konfiguration ist die festgelegte Uhrzeit, bis zu der Bestellungen für einen bestimmten Tag akzeptiert werden. Das bedeutet, dass Kunden, die vor dieser Cutoff-Zeit eine Bestellung aufgeben, erwarten können, dass ihre Bestellung noch für den gleichen Tag berücksichtigt wird. Bestellungen, die nach der Cutoff-Zeit eingehen, werden möglicherweise erst am nächsten Tag verarbeitet.

## Fristende der Bestellung

26.03.2025

Das Fristende der Bestellung bezeichnet den spätesten Zeitpunkt, zu dem eine Bestellung aufgegeben werden kann, um die Lieferfrist einzuhalten. Diese Cut-Off Zeiten können je nach Versandmethode konfiguriert werden. Sie haben die Möglichkeit, die von uns vorkonfigurierten Fristenden zu bearbeiten.

Fristende für Bestellungen		
Geben Sie Ihr genaues Fristende für Ihre Versandarten an. Ein Fristende ist der späteste Zeitpunkt, zu dem eine Bestellung aufgegeben werden kann, um die Lieferfrist einzuhalten. Sie können die von Ihrem Betreiber konfigurierten Fristenden bearbeiten.		
Versandmethode	Option	Fristende
Paketversand Standard Speed*	Wahl des Betreibers ▾	15:00 <input type="radio"/>
Paletten-/Speditionsversand Standard Speed*	Wahl des Betreibers ▾	15:00 <input type="radio"/>
Speziallogistik Standard Speed*	Wahl des Betreibers ▾	15:00 <input type="radio"/>

## Versandoptionen

Für jede Versandmethode besteht die Möglichkeit, individuelle Mindest- und Maximallieferzeiten festzulegen. Unter Lieferzeit versteht sich hierbei der Zeitraum zwischen der Abholung bei Ihnen und der Zustellung an die Lieferanschrift des Kunden.

Zudem können Sie hier auch einen Mindestbetrag festlegen, ab dem ein Artikel versandkostenfrei geliefert wird. Durch die Konfiguration dieser Optionen können Sie den Kunden klare Informationen über die voraussichtliche Lieferzeit geben und gegebenenfalls Anreize für kostenfreie Lieferungen schaffen.

**Versandoptionen**

Geben Sie Ihre Lieferzeiten pro Versandart für jeden Versandbereich an.

**Kostenlosen Versand für alle Bestellungen anbieten**  
Wenn Sie dieses Kästchen ankreuzen, bieten Sie Ihren Kunden kostenlosen Versand an.

Versandbereich	Versandmethode	Mindestlieferzeit ⓘ	Maximale Lieferzeit ⓘ	Mindestbetrag für kostenlosen Versand ⓘ
Deutschland	Paketversand Standard Speed	2 Tage	2 Tage	0,00 €
	Paletten-/Speditionsversand Standard Speed	2 Tage	2 Tage	0,00 €
	Speziallogistik Standard Speed	2 Tage	2 Tage	0,00 €

## 3.2 Benachrichtigungen

### Benachrichtigungseinstellungen verwalten

Mirakl informiert Sie automatisch über wichtige Ereignisse auf dem Marktplatz durch E-Mail-Benachrichtigungen. Damit Sie genau die Informationen erhalten, die für Sie relevant sind, können Sie Ihre Benachrichtigungseinstellungen individuell festlegen.

#### So passen Sie Ihre E-Mail-Benachrichtigungen an:

1. Klicken Sie rechts oben auf das Benutzersymbol („Profil“) und öffnen Sie den Reiter "Einstellungen zu Benachrichtigungen".
2. Abhängig von der Konfiguration Ihrer Plattform und Ihrer Benutzerrolle werden Ihnen bis zu fünf verschiedene Benachrichtigungsgruppen angezeigt:
  - **Bestellbenachrichtigungen:** Erhalten Sie Informationen zu den auf Ihren Angeboten platzierten Bestellungen, dem Empfang, möglichen Vorfällen und Nachrichten.

- **Angebotsbenachrichtigungen:** Bleiben Sie über Ihren Lagerimport, Lagerbestand und mögliche Fehler auf dem Laufenden.
- **Angebotsanfragebenachrichtigungen:** Falls vom Betreiber aktiviert, erhalten Sie Informationen zu Nachrichten und Angebotsanfragen von Marktplatzkunden.
- **Benachrichtigungen zur Shopverwaltung:** Erhalten Sie Informationen zur Erstellung von Benutzerkonten, zum Status des Shop-Kontos sowie zu Shop-KYC- und Zahlungsinformationen.
- **Dienstleistungsnachrichten:** Wenn vom Marktplatzbetreiber aktiviert, erhalten Sie Informationen zu Ihren Serviceangeboten und den dazugehörigen Bestellungen.

**So definieren Sie Ihre Präferenzen:**

- Aktivieren Sie das Kontrollkästchen einer Benachrichtigungsgruppe oder einer spezifischen Benachrichtigung, um sie zu aktivieren.
- Entfernen Sie das Häkchen, um die Benachrichtigung(en) zu deaktivieren.

Ihre vorgenommenen Änderungen werden automatisch gespeichert.

## 4 Systemische Anbindung an den HORNBACH Marktplatz

### 4.1 Anbindungswege

Je nachdem, wie Sie sich mit dem Marketplace verbinden, stehen Ihnen verschiedene Funktionen zur Verfügung, um Ihren Shop effektiv zu verwalten. Die möglichen Verbindungstypen und die damit verbundenen Aktionen:

#### **Mirakl Backend (Prod: <https://HORNBACH-mp.mirakl.net> / PreProd: <https://hilux-preprod.mirakl.net>):**

Das Backend ist eine webbasierte Plattform, die Ihnen umfassende Funktionen zur Verwaltung Ihres Marketplace-Shops bietet. Es ermöglicht Ihnen die Verwaltung Ihres Kontos, die Erstellung und den Import von Artikel, das Erstellen und Importieren von Angeboten, die Verwaltung von Bestellungen sowie CRM-Funktionen zur Kundenbetreuung. Das Backend ist in der Regel die empfohlene Methode zur Verbindung mit dem Marketplace, da es eine benutzer-freundliche Oberfläche und alle erforderlichen Funktionen bietet.

#### **Importvorlage:**

Die Importvorlage ist eine Dateivorlage, die Sie verwenden können, um Artikelinformationen in großen Mengen zu importieren. Sie ermöglicht Ihnen, Artikelinformationen wie Titel, Beschreibung, Preise, Bilder usw. in einem strukturierten Format zu erfassen und zu importieren. Dies ist besonders nützlich, wenn Sie eine große Anzahl von Artikel schnell auf den Marketplace bringen möchten.

#### **FTP (File Transfer Protocol):**

Die FTP-Verbindung ermöglicht Ihnen den Datenaustausch über das File Transfer Protocol. Um diese Verbindung zu nutzen, müssen Sie die Freischaltung durch das Partnermanagement erhalten. Mit einer FTP-Verbindung können Sie Dateien hochladen und herunterladen, was Ihnen eine bequeme Möglichkeit bietet, große Datenmengen effizient zu verwalten.

#### **API (Application Programming Interface):**

Die API-Verbindung bietet Ihnen eine programmatische Schnittstelle zur Kommunikation mit dem Marketplace. Durch die Integration von APIs in Ihre eigenen Systeme können Sie verschiedene Aktionen wie das Abrufen von Artikeldaten, das Erstellen von Angeboten und die Verwaltung von Bestellungen automatisieren.

Die API-Verbindung erfordert in der Regel eine Entwicklungsarbeit, bietet jedoch eine leistungsstarke und flexible Möglichkeit zur Integration Ihrer Systeme mit dem Marketplace.

Innerhalb des Mirakl Backend erhalten Sie auch Zugriff zu einer ausführlichen API Dokumentation.

Es wird empfohlen, sich mit dem Partnermanagement in Verbindung zu setzen, um die geeignete Verbindungs methode für Ihre Anforderungen zu ermitteln und die erforderlichen Schritte zur Einrichtung zu besprechen

## 4.2 Funktionen der einzelnen Anbindungswege

Je nachdem, wie Sie sich mit dem Marketplace verbinden, stehen Ihnen verschiedene Funktionen zur Verfügung.

Grundsätzlich empfiehlt es sich immer auch das Backend mit zu nutzen.

Connection	Aktion				
	Mein Konto verwalten	Artikel erstellen und importieren	Angebote erstellen & importieren	Bestellungen verwalten	CRM-Funktionen
Backend					
Importvorlage					
FTP (Freischaltung durch Partner Management erforderlich)					
API (Application Programme Interface)					

## 5 Anlage von Artikel und Offer

Artikeldaten und Offerdaten sind zwei verschiedene Arten von Informationen, die für einen Artikel auf dem HORNBACH Marktplatz relevant sind. Es ist wichtig, den Unterschied zwischen ihnen zu verstehen.

**Artikeldaten** sind Stammdaten, die den Artikel selbst beschreiben. Sie umfassen Informationen wie Farbe, Maße, EAN (European Article Number) und viele weitere Attribute. Diese Daten sind in der Regel konstant und ändern sich nicht häufig. Sie dienen dazu, den Artikel genau zu beschreiben und dem Kunden genaue Informationen über den Artikel zu geben.

**Offerdaten** hingegen sind spezifische Angebotsdaten, die vom Marktplatz Partner für einen bestimmten Artikel festgelegt werden. Dazu gehören der Preis, die Versandkosten, die Lieferzeiten und andere Angebotsdetails. Diese Daten können von Marktplatz Partner zu Marktplatz Partner variieren und ermöglichen es dem Partner, seine eigenen Preise und Bedingungen festzulegen.

Es ist wichtig, dass sowohl die Artikeldaten als auch die Offerdaten detailliert und aktuell sind, um den Kunden genaue Informationen zu liefern und ein reibungsloses Einkaufserlebnis zu gewährleisten.

### 5.1 Artikeldaten

#### 5.1.1 Verbotene Artikel

Im Rahmen des Verkaufs auf den HORNBACH Marktplätzen gibt es bestimmte Artikel, die vom Verkauf ausgeschlossen sind. Als Marktplatz Partner ist es wichtig, sich an diese Vorgaben zu halten und folgende Artikel nicht über die HORNBACH Marktplätze zu vertreiben:

- Artikel, die einer nationalen oder internationalen Abgabebeschränkung unterliegen: Dies beinhaltet u.a. Artikel, die gemäß Chemikalienrecht, Biozid- oder Pflanzenschutzmittelrecht als "unter-Verschluss-Artikel" eingestuft sind.
- Artikel, die in die Kategorie der Ausgangsstoffe für Explosivstoffe fallen.
- Feuerwerkskörper: Der Verkauf von Feuerwerkskörpern ist nicht gestattet.
- Kerzen mit Paraffinen: Kerzen, die Paraffine enthalten, dürfen nicht vertrieben werden.

- Pflanzenschutzmittel, ChemVerbotsV, AusgangsstoffVO, PflSchG: Artikel, die den Bestimmungen der Pflanzenschutzmittelverordnung, Chemikalien-Verbotsverordnung, Ausgangsstoffverordnung oder dem Pflanzenschutzgesetz unterliegen, sind vom Verkauf ausgeschlossen.
- Unkrautvernichter mit Glyphosat: Artikel, die Glyphosat enthalten und als Unkrautvernichter dienen, dürfen nicht verkauft werden.
- Artikel mit bienengefährdenden Insektiziden: Artikel, die bienengefährdende Insektizide wie Neonicotinoide enthalten, sind nicht zulässig.
- Gutscheine für andere Webshops/Geschäfte: Der Verkauf von Gutscheinen für andere Webshops oder Geschäfte ist nicht gestattet.
- Waffen: Artikel, die dem Waffengesetz unterliegen, sowie andere Artikel, die üblicherweise als Waffe gegenüber Menschen oder Tieren verwendet werden, sind nicht erlaubt. Beispiele hierfür sind Armbrüste, Schlagstöcke, Schlagringe, Pfeil und Bogen, Luftsussgewehre und Schreckschusspistolen.
- Medikamente und Heilmittel für Menschen: Der Verkauf von Medikamenten und Heilmitteln für Menschen ist nicht gestattet.
- FSK 18 Artikel: Artikel, die nur für Personen ab 18 Jahren bestimmt sind, dürfen nicht über die Marktplätze verkauft werden.
- Artikel mit rassistischen, sexistischen, sexuellen, politischen oder diskriminierenden Inhalten oder Konnotationen: Artikel, die solche Inhalte oder Symbole enthalten, einschließlich Volksverhetzung dürfen nicht vertrieben werden.
- Lebende Tiere: Der Verkauf von lebenden Tieren ist auf den Marktplätzen nicht gestattet.
- Tabakwaren: Artikel, die Tabakwaren enthalte oder für diese bestimmt sind dürfen nicht verkauft werden.
- Artikel, die den CSR-Standards von HORNBACH nicht entsprechen: Artikel aus oder mit Holz dürfen daher nur verkauft werden, wenn das Holz aus der EU (außer Rumänien) stammt oder FSC-zertifiziert ist, Naturstein darf nur aus verantwortungsvollen Quellen/Herstellungsprozessen gemäß der Anlage CSR-Standards stammen.
- Artikel, deren Verkauf gesetzlich nicht oder nicht in dieser Weise gestattet ist (z.B. Artikel, die marken-, patent- und/oder urheberrechtlich geschützt sind und für die der Verkäufer keine entsprechenden Vertriebsrechte hat).
- Artikel, die Glitter oder andere Formen von Mikroplastik enthalten und freisetzen könnten. Hintergrund: Mikroplastik lagert sich in der Umwelt ab und belastet somit das Ökosystem. Deshalb macht die europäische Verordnung EU 2023/2055 strikte Vorgaben zur Beschränkung von Mikroplastik (in Produkten). HORNBACH fordert über die Einhaltung der gesetzlichen Vorgaben hinaus, dass Produkte kein Mikroplastik freisetzen. So soll beispielsweise der Einsatz von Glitter entweder komplett vermieden werden oder aber der Glitter dauerhaft am Grundprodukt befestigt sein.

## 5.1.2 Kategorisierung der Artikel bei Anlage

Die korrekte Zuordnung von Artikeln ist von großer Bedeutung, um reibungslose Abläufe und eine optimale Darstellung auf den HORNBACH-Marktplätzen zu gewährleisten. In diesem Kapitel werden einige der möglichen Folgen falsch zugeordneter Artikel erläutert:

### Beeinträchtigte Sichtbarkeit für Kunden auf den HORNBACH-Marktplätzen:

Wenn Artikel falsch zugeordnet werden, kann dies die Sichtbarkeit der betroffenen Artikel für Kunden auf den Marktplätzen beeinträchtigen. Kunden können Schwierigkeiten haben, diese Artikel zu finden, was zu einem Rückgang der Verkäufe führen kann.

### Beeinträchtigung der korrekten Artikeldatenabfrage und -darstellung:

Eine korrekte Artikelkategorie-Zuordnung ist erforderlich, damit die richtigen Artikeldaten abgefragt werden können. Wird ein Artikel einer falschen Kategorie zugeordnet, kann dies dazu führen, dass bestimmte rechtskonforme Anforderungen nicht erfüllt werden können. Wenn Sie beispielsweise ein Pflanzenschutzmittel der unzutreffenden Kategorie "Mechanische Unkrautvernichtung" zuordnen, passiert folgendes: Das gesetzlich für Biozide geforderte Attribut "Biozid-Registernummer" ist bei Produkten der Kategorie „Mechanische Unkrautvernichtung“ nicht vorgesehen und diese Information kann daher auf dem Marktplatz nicht korrekt angezeigt werden.

### Falsche Zuordnung der sichtbaren Artikelkategorie:

Die Zuordnung der vom Marktplatz-Partner gewählten Artikelkategorie zur kundenseitig angezeigten "Frontend-Artikelkategorie" erfolgt bei HORNBACH teilweise automatisiert. Wenn Marktplatz-Partner falsche Zuordnungen vornehmen, kann dies die Qualität des Outputs dieser Prozesse beeinträchtigen. Kunden können dann Artikel in einer falschen sichtbaren Artikelkategorie sehen, was ihre Suche und Auswahl erschweren kann.

Sollten Sie im Zuge der Artikeleinzelanlage, Artikelimport über die Vorlagedatei oder im Mapping Hilfe bei der korrekten Zuordnung benötigen, wenden Sie sich bitte an das HORNBACH Marktplatz Partner Management.

## 5.1.3 Verpflichtende Attribute / Standardattribute

Folgende Attribute fragen wir **zu jedem Artikel** ab:

<b>Attributname</b>	<b>Code</b>	<b>Art</b>	<b>Beschreibung</b>
Artikelkategorie (Artikelfamilie)	category	WERTELISTE	Für die korrekte Kategorisierung Ihrer Artikel können Sie sich jederzeit ans Partner Management wenden.
Marktplatzpartner Artikelnummer	shop_sku	TEXT	Ihre interne Artikelnummer
Artikelname Shop	attr.PIM.name#de-DE	TEXT	Den Namen, mit dem der Artikel im Marktplatz angezeigt werden soll.
BILD01	Image01	Medien-typ:BILD	Erstes Artikelbild
GTIN Pool je Artikel	Gtins	TEXT	
FSC zertifiziert	attr.environmentkey	WERTELISTE	<p>Handelt es sich um einen FSC relevanten Artikel? Falls ja, welche Art?</p> <p>Bitte nutzen Sie nur diese Werte:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kein FSC-Artikel</li> <li>• FSC 100%</li> </ul> <p>Die folgenden Werte sind im MVP noch wählbar, werden aber nicht korrekt verarbeitet und dürfen daher nicht verwendet werden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Keine Angabe</li> <li>• FSC Recycled</li> <li>• FSC Mix</li> <li>• Beauftragt</li> </ul>

Ausgangssteuer (DE)	attr.outputtax#DE	WERTELISTE	<p>Relevante Werte aus der Werteliste:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>„Halbe Steuer“ entspricht 7%</li> <li>„Volle Steuer“ entspricht 19%</li> </ul> <p>Alle weiteren Werte bitte nicht wählen, da sie zu Fehlern führen.</p>
Holz bzw. Holzfasern enthalten?	attr.wood_included	Ja / Nein	Enthält das Artikel Holz?
Basis-ME	attr.baseunits	WERTELISTE	Basis Mengeneinheit – Geben Sie bitte hier an, in welcher Mengeneinheit der Artikel angeboten wird. Bsp. Stück, Pack, Quadratmeter, Meter,...
Artikelmarke	attr.brand	WERTELISTE	Wählen Sie aus der Werteliste die Marke des jeweiligen Artikel aus (z.B. „Bosch“) – Sollte Ihnen eine Marke fehlen, kontaktieren Sie bitte Ihren Marktplatz Partner Manager

### 5.1.4 Weitere Attribute

Zur korrekten Anlage von Artikeln fragen wir abhängig der jeweiligen Artikelkategorie (Backend) verschiedene Attribute ab. Obwohl ein Attribut nicht zwingend erforderlich ist, ist es sehr ratsam, Ihren Artikel mit möglichst vielen Details zu beschreiben. Dies wertet die Produktdetailseite auf und kann zu besseren Conversion Rates beitragen.

Folgende Feldtypen können auftauchen:

Typ	Bsp. Attributname	Bsp. Wert	Bsp. Frontendausleitung
TEXT	Artikelname (Shop)	Tenneker® Halo Gasgrill TG 5, 5 Brenner	Tenneker® Halo Gasgrill TG 5, 5 Brenner

LANGTEXT	Marketingtext	Ob gemütliches Abendessen mit der Familie oder Grillparty mit allen Freunden und Bekannten – der HALO TG 5+ von Tenneker lässt [...].	Ob gemütliches Abendessen mit der Familie oder Grillparty mit allen Freunden und Bekannten – der HALO TG 5+ von Tenneker lässt [...].
Medientyp: Bild	Bild 01	Bilddatei upload	<i>Bild wird entsprechend dem Upload angezeigt</i>
Medientyp: Video	Video 01	Video upload	<i>Video wird entsprechend dem Upload angezeigt</i>
Medientyp: Dokument	Dokument 01	Dokument upload	<i>Dokument wird entsprechend dem Upload angezeigt</i>
Werteliste	Antriebsart	Motor	Motor
Liste mit mehreren Werten	Anwendungsbereich	Glas   Metall	Glas; Metall
Dezimal (Angabe: max 6 Dezimalstellen; Trennzeichen „Punkt“; Ohne Maßeinheit)	Max. Bohrdurchmesser in Holz (mm)	16.56	16,56 mm
Wertebereich	Bohrfutterspannbereich (min/max) (mm)	120-150	120 mm - 150 mm

### 5.1.5 Übersicht der Artikeldaten Upload Varianten

Für die Anlage von Artikeln bieten wir Ihnen mehrere Möglichkeiten an. In der unten stehenden Tabelle sind diese aufgeführt.

26.03.2025

Typ	Manuelle Anlage	Anlage per Importvorlage	Anlage per Konfiguration (manuell)	Anlage per Konfiguration (FTP Server)	Anlage per Konfiguration (API Schnittstelle)
<b>Empfehlung</b>	Bei weniger als 50 Artikeln.	Bei weniger als 200 Artikeln.	Bei weniger als 500 Artikeln.	> 500 Artikel	> 500 Artikel
<b>Beschreibung</b>	Artikelanlage über manuelle Einzelanlage im Marktplatz Partner Backend	Artikelimportvorlage aus dem Marktplatz Partner Backend.	Import des eigenen Datenfeeds und Mappings auf die HORNBACH Taxonomie	Regelmäßiger Upload von befüllten Vorlagen oder des eigenen bereits gemappten Datenfeeds.	Direkter Import über die Schnittstelle. Daten aus Quellsystem direkt in der HORNBACH Vorlage oder mit bereits gemappten Datenfeeds.
<b>Unterstützte Dateiformate</b>	-	CSV-Datei oder xlsx-Datei	CSV-Datei oder xlsx-Datei	CSV-, XML-, xlsx-Datei	CSV-, XML-, xlsx-Datei
<b>Automatisierungsgrad</b>	Manuelle Einzel Befüllung	Manuelle Befüllung	Teilautomatisiertes Mapping	Halbautomatisierung	Automatisiert

### Anleitung zur manuellen Artikelanlage

Screenshots	Schritte
	Auf Ihrer Startseite sehen Sie im oberen rechten Eck den Button „+ Ein Angebot hinzufügen“



<p>Unterkategorie Bilder/Poster/Passepartout/Rahmen</p> <p>Unterkategorie Keine Auswahl</p> <p>Bilderrahmen</p> <p>Bürobedarf / Gastrobedarf</p> <p>Deko Accessoires (Blechschilder, Wandobjekte, Schriftzüge)</p> <p><b>Fertigbild</b></p> <p>Passepartout</p> <p>Rahmenfertigung Passepartout/Leiste</p> <p>Bitte wählen Sie eine Produktkategorie au</p>	<p>Wählen Sie die für Ihren Artikel die korrekte Kategorie aus. Diese Kategorie entspricht nicht der Webshop/Frontend Kategorie, sondern unserer internen Taxonomie Kategorie.</p> <p>Hinweis: <i>Sollten Sie Schwierigkeiten haben, die richtige Kategorie zu finden, so können Sie sich gerne an unser Partner Management wenden. Wir helfen Ihnen gerne weiter.</i></p>
<p>2. Produkteigenschaften</p> <p>Marktplatzpartner Artikelnummer*</p> <p>Artikelname (Shop) de_DE</p> <p>Marketingtext de_DE</p> <p>Bild 01* Wählen Sie eine Datei...</p> <p>Bild 02 Wählen Sie eine Datei...</p>	<p>Tragen sie die bei „2. Produkteigenschaften“ in die nun angezeigten Felder ein.</p> <p>Neben den Standardattributen (siehe auch 5.1.3 Verpflichtende Attribute / Standardattribute) können Sie auch alle weiteren Attribute befüllen (siehe auch 5.1.4 Weitere Attribute).</p>

**3. Geben Sie die Eigenschaften Ihres Angebots ein**

Bedingung Neu

Angebotsmenge\*

Preis\* €

Logistikklasse Standardlogistikklasse

Preisinformationen (in Englisch)

Beschreibung (in Englisch)

Bei „3. Geben Sie die Eigenschaften Ihres Angebots ein“ legen Sie Ihr Angebot für das Produkt fest. Weitere Details zur Angebotsabgabe finden Sie unter 5.2 Offerdaten.

The screenshot shows a software interface for managing product prices. At the top, there are two input fields: 'Basispreis' (Base Price) and 'Nettopreis\*' (Net Price). Below these is a button bar containing 'Abbrechen' (Cancel) and a blue button labeled 'Zur Genehmigung einreichen' (Submit for Approval), which is highlighted with an orange circle. A vertical dark sidebar is on the left. To the right of the button bar, a text box contains the following instructions:

Mit klick auf „Zur Genehmigung einreichen“ schließen Sie die Einzelartikelanlage ab. Die Artikeldaten werden nun dem Partner Management zur Freigabe übermittelt.

**Versandkosten**

Die Versandkosten werden nach der Erstellung des Produkts berechnet. Die Preise wer

## Anleitung zur Anlage über Artikelimportvorlagen

Zum Herunterladen der Artikelimportvorlage im Mirakl Backend



Unter dem Menü „Preis und Lager“ finden Sie den Reiter „Datenimporte“.

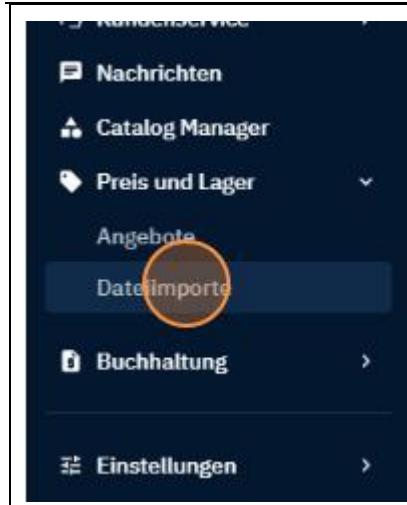
<p>h Daten aus der importierten Datei.</p>	<p>Dateivorlagen, um Ihr Angebot, Ihre Produkt- und Preisinformationen bereitzustellen.</p> <p>Sie können diese Dateien dann über diese Seite, über die API oder über einen FTP-Server (falls von Ihrem Betreiber konfiguriert) importieren.</p> <p>Produkte</p> <p> <a href="#">Excel-Vorlage</a></p> <p>Produkte und Angebote</p> <p> <a href="#">Excel-Vorlage</a></p> <p> <a href="#">CSV/XML-Vorlage</a></p> <p>Angebote</p> <p> <a href="#">Excel-Vorlage</a></p>	<p>Klicken Sie unter der Überschrift "Artikel" auf die Option "Excel-Vorlage".</p>
<p><b>Wählen Sie eine Dateivorlage zum Herunterladen</b></p> <p>Produkte</p>	<p>Im ersten Dropdown-Menü wählen Sie "Produkte" aus.</p>	

<p><b>Wählen Sie die Anforderungsstufe der Attribute</b></p> <div style="border: 2px solid #0070C0; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;"><p>Alle (erforderlich, empfohlen, optional)</p></div>	Im zweiten Dropdown-Menü wählen Sie die gewünschte Anforderungsstufe der Attribute aus.
<p><b>Wählen Sie die Kategorien</b></p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"><p>Filter ...</p></div> <ul style="list-style-type: none"><li><input checked="" type="checkbox"/> Archiv</li><li><input checked="" type="checkbox"/> fachlich</li><li><input type="checkbox"/> Intern - Gesperrte Hornbach Produkte</li><li><input checked="" type="checkbox"/> technisch</li></ul> <p>Keine Kategorie ausgewählt.</p>	<p>Wählen Sie unter "Wählen Sie die Kategorien" eine oder mehrere passende Kategorien aus. Es wird empfohlen, nur eine Kategorie auszuwählen, um die Tabelle schlank zu halten.</p> <p>Hinweis: Nutzen Sie den Freitext-Filter</p>



Diese Schritte ermöglichen Ihnen das Herunterladen der Artikelimportvorlage im Mirakl Backend. Die Vorlage kann dann verwendet werden, um Ihre Artikelinformationen entsprechend den Anforderungen des Marktplatzes vorzubereiten und anschließend zu importieren.

#### **Zum Hochladen der Artikelimportvorlage im Mirakl Backend**



Unter dem Menü „Preis und Lager“ finden Sie den Reiter „Dateneimporte“.

Importieren Sie Dateien, um Ihre Angebote, Produkte und Preise zu erweitern. Es stehen mehrere Dateivorlagen und Importmodi zur Verfügung. Prüfen und erfahren Sie mehr über die Importmodi.

Quelle\*

Wählen Sie eine Datei...

Dateinhalt\*

Angebote

Importmodus\*

Normal

Daten erstellen, aktualisieren oder löschen.

Löschen und ersetzen

Löschen Sie vorhandene Daten und ersetzen Sie sie durch Daten aus der im

Dateinhalt auf „Produkt“ stellen.

<p><b>Eine Inventardatei importieren</b></p> <p>Importieren Sie Dateien, um Ihre Angebote, Produkte und Preise zu aktualisieren. Es stehen mehrere Dateivorlagen und Importmodi zur Verfügung. P... und erfahren Sie mehr über die Importmodi.</p> <p>Quelle*</p> <p><b>Wählen Sie eine Datei...</b></p> <p>Dateiinhalt*</p> <p>Produkte</p> <p>Importmodus*</p> <p><input checked="" type="radio"/> Normal Daten erstellen, aktualisieren oder löschen.</p>	<p>Unter „Quelle“ – Wählen Sie eine Datei... wählen Sie bitte Ihre bearbeitete Importdatei aus.</p>
--	---

### Anleitung zur Konfiguration des Mappings

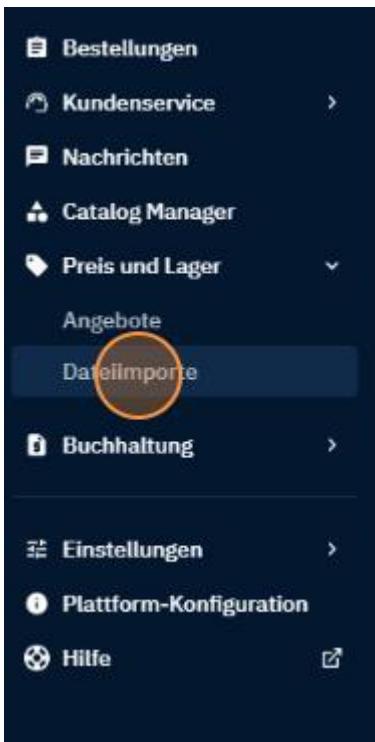
Mithilfe der Mapping-Funktion im Mirakl-Backend können Sie den Importprozess für neue Artikel verkürzen. Wenn Sie Attribute und Attributwerte einmal mappen, werden diese Informationen automatisch für alle zukünftigen Importe übernommen.

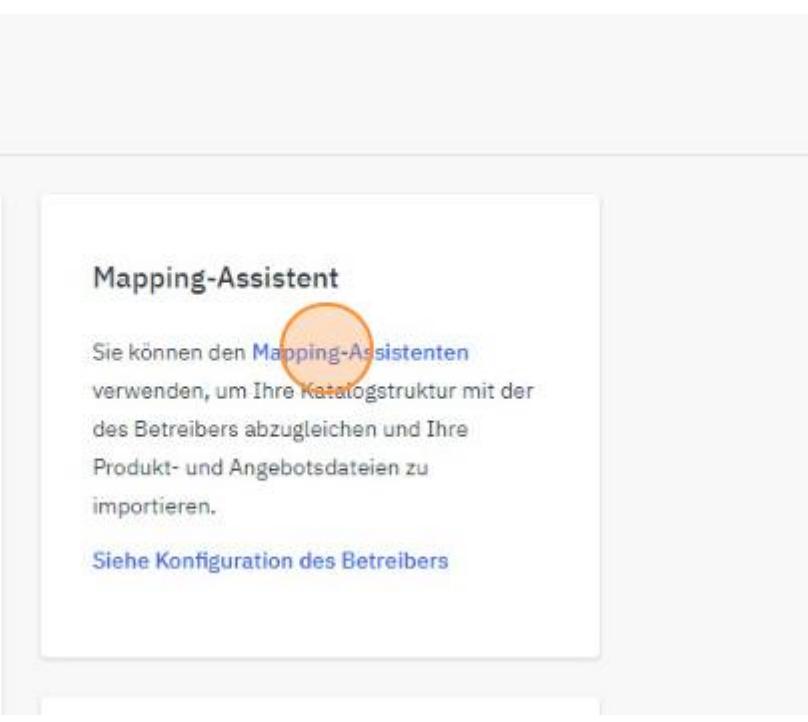
26.03.2025

Der Mapping-Prozess ermöglicht es Ihnen, die Attribute und Attributwerte in Ihrem Importdatensatz den entsprechenden Feldern auf der Mirakl-Plattform zuzuordnen. Dies stellt sicher, dass die Informationen korrekt und konsistent importiert werden.

Bitte beachten Sie, dass das Trennzeichen im Standard "|", also der senkrechte Strich, verwendet wird. Dieses Trennzeichen ermöglicht Ihnen die Nutzung nahezu aller Zeichen, einschließlich Sonderzeichen, in Ihren Texten.

### Schritte zum Durchführen des Mappings:

	Gehen Sie zur Registerkarte "Preis und Lager" und wählen Sie die Option "Dateiimport".
---	--

		<p>Klicken Sie unter der Überschrift "Mapping-Assistent" auf die Option „Mapping-Assistent".</p>
--	--	--

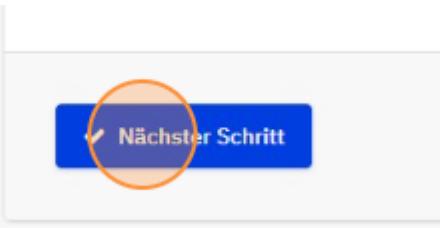
tweder im XLSX-Format oder im CSV-Format vorliegen und als UTF-8 codiert sein

Ziehen und Ablegen einer Datei

oder

Wählen Sie eine Datei...

Ziehen Sie die aus Ihrem System exportierten Artikeldaten im XLSX- oder CSV-Format in den "Ziehen und ablegen einer Datei"-Bereich oder laden Sie diese über "Wählen Sie eine Datei..." hoch.



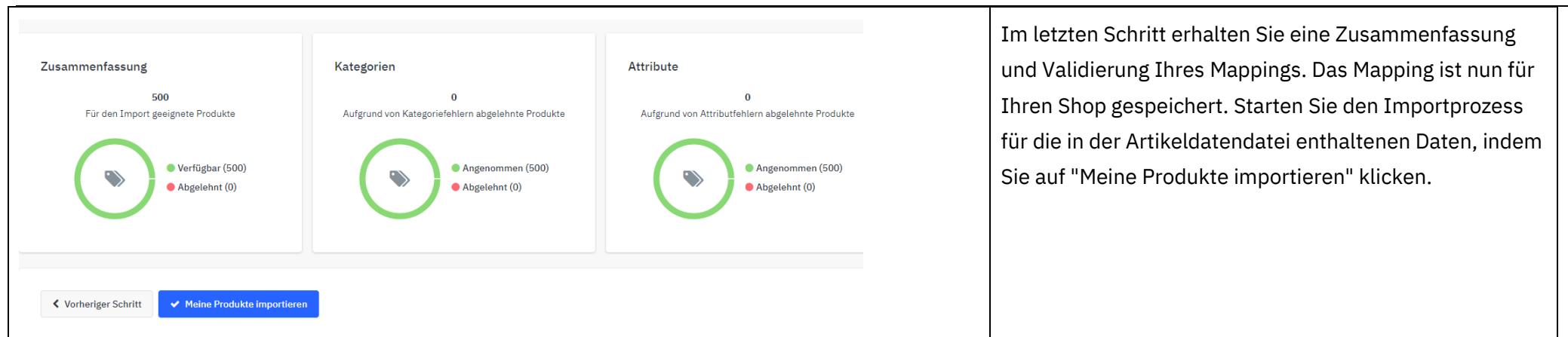
Klicken Sie auf "Nächster Schritt".

Unter der Kategorisierung wählen Sie die Spaltenüberschrift aus Ihrem Export, die die

		Artikelkategorie enthält, und klicken Sie auf "Nächster Schritt".
<p>Meine Kategorien</p> <p>Nur nicht zugeordnete Werte</p> <p>Eine Kategorie suchen <input type="text"/> </p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Root </li> <li><input checked="" type="checkbox"/> Gartenmöbel</li> </ul>	<p>Marketplace-Kategorien</p> <p>gartenmöbel</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Root</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> fachlich           <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Outdoor Living/Garten</li> <li><input type="checkbox"/> Gartenmöbel/Zelt               <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Gartenmöbel, Schirm, Zelt                   <ul style="list-style-type: none"> <li><input checked="" type="checkbox"/> Gartenliege/-stuhl/-lounge/Hollywoodschau </li> <li><input type="checkbox"/> Gartenmöbelsets</li> <li><input type="checkbox"/> Nicht mehr nutzen NEU Gartenmöbelsets: Pr</li> <li><input type="checkbox"/> Sonnenschirm, Ampelschirm, Marktschirm</li> <li><input type="checkbox"/> Strandkorb</li> <li><input type="checkbox"/> Gartenschränke / Auflagenboxen</li> <li><input type="checkbox"/> Sonnenschirmständer, Schirmständer</li> </ul> </li> <li><input type="checkbox"/> Verbrauchsmaterial</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>	Im Suchfeld unterhalb der Überschrift "Marketplace-Kategorie" können Sie eine entsprechende HORNBACH-Kategorie auswählen. Ziehen Sie per Drag and Drop Ihre Kategorie auf die entsprechende Marketplace/Hornbach Kategorie. Klicken Sie auf "Nächster Schritt".

<b>Marketplace-Attribute</b> <p><input checked="" type="checkbox"/> Nur nicht zugeordnete Werte</p> <p>Suchen Sie nach Ihren Attributen <input type="text"/> <input type="button" value="Q"/></p> <p>Alle Attribute mit einer exakten Übereinstimmung zuordnen. <input type="button" value="Automatisch zuordnen"/></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Root           <ul style="list-style-type: none"> <li><input checked="" type="radio"/> Bild 01</li> <li><input checked="" type="radio"/> Marketingtext (de_DE)</li> <li><input type="radio"/> Bild 02</li> <li><input type="radio"/> Bild 03</li> <li><input type="radio"/> Bild 04 (de_DE)</li> <li><input type="radio"/> Bild 05 (de_DE)</li> <li><input type="radio"/> Bild 06 (de_DE)</li> <li><input type="radio"/> Video 01 (de_DE)</li> <li><input type="radio"/> Video 02 (de_DE)</li> </ul> </li> </ul>	<b>Meine Attribute</b> <p>Suchen Sie nach Ihren Attributen</p> <p>ALLE ATTRIBUTE</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Anzahl Sitzplätze</li> <li>Artikelname</li> <li>Artikelnummer</li> <li>Artikeltyp</li> <li>Ausführung</li> <li>Bankmaße in cm (LxBxH)</li> <li><b>Basis-ME</b></li> <li><b>Bild</b></li> <li>EAN</li> <li>Einsatzbereich</li> <li>Farbe Polster/Kissen</li> </ul>	<p>Nun erfolgt das Attribut-Mapping. Verknüpfen Sie Ihre Attribute mit den HORNBACH-Attributen. Zum Beispiel können Sie Ihr Attribut "Hauptfarbe" mit dem HORNBACH-Attribut "Grundfarbe" verknüpfen (Drag and Drop). Sobald Sie so viele Attribute wie möglich miteinander verknüpft haben, klicken Sie auf "Nächster Schritt".</p>
---	---	---

<p>ALLE WERTELISTEN</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Artikeltyp - Artikeltyp</li> <li>Werte mit einer exakten Übereinstimmung zuordnen <b>Automatisch zuordnen</b> 0/1</li> <li>Möbelset</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> Ausführung - Ausführung 0/4</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> Basis--ME - Basis-ME 0/1</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> Einsatzbereich - Einsatzbereich 0/2</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> Farbe Polster/Kissen - Farbe Polster/Kissen 0/4</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> Form Tisch - Form Tisch 0/2</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> FSC - FSC zertifiziert? 0/2</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> Funktionen - Funktionen 0/4</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> Gartenmöbelset besteht aus - Gartenmöbelset besteht aus 0/5</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> Grundfarbe - Grundfarbe 0/4</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> Holz? - Holz bzw. Holzfasern enthal... 0/2</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> Tm Lieferumfang enthalten - Tm Lieferumfang enthalten 0/3</li> </ul>	<p>Suche nach einem Wert</p> <p>ALLE WERTE FÜR ARTIKELTYP</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Schnittschutz</li> <li>Fugenkreuz</li> <li>Schutztülle</li> <li>Ritzel</li> <li>Kleister</li> <li>Randstreifen</li> <li>Kiste</li> <li>Kinderschminke</li> <li>Regalbodenträger</li> <li>Anschlussstecker</li> <li>Tischdecke</li> <li>Lampe</li> </ul>	<p>Im Anschluss müssen Sie die Attributwerte miteinander mappen. Zum Beispiel entspricht Ihr Attributwert "gelblich" dem HORNBACH-Attributwert "gelb".</p>
<p>Transformationen</p> <p><b>Hinzufügen</b></p> <p>Validierungen</p> <p><b>Hinzufügen</b></p>		<p>Mit einem Klick auf "Nächster Schritt" haben Sie nun die Möglichkeit, für Attribute bestimmte Transformations- oder Validierungsregeln festzulegen.</p>



The screenshot shows the final step of an import process. It displays a summary of 500 products ready for import, 0 products rejected due to category errors, and 0 products rejected due to attribute errors. Each section includes a green circular icon with a shopping cart icon and a breakdown of accepted (green) and rejected (red) items.

Zusammenfassung	Kategorien	Attribute
500 Für den Import geeignete Produkte	0 Aufgrund von Kategoriefehlern abgelehnte Produkte	0 Aufgrund von Attributfehlern abgelehnte Produkte
 ● Verfügbar (500) ● Abgelehnt (0)	 ● Angenommen (500) ● Abgelehnt (0)	 ● Angenommen (500) ● Abgelehnt (0)

[◀ Vorheriger Schritt](#) [✓ Meine Produkte importieren](#)

Im letzten Schritt erhalten Sie eine Zusammenfassung und Validierung Ihres Mappings. Das Mapping ist nun für Ihren Shop gespeichert. Starten Sie den Importprozess für die in der Artikeldatendatei enthaltenen Daten, indem Sie auf "Meine Produkte importieren" klicken.

## Überwachung des Imports:

Nach Abschluss des Mappingprozesses haben Sie die Möglichkeit den Importvorgang zu kontrollieren. Navigieren Sie hierzu unter „Mein Inventar > Aus Datei importieren“ in den Reiter „Artikelimporte überprüfen“. Hier sehen Sie sowohl die Importe, welche durch den Mappingprozess angestoßen werden, als auch die Importe welche per API, Aggregator oder FTP-Upload im Mirakl Backend ankommen.

**Dateiimport**

Eine Datei importieren Angebotsimporte überprüfen **Produktimporte überprüfen** Preis-Imports verfolgen

Filter

Erstellt	Dateiname	Herkunft	Status	Aktionen
06.06.2023 - 10:31:30	gartenmoebelsets.xlsx	Dateiimport	Verarbeitung läuft <ul style="list-style-type: none"> <li>Gelesene Zeilen: 500</li> <li>Verarbeitete Zeilen: 500</li> <li>Zeilen mit Warnungen: 395</li> </ul>	<a href="#">Bericht über Umwandlungsfehler herunterladen</a> <a href="#">Umgewandelte Datei herunterladen</a> <a href="#">Umgewandelte Datei in Excel herunterladen</a> <a href="#">Starten Sie den Import erneut</a>
06.06.2023 - 10:07:27	testartikel.xlsx	Dateiimport	Verarbeitung läuft <ul style="list-style-type: none"> <li>Gelesene Zeilen: 500</li> <li>Verarbeitete Zeilen: 500</li> <li>Zeilen mit Warnungen: 500</li> </ul>	<a href="#">Bericht über Umwandlungsfehler herunterladen</a> <a href="#">Umgewandelte Datei herunterladen</a> <a href="#">Umgewandelte Datei in Excel herunterladen</a> <a href="#">Starten Sie den Import erneut</a>

Leeren Neu laden

2 Ergebnisse

?

Hier erhalten Sie auch immer eine Übersicht über den Status des Imports in Mirakl, sowie die Anzahl an verarbeiteten Zeilen. Auch haben Sie die Möglichkeit einen „Bericht über die Umwandlungsfehler“ herunterzuladen.

In diesem Bericht erhalten Sie detaillierte Informationen über Fehler oder Probleme im Upload.

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N
1 line number	errors	warnings	Artikelnr	Artikeltyp	Einsatzbe	Kategorie	Bild	FSC	Holz?	Steuer	Garantie	Basis--ME	Im Lieferu/Gart
2 3		2006   The attribute 'Material' (Material) is not in the possible values set in the value li Gartenmö Möbelset Außen	Gartenmö https://nf0	1	0	1				Stk		Aufbauan 4x St	
3 4		2006   The attribute 'Material' (Material) is not in the possible values set in the value li Gartenmö Möbelset Innen	Gartenmö https://nf0	1	0	0				Stk		Aufbauan Tisc	
4 5		2006   The attribute 'Material' (Material) is not in the possible values set in the value li Gartenmö Möbelset Außen	Gartenmö https://nf0	1	1	1				Stk		Aufbauan Tisc	
5 6		2006   The attribute 'Material' (Material) is not in the possible values set in the value li Gartenmö Möbelset Innen	Gartenmö https://nf0	0	0	1				Stk		Aufbauan Tisc	
6 7		2006   The attribute 'Material' (Material) is not in the possible values set in the value li Gartenmö Möbelset Außen	Gartenmö https://nf0	0	0	1				Stk		Aufbauan 4x St	
7 8		2006   The attribute 'Material' (Material) is not in the possible values set in the value li Gartenmö Möbelset Innen	Gartenmö https://nf0	0	1	1				Stk		Aufbauan Tisc	
8 9		2006   The attribute 'Material' (Material) is not in the possible values set in the value li Gartenmö Möbelset Innen	Gartenmö https://nf0	1	0	1				Stk		Aufbauan 4x St	
9 10		2006   The attribute 'Material' (Material) is not in the possible values set in the value li Gartenmö Möbelset Innen	Gartenmö https://nf0	0	1	0				Stk		Aufbauan Tisc	
10 11		2006   The attribute 'Material' (Material) is not in the possible values set in the value li Gartenmö Möbelset Außen	Gartenmö https://nf0	0	1	1				Stk		Aufbauan 4x St	
11 12		2006   The attribute 'Material' (Material) is not in the possible values set in the value li Gartenmö Möbelset Außen	Gartenmö https://nf0	1	0	0				Stk		Aufbauan 4x St	
12 13		2006   The attribute 'Material' (Material) is not in the possible values set in the value li Gartenmö Möbelset Außen	Gartenmö https://nf0	0	0	1				Stk		Aufbauan Tisc	
13 15		2006   The attribute 'Material' (Material) is not in the possible values set in the value li Gartenmö Möbelset Innen	Gartenmö https://nf0	0	1	0				Stk		Aufbauan 4x St	
14 16		2006   The attribute 'Material' (Material) is not in the possible values set in the value li Gartenmö Möbelset Innen	Gartenmö https://nf0	1	1	0				Stk		Aufbauan Tisc	
15 17		2006   The attribute 'Material' (Material) is not in the possible values set in the value li Gartenmö Möbelset Innen	Gartenmö https://nf0	0	1	0				Stk		Aufbauan Tisc	
16 18		2006   The attribute 'Material' (Material) is not in the possible values set in the value li Gartenmö Möbelset Innen	Gartenmö https://nf0	1	0	0				Stk		Aufbauan Tisc	
17 20		2006   The attribute 'Material' (Material) is not in the possible values set in the value li Gartenmö Möbelset Außen	Gartenmö https://nf0	1	0	0				Stk		Aufbauan Tisc	
18 21		2006   The attribute 'Material' (Material) is not in the possible values set in the value li Gartenmö Möbelset Außen	Gartenmö https://nf0	1	0	1				Stk		Aufbauan Tisc	

Tipps und Tricks zu „Errors“ und „Warnings“

- Trotz Errors oder Warnings werden Ihre Artikel ins System übernommen. Sie haben auch die Möglichkeit händisch nachzuarbeiten.
- „Errors“ betreffen nur Felder, welche zwingend erforderlich sind
- „Warnings“ treten nur in Felder auf, welche nicht korrekt befüllt wurden, jedoch nicht verpflichten sind.

### 5.1.6 Lösung für mögliche Fehlermeldungen beim Artikeldatenupload

Liste wird ständig erweitert. Sollte Ihnen eine Fehlermeldung unklar sein. Wenden Sie sich bitte an Ihren Partner Manager

### 5.1.7 Artikeldarstellung

Um Ihre Artikel sowie ihr Angebot auf unserem Marktplat darzustellen, gibt es einige Grundsätze zu beachten:

## **Artikeldetails**

Bei der Auswahl der richtigen Kategorie für Ihre Artikel ist es wichtig, dass Sie auch die relevanten Attribute berücksichtigen. Je nach Artikelgruppe stehen Ihnen verschiedene Attributoptionen zur Verfügung, die entweder als Freitextfelder oder Wertelisten ausgelegt sind. Durch das sorgfältige Ausfüllen dieser Attribute verbessern Sie nicht nur die Filterfunktionen, sondern erleichtern auch den Kunden die Suche nach Ihren Artikeln. Je detaillierter Sie die Attribute befüllen, desto besser funktionieren die Suchfilter, und desto einfacher kann der Kunde den gewünschten Artikel finden.

Bitte achten Sie auch darauf, dass Sie die rechtlichen Rahmenbedingungen für den Vertrieb bestimmter Artikel einhalten. Überprüfen Sie daher sorgfältig, ob alle erforderlichen Angaben vorhanden sind und ob Sie sich in der richtigen Kategorie befinden. Sollten Ihnen spezifische Angabemöglichkeiten fehlen, empfehlen wir Ihnen, sich mit Ihrem zuständigen Partner Manager in Verbindung zu setzen. Ihr Partner Manager kann Ihnen weiterhelfen und sicherstellen, dass Sie die notwendigen Informationen korrekt angeben.

Die Einhaltung der rechtlichen Vorgaben ist von großer Bedeutung, um einen reibungslosen Verkauf und eine positive Kundenerfahrung zu gewährleisten. Indem Sie die richtigen Attribute auswählen und die rechtlichen Rahmenbedingungen einhalten, stellen Sie sicher, dass Ihre Artikel angemessen kategorisiert sind und den gesetzlichen Anforderungen entsprechen. Bei Fragen oder Unsicherheiten steht Ihnen Ihr Partner Manager gerne zur Verfügung.

## **Artikel EAN / Artikelnummer**

Die EAN (Europäische Artikelnummer) dient innerhalb unseres Marktplatzsystems als Bezugsnummer für Artikel. In diesem Kapitel erfahren Sie mehr über die Verwendung der EAN und die Richtlinien bezüglich der Artikelmodifikation.

### **Verwendung der EAN:**

- Die EAN stellt eine eindeutige Kennzeichnung für jeden Artikel dar. Sie ermöglicht es, Artikel schnell und präzise zu identifizieren und zuzuordnen. Die korrekte Verwendung der EAN ist entscheidend, um die Integrität des Marktplatzsystems zu gewährleisten und einen reibungslosen Informationsaustausch zu ermöglichen.

## **Untersagung von Artikelmodifikationen:**

- Es ist strengstens untersagt, einen bestehenden Artikel zu modifizieren, indem die Performancezahlen eines alten Artikels für einen neuen Artikel genutzt werden. Jeder Artikel sollte seine eigenen eindeutigen Performancezahlen und Eigenschaften aufweisen, um genaue und zuverlässige Informationen für Kunden bereitzustellen.

Durch die strikte Einhaltung dieser Richtlinie wird die Transparenz und Verlässlichkeit des Marktplatzsystems gewährleistet. Kunden können sich auf genaue Artikelinformationen verlassen, und Verkäufer haben die Möglichkeit, ihre Artikel auf der Grundlage ihrer individuellen Leistung zu präsentieren.

Bitte beachten Sie diese Vorgaben und stellen Sie sicher, dass die EAN korrekt verwendet wird und Artikel nicht unzulässig modifiziert werden. Dies trägt dazu bei, ein vertrauenswürdiges und effektives Marktplatzumfeld zu schaffen und die Erwartungen der Kunden bestmöglich zu erfüllen.

## **Bilder, Videos und Dokumente**

### Definition

Bilder und Videos unterstützen den Kunden bei der Kaufentscheidung und sind deshalb essenzieller Bestandteil des Marktplatzes.

Ein Artikel ohne Bild kann nicht ausgeleitet werden.

Um eine Irreführung über den Artikelumfang zu vermeiden, gilt es auf dem Hauptartikelbild nur Artikel zu zeigen, welche auch bei Lieferung enthalten sind. Ist dies nicht möglich, sollten als erster Schritt die Teile ausgegraut werden.

### **Rahmenbedingungen / Dateiformat Bild**

- Bilder sollen den Artikel bestmöglich darstellen und sollen selbsterklärend sein
- Prinzipiell gilt je mehr Bilder desto besser
- Auf Texte oder Logos im Bild sollte verzichtet werden

Dateiformat	JPEG; PNG
-------------	-----------

Auflösung	Stellen Sie sicher, dass Ihre Bilder eine ausreichend hohe Auflösung haben, idealerweise mindestens 1200x1000px. Diese garantiert scharfe Bilder in ausreichender Qualität.
Bildformat	Wenn Sie Bilder in einem anderen Format zur Verfügung stellen, können diese optisch kleiner oder größer wirken als unsere HORNBACH Artikelbilder. Es ist empfehlenswert, Bilder im 5:4 Format vorzubereiten, um diese bestmöglich auszuspielen und einen gleichwertigen Auftritt zu erzielen.
Codec	H.264 (keine Komprimierung mit Qualitätsverlust notwendig!)

### Rahmenbedingungen / Dateiformat Video

- Artikel-Videos dienen der Veranschaulichung von Artikel, seiner Anwendung und Handhabung
- USP sollen deutlich hervorgehoben werden
- Es darf kein reines Imagevideo aufgenommen werden
- Die Maximaldauer sollte nicht länger als 4 Minuten sein

Dateiformat	MPG-4, alternative Notlösung FLV
Auflösung	Bildabmessungen: mind. B/H 536 x 302 Pixel
Codec	H.264 (keine Komprimierung mit Qualitätsverlust notwendig!)

### **Vermeidung von Datenintegritätsproblemen beim Hochladen von Dokumenten und Produktbildern auf dem Marktplatz**

26.03.2025

---

Als Marktplatz-Partner spielen Sie eine wichtige Rolle bei der Pflege der Datenintegrität auf unserem Marktplatz. Damit reibungslose Abläufe gewährleistet sind und Probleme im Frontend vermieden werden, ist es unerlässlich, die folgenden Schritte zu befolgen:

#### **Hochladen von Dokumenten:**

1. **Vermeiden Sie mehrfaches Hochladen desselben Dokuments:** Beim Erstellen oder Aktualisieren eines Produkts sollten Sie sicherstellen, dass Sie dasselbe Dokument nicht mehrfach für ein Produkt hochladen.
2. **Achten Sie auf die Auswahl des Dokumenttyps:** Wenn Sie denselben Dokumententyp in verschiedenen Feldern auswählen (z. B. "Dokument 01", "Dokument 02", usw.), kann dies ebenfalls zu Problemen führen. Vermeiden Sie die Auswahl desselben Dokumenttyps in verschiedenen Feldern im Frontend.

#### **Hochladen von Produktbildern:**

1. **Verhindern Sie die Mehrfachhochladung identischer Produktbilder:** Es ist wichtig sicherzustellen, dass auf einem Produkt keine identischen Produktbilder im Frontend vorhanden sind. Dies schließt Bilder mit identischem Inhalt oder derselben Datei, die mehrfach hochgeladen wurden, ein.

#### **Markenlogo**

##### Definition



Bild 1 von 1

**FloraSelf**

Hasenfußfarn FloraSelf Phlebodium aureum H 30-40 cm Ø 17 cm Topf

ERSTE BEWERTUNG SCHREIBEN

**9,80 € \*** / ST

Art. 8815204

- Wasserbedarf: Normal gießen
- Höhe inkl. Kulturtopf: 30 cm - 40 cm
- Durchmesser Kulturtopf: 17 cm

MEHR ARTIKELDETAILS

 MERKEN  VERGLEICHEN  DRUCKEN

Markenlogos werden sofern korrekt gepflegt am Artikel oberhalb des Artikelnamens dargestellt.

Pflege am Artikel über das Attribut „Marke“

Hinweis: Wählen Sie nur die Marke aus, sofern Sie die Bildrechte für das Markenlogo haben.

#### Prozess

Bei Artikelupload Ihres Artikelkatalogs haben Sie die Möglichkeit den jeweiligen Artikel einer Marke zuzuordnen. Sollte in der VALUELIST ein Markenname fehlen, so können Sie diesen über das Marktplatz Partnermanagement anlegen lassen.

Soll ein neues Markenlogo angelegt werden, müssen Sie uns das Markenlogo per E-Mail zukommen lassen.

#### Rahmenbedingungen / Dateiformat Logo

Bereich	Anforderung
Bild Dateiformat	<b>bevorzugt EPS-Datei</b> (wenn das nicht möglich ist, bevorzugt TIF Dateien, alternativ JPG)

Bereich	Anforderung
Auflösung	300 dpi mit einer Mindestgröße von 10,5 x 14,8 cm Maximalgröße des Objekts: Längste Seite maximal 55,0 cm (6496 px)
Dateiname	Markenname

## **Artikelname**

### **Ausleitung und Sichtbarkeit**

Um sicherzustellen, dass Ihre Artikelinformationen optimal dargestellt werden, gelten bestimmte Zeichenbegrenzungen für verschiedene Plattformen. Bitte beachten Sie die folgenden Richtlinien:

#### **HORNBACH Plattformen:**

- HORNBACH Shopname: Maximal 255 Zeichen
- HORNBACH Desktop Artikellisting & Artikeldetail: Maximal 255 Zeichen
- HORNBACH Mobile Artikellisting & Artikeldetail: Maximal 255 Zeichen
- HORNBACH App Artikellisting & Artikeldetail: Maximal 255 Zeichen

#### **GoogleAds:**

- Die ersten 30 Zeichen werden in der Regel angezeigt.
- Es werden maximal 150 Zeichen angezeigt, alles danach wird abgeschnitten.

#### **Google SEO:**

- Etwa 65-70 Zeichen werden angezeigt. Bei einer Länge von ca. 50 Zeichen wird der Artikelname im Seitentitel abgeschnitten.

#### 5.5.4.2 Artikelnamen Standard

Für eine klare und kundenfreundliche Darstellung Ihrer Artikel auf dem HORNBACH Marktplatz empfehlen wir die Verwendung der folgenden Artikelnamenaufbauten:

- Artikeltyp/Ausführung + Eigenmarke/Marke + Serie/Bezeichnung + Größe + Material/Materialspezifizierung + Grundfarbe/Farbton + inkl. + USP's  
Beispiel: Schraubenzieher Bosch Professional Serie 500 6-teiliges Set Phillips/Schlitz inkl. Aufbewahrungstasche
- Marke + Artikeltyp/Ausführung + Serie/Bezeichnung + Größe + Material/Materialspezifizierung + Grundfarbe/Farbton + inkl. + USP's  
Beispiel: Bosch Professional Schraubenzieher Serie 500 6-teiliges Set Phillips/Schlitz inkl. Aufbewahrungstasche
- Artikeltyp und/oder Ausführung + Eigenmarke/Marke + Serie/Bezeichnung + Material/Materialspezifizierung + Grundfarbe/Farbton + inkl. + USP's  
Beispiel: Schraubenzieher Bosch Professional Serie 500 Phillips/Schlitz inkl. Aufbewahrungstasche

Diese Artikelnamenstruktur gewährleistet eine präzise Beschreibung Ihrer Artikel und optimiert die Sichtbarkeit und Auffindbarkeit auf dem HORNBACH Marktplatz. Indem Sie wichtige Informationen wie Marke, Serie, Größe, Material und besondere Merkmale in den Artikelnamen integrieren, erleichtern Sie Kunden die Suche nach Ihren Artikel.

Bitte nutzen Sie diese Empfehlungen, um Ihre Artikelnamen sauber und benutzerfreundlich zu gestalten und somit das Potenzial Ihrer Artikel auf dem HORNBACH Marktplatz bestmöglich auszuschöpfen.

## **Verkaufslogik**

Nicht im MVP verfügbar

## **Referenzierung / Variantenbildung**

Nicht im MVP verfügbar

## **Personalisierbare Artikel**

Wenn Sie personalisierbare Artikel verkaufen möchten, zum Beispiel eine Feuertonne mit eigenem Schriftzug, ist es wichtig, dies deutlich am Artikel kenntlich zu machen. Dies betrifft sowohl den Artikelnamen als auch die Artikelbeschreibung.

Um sicherzustellen, dass Kunden erkennen, dass der Artikel personalisiert werden kann, empfehlen wir Ihnen, den Artikelnamen entsprechend anzupassen. Beispiel: "Personalisierbare Feuertonne mit eigenem Schriftzug".

In der Artikelbeschreibung sollten Sie ebenfalls deutlich angeben, dass der Artikel personalisierbar ist und wie Kunden die gewünschten Anpassungen vornehmen können. Geben Sie klare Anweisungen und Informationen zu den verfügbaren Optionen, wie z. B. Schriftart, Schriftgröße, oder andere individuelle Gestaltungswünsche.

Bitte beachten Sie auch das Thema Widerrufsrecht in Bezug auf personalisierbare Artikel. Da diese Artikel speziell für den Kunden angefertigt werden, kann es sein, dass das Widerrufsrecht eingeschränkt ist. Informieren Sie Ihre Kunden darüber in den rechtlichen Informationen, beispielsweise in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen oder in einem separaten Abschnitt zur Bestellabwicklung.

Indem Sie personalisierbare Artikel klar kennzeichnen und alle relevanten Informationen bereitstellen, schaffen Sie Transparenz für Ihre Kunden und ermöglichen ihnen eine reibungslose Bestellung und individuelle Anpassung.

## **Elektroaltgerät-Rücknahme pflegen**

Die Altgeräterücknahme ist ein wichtiger Aspekt auf dem Marktplatz, um Kunden die Möglichkeit einer ordnungsgemäßen Entsorgung ihrer Altgeräte zu bieten. Als Verkäufer auf dem Marktplatz haben Sie die Möglichkeit, das Attribut "Altgeräte Rücknahme" für relevante Artikel zu verwenden.

Um das Attribut " Elektroaltgerät-Rücknahme" auszufüllen, gehen Sie wie folgt vor:

Gehen Sie zum Artikel, bei dem eine Altgeräterücknahme relevant ist.

Füllen Sie das Attribut " Elektroaltgerät-Rücknahme" aus und geben Sie alle erforderlichen Informationen zur Rücknahme des Altgeräts an.

Durch das Ausfüllen des Attributs wird im Checkout-Prozess dem Endkunden die Frage gestellt, ob er eine Altgeräterücknahme vereinbaren möchte. Es wird ihm außerdem empfohlen, mit Ihnen als Verkäufer in Kontakt zu treten, um die Details zur Altgeräterücknahme zu besprechen.

Zusätzlich erhalten Sie als Verkäufer über das ORDER-FELD "**globalTackBack**" eine Information darüber, dass der Kunde eine Abholung wünscht. Dadurch können Sie sicherstellen, dass Sie über den Rücknahmewunsch des Kunden informiert sind.

Es ist wichtig, dass Sie die genauen Modalitäten zur Altgeräterücknahme in Ihre Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) aufnehmen. Auf diese Weise stellen Sie sicher, dass die rechtlichen Rahmenbedingungen und die Vorgehensweise bei der Altgeräterücknahme klar definiert sind und für Ihre Kunden transparent kommuniziert werden.

26.03.2025

---

Bitte beachten Sie, dass die Altgeräterücknahme eine bedeutende Rolle für den Umweltschutz spielt. Indem Sie das Attribut "Altgeräte Rücknahme" verwenden und die entsprechenden Informationen in Ihre AGB aufnehmen, unterstützen Sie Ihre Kunden bei der ordnungsgemäßen Entsorgung ihrer Altgeräte und tragen zur Nachhaltigkeit auf dem Marktplatez bei.

## **Zertifikate**

**FSC-Label** – Das FSC-Label dient der Kennzeichnung von Artikeln in Bezug auf ihre Waldzertifizierung. Bei jedem Artikel wird das Attribut "FSC zertifiziert" abgefragt, und Sie haben die Wahl zwischen zwei Optionen: "Kein FSC-Artikel" und "FSC 100%".

- Kein FSC-Artikel:  
Wenn Sie diese Option auswählen, wird auf der Produktdetailseite (PDP) des Artikels keine FSC-Kennzeichnung angezeigt.
- FSC 100%:  
Durch Auswahl der Option "FSC 100%" wird das FSC-Logo auf der Produktdetailseite (PDP) des Artikels prominent ausgeleitet. Diese Kennzeichnung bestätigt, dass der Artikel zu 100% aus Materialien stammt, die nach den Standards des Forest Stewardship Council (FSC) zertifiziert sind.

**Gefahrstoffkennzeichen** - Nicht im MVP verfügbar

## **Datenblätter**

Über das Attribut "Dokument 01" bis "Dokument 03" haben Sie die Möglichkeit, PDF-Datenblätter mit dem Artikel zu verknüpfen. Um sicherzustellen, dass diese korrekt im Frontend angezeigt werden, ist es wichtig, die entsprechenden Attributwerte unter "Dokument 01 Typ" bis "Dokument 03 Typ" auszuwählen.

Dokument 01 Typ bis Dokument 03 Typ:

Für jedes Dokument, das Sie hochladen, müssen Sie den entsprechenden Typ auswählen. Dies gewährleistet, dass die Informationen korrekt im Frontend dargestellt werden.

## **EEK-Label Artikel**

EEK-Label Artikel:

26.03.2025

---

Um einen Artikel im Frontend mit allen relevanten Informationen zur Energieeffizienzklasse (EEK) auszuleiten, sind folgende Angaben erforderlich:

Relevante Attribute:

- Energieeffizienz relevant (JA/NEIN): Diese Option gibt an, ob der Artikel energieeffizienzrelevant ist. Bitte geben Sie an, ob es sich um einen energieeffizienzrelevanten Artikel handelt, indem Sie "JA" oder "NEIN" auswählen.
- Energieeffizienzklasse (Werteliste): Wählen Sie die entsprechende Energieeffizienzklasse des Artikels aus der vorgegebenen Werteliste.
- Energielabelart (Werteliste): Geben Sie die Energielabelart des Artikels an, indem Sie den entsprechenden Wert aus der vorgegebenen Werteliste auswählen.

Zusätzliche Elemente:

- Dokument 01: Verknüpfen Sie ein PDF-Dokument mit dem Artikel, das die Produktdatenblätter zur Energieeffizienzklasse enthält.
- Dokument 01 Typ – Wert: Wählen Sie als Dokumenttyp "EEK – Produktdatenblatt" aus, um sicherzustellen, dass das richtige Dokument mit den erforderlichen Informationen verknüpft ist.
- Bild 02: Fügen Sie ein Bild hinzu, das die Energieeffizienzklasse visualisiert.
- Bild 02 Typ – Wert: Wählen Sie als Bildtyp "Energieeffizienzklasse" aus, um sicherzustellen, dass das Bild korrekt mit der entsprechenden Energieeffizienzklasse verknüpft ist.

Durch die korrekte Eingabe dieser Informationen können relevante Artikel mit allen erforderlichen Details zur Energieeffizienzklasse im Frontend ausgeleitet werden.

## Grundpreisverordnung / Grundpreisangabe

**12,95 €\***  
/ Rolle(n)  
(2,43 €\*/ m<sup>2</sup>)

Um bspw. für Tapeten den Grundpreis in m<sup>2</sup> korrekt anzugeben, sind folgende Angaben zu pflegen:

**Am Artikel:**

Basis-ME (Basismengeneinheit): Rolle

26.03.2025

Inhaltsmengeneinheit: Quadratmeter

Inhaltsmenge: 13.53

#### **Im Offer**

Preis: 12,95

Basispreis: 2,43

Nettopreis: 10,88

#### **Produktsicherheitsverordnung / GSPR (General Product Safety Regulations)**

Hierzu zählen alle Warnhinweise oder Sicherheitsinformationen die auf dem Produkt selbst, der Verpackung oder in einer Begleitungsunterlage angegeben sind. Diese müssen in allen Sprachen der jeweiligen Länder, in denen der Artikel im Webshop angeboten wird, aufgeführt sein. Die Verordnung 2023/988/EU tritt ab dem 13.12.2024 in Kraft. Gemäß Artikel 19 der Verordnung sind Sie verpflichtet, die zusätzlichen Informationen für jedes angebotene Produkt in Ihrem Mirakl-Backend zu pflegen.

- a) Den Namen, den eingetragenen Handelsnamen oder die eingetragene Handelsmarke des Herstellers sowie die Postanschrift und die E-Mail-Adresse, unter denen der Hersteller kontaktiert werden kann.
- b) Falls der Hersteller nicht in der Union niedergelassen ist: Den Namen, die Postanschrift und die E-Mail-Adresse der verantwortlichen Person (gemäß Artikel 16 Absatz 1 dieser Verordnung oder Artikel 4 Absatz 1 der Verordnung (EU) 2019/1020).
- c) Angaben, die die Identifizierung des Produkts ermöglichen, einschließlich einer Abbildung des Produkts, seiner Art und sonstiger Produktidentifikatoren.
- d) Alle Warnhinweise oder Sicherheitsinformationen, die auf dem Produkt selbst, der Verpackung oder in einer Begleitunterlage angegeben sind. Diese müssen in allen Sprachen der jeweiligen Länder, in denen der Artikel im Webshop angeboten wird, aufgeführt sein.

Ausgenommen von dieser Informationspflicht sind Futtermittel, lebende Tiere und Pflanzen sowie Pflanzenschutzmittel.

Bitte machen Sie sich mit allen weiteren Pflichten vertraut, die sich aus der genannten Verordnung ergeben. Den vollständigen Verordnungstext finden Sie hier: Verordnungstext. Bei Fragen wenden Sie sich bitte an Ihren Partner Manager.

## 5.2 Offerdaten

Bitte beachten Sie, dass Mirakl die Möglichkeit bietet, mehrere Angebote für einen Artikel anzulegen. Diese Angebote können sich zeitlich voneinander unterscheiden. Es ist jedoch wichtig zu wissen, dass derzeit nur das kleinste aktive Angebot an die Umsysteme weitergegeben wird.

Aufgrund dieses MVP-Verhaltens raten wir derzeit von der Anlage mehrerer Angebote für einen einzelnen Artikel ab. Aktuell wird nur das Angebot mit dem kleinsten Wert (zum Beispiel der niedrigste Preis) und aktivem Status an die Umsysteme übermittelt. Andere Angebote, die möglicherweise zeitlich variieren oder höhere Preise aufweisen, werden derzeit nicht in die Weitergabe einbezogen.

Wir empfehlen daher, die Angebote für einen Artikel so zu konfigurieren, dass nur dasjenige Angebot aktiv bleibt, welches im Umsystem weitergegeben werden soll. Dies stellt sicher, dass die korrekten Informationen übermittelt werden.

### 5.2.1 Offerdaten Upload Möglichkeiten

Typ	Manuell	Vorlagenimport	FTP Server	API Schnittstelle
Beschreibung	Manuelle Offereinzelanlage im Marktplatz Partner Backend.	Artikelimportvorlage aus dem Marktplatz Partner Backend.	Regelmäßiger Upload von befüllter Import-Vorlage.	Regelmäßiger Upload von befüllter Import-Vorlage.
Unterstützte Dateiformate	-	CSV-Datei oder xlsx-Datei	CSV-, XML-, xlsx-Datei	CSV-, XML-, xlsx-Datei
Automatisierungsgrad	Manuelle Befüllung	Manuelle Befüllung	Halbautomatisierung	Automatisiert

## 5.2.2 Schritte zur manuellen Offeranlage

Um ein Angebot manuell zu einem Artikel hinzuzufügen oder nachträglich zu pflegen, nutzen Sie bitte den "Catalog Manager". Hierzu folgen Sie den untenstehenden Schritten:

### Manuelle Artikelanlage:

Bei der manuellen Artikelanlage haben Sie die Option, bereits ein Angebot mit anzulegen. Bitte verwenden Sie die entsprechenden Felder und Optionen, um die Details des Angebots, wie Preis und Laufzeit, einzugeben.

### Nachträgliche Pflege über den Catalog Manager:

Falls Sie ein Angebot nachträglich hinzufügen möchten, gehen Sie wie folgt vor:

- Navigieren Sie zum "Catalog Manager".
- Wählen Sie den gewünschten Artikel aus.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche "+ Ein Angebot hinzufügen".
- Geben Sie die erforderlichen Informationen für das Angebot ein, einschließlich Preis, Laufzeit und anderen relevanten Details.

Alle		Nach Kennung, Titel oder Vgc suchen ..				50 von 5.010 Ergebnisse									
Filtern nach		Status	Ähnliche Angebote	Kategorie	Marke	Erstellungsdatum	Datum der Aktualisierung	Menge	Stückpreis(e)	Produktstatus					
<input type="checkbox"/>	Produkt					↓	Produkt-ID	↓	Erstellungsda...	↓	Datum der A...	↓	Bedingung(en)		
<input type="checkbox"/>	 Massentest BILD 1400 unique 4686 T	KIP (FROGTAPE) - 1464	fachlich / Outdoor Living / Garten / Blockbohlen- /	Gewächshaus / Carport / Blockbohlenhaus / Elementhaus /	Massentest BILD 1400 unique 4686	13.10.2023 17:17	25.10.2023 14:46		+ Ein Angebot hinzufügen	Veröffentlicht					

Die abgefragten Details:

Bedingung Neu

Angebotsmenge\*

Preis\*

Logistikklasse

Preisinformationen (in Englisch)

Beschreibung (in Englisch)

Angebots-SKU

Verfügbarkeit Von  Bis

Versandvorlaufzeit  Tag(e)

Interne Beschreibung

Mengenwarnung

Preis mit Werberabatt

Gültigkeitsdauer des Rabatts Von  Bis

Basispreis

Nettopreis\*

## 5.2.3 Schritte zur Anlage über den Vorlagenimportvorlagen (Upload, FTP, API)

### Herunterladen der Importvorlage

1. Navigieren Sie zu "Preis und Lager" und wählen Sie die Option "Dateiimporte".
2. Unter "Dateivorlagen" klicken Sie auf "Angebote Excel-Vorlage".
3. In dem sich öffnenden Fenster klicken Sie auf "Vorlage erstellen".
4. Sobald die Importdatei erstellt ist, können Sie diese durch einen einfachen Klick auf "Download" herunterladen.

### Befüllen der Importvorlage:

Die Importdatei beinhaltet folgende Felder (rot=Pflicht).

Code	Label	Beschreibung	Beispielwert	Requirement level
sku	Angebots-SKU	Eindeutige Angebot-ID im Shop: Erforderlich, maximal 40 Zeichen (kein "/"). Ihre interne Angebotsnummer im System.	ANGEBOT_SKU_1	REQUIRED
product-id	Artikel-ID	Eindeutige Artikel-ID: Erforderlich bei Angebotserstellung, maximal 40 Zeichen. Identifiziert einen bestimmten Artikel anhand seines Typs.	ARTIKEL_SKU_1	REQUIRED
product-id-type	Artikel-ID-Typ	Artikel-ID-Typ: Erforderlich bei Angebotserstellung, Auswahl aus Dropdown-Liste. Optionen:	SHOP_SKU	REQUIRED

		<b>SHOP_SKU</b> (entspricht Ihrer eigenen Artikelnummer) <b>SKU</b> (entspricht der HORNBACH Artikelnummer) <b>GTIN</b> (entspricht dem Artikel GTIN / EAN)		
description	Beschreibung des Angebots	Angebotsbeschreibung - Maximal 2000 Zeichen	Dies ist die Beschreibung meines fantastischen Angebots!	WIRD NICHT ANS FRONT-END AUSGELEITET
internal-description	Interne Angebotsbeschreibung	Die Beschreibung des Angebots laut Back-Office-Ansicht - Optional - Maximal 2000 Zeichen	Dies ist die interne Beschreibung meines Angebots.	OPTIONAL
price	<b>Angebotspreis / Bruttopreis</b>	Der Bruttopreis für das Angebot in der Währung des Marktplatzes - Erforderlich bei Angebotserstellung - Positive Zahl	1000	REQUIRED
price-additional-info	Zusatzinformationen Angebotspreis	Informationen zum Angebotspreis - Optional - Maximal 100 Zeichen		WIRD NICHT VERWENDET
quantity	Angebotsmenge	Verfügbare Menge im Lager - Empfohlen - Positive ganze Zahl	1	RECOMMENDED
min-quantity-alert	Mindestmenge Warnung	Die Mindestmenge, die eine Lager-Warnung auslöst - Optional - Positive ganze Zahl	20	OPTIONAL
state	<b>Status des Angebots</b>	Angebotsstatus - Erforderlich bei Angebotserstellung - Element aus der Liste	Neu	REQUIRED

available-start-date	Verfügbarkeit Startdatum	Der erste Tag, an dem das Angebot verfügbar ist (falls leer, ist das Angebot sofort verfügbar) - Optional - Gültiges Datum	2012-12-25	OPTIONAL
available-end-date	Verfügbarkeit Enddatum	Der letzte Tag, an dem das Angebot verfügbar ist (falls leer, gibt es für das Angebot kein Enddatum) - Optional - Gültiges Datum	2013-05-17	OPTIONAL
logistic-class	Logistikkategorie	Die Logistikkategorie des Angebots (diese Logistikkategorie überschreibt die standardmäßige Logistikkategorie, die für die dem Angebot zugeordnete Artikelkategorie definiert ist) - Optional - Element aus der Liste		OPTIONAL
discount-price	Rabattpreis	Der Rabattpreis des Angebots - Optional - Positive Zahl	1	OPTIONAL
discount-start-date	Rabatt Startdatum	Der erste Tag, an dem der Rabatt verfügbar ist (falls leer, gibt es kein Startdatum für den Rabatt und er ist sofort aktiv) - Optional - Gültiges Datum	2012-12-25	OPTIONAL
discount-end-date	Rabatt Enddatum	Der letzte Tag, an dem der Rabatt verfügbar ist (falls leer, gibt es für den Rabatt keine Enddatum) - Optional - Gültiges Datum	2013-12-25	OPTIONAL
leadtime-to-ship	Lieferfrist (in Tagen)	Die Versandvorlaufzeit für das Angebot - Optional - Positive ganze Zahl kleiner als 45	15	OPTIONAL

update-delete	Aktualisieren/Löschen	Nur mit dem normalen Importmodus verwenden (falls leer, wird der Aktualisierungsmodus verwendet) - Optional - Element aus der Liste	AKTUALISIEREN	OPTIONAL
price-ranges	Preisspannen	Menge, bei der Rabattpreise ausgelöst werden - Optional - Verwenden Sie das Format "Menge-Grenzwert1 Preis1,MengeGrenzwert2 Preis2". Beispiel: "2 9.00,10 8.50"		WIRD NICHT VERWENDET
price[channel=xy]	Angebotspreis für Kanal xy			WIRD NICHT VERWENDET
discount-price[channel=xy]	Ermäßigter Preis für Kanal xy			WIRD NICHT VERWENDET
discount-start-date[channel=xy]	Startdatum für den Rabatt in Kanal xy			WIRD NICHT VERWENDET
discount-end-date[channel=xy]	Enddatum für den Rabatt in Kanal xy			WIRD NICHT VERWENDET
price-ranges[channel=xy]	Preisspannen für Kanal xy			WIRD NICHT VERWENDET
base-price	Basispreis	Preis für die Basiseinheit in € Bsp. Preis pro m <sup>2</sup> bei Laminat		OPTIONAL
net-price	Nettopreis	Nettopreis der verkauften Einheit. (exkl. MwSt.)	9999	REQUIRED
attr-manufacturer-name	Name Hersteller			OPTIONAL

26.03.2025

attr-manufacturer-trade-name	Eingetragener Handelsname			OPTIONAL
attr-manufacturer-trademark	Eingetragene Handelsmarke			OPTIONAL
attr-manufacturer-email	Elektronische Adresse Hersteller	E-Mail Adresse des Herstellers		OPTIONAL
attr-manufacturer-web-site	Web-Adresse die zu Kontaktformular führt	Website / Homepage des Herstellers		OPTIONAL
attr-manufacturer-country	Land Hersteller			OPTIONAL
attr-manufacturer-city	Ort Hersteller			OPTIONAL
attr-manufacturer-postal-code	Postleitzahl Hersteller			OPTIONAL
attr-manufacturer-street	Straße Hersteller			OPTIONAL
attr-manufacturer-housenumber	Hausnummer Hersteller			OPTIONAL
attr-manufacturer-postofficebox	Postfach Hersteller			OPTIONAL
attr-economicoperator-name	Name verantw. EU Wirtschaftsakteur			OPTIONAL
attr-economicoperator-email	Elektronische Adresse verantw. EU Wirtschaftsakteur			OPTIONAL

26.03.2025

attr-economicoperator-website	Web-Adresse des verantw. EU Wirtschaftsakteur die zu Kontaktformular führt			OPTIONAL
attr-economicoperator-country	Land verantw. EU Wirtschaftsakteur			OPTIONAL
attr-economicoperator-city	Ort verantw. EU Wirtschaftsakteur			OPTIONAL
attr-economicoperator-postalcode	Postleitzahl verantw. EU Wirtschaftsakteur			OPTIONAL
attr-economicoperator-street	Straße verantw. EU Wirtschaftsakteur			OPTIONAL
attr-economicoperator-housenumber	Hausnummer verantw. EU Wirtschaftsakteur			OPTIONAL
attr-economicoperator-postofficebox	Postfach verantw. EU Wirtschaftsakteur			OPTIONAL

#### Upload der Importvorlage:

Es stehen mehrere Möglichkeiten zur Verfügung, um die Importvorlage hochzuladen:

##### 1. Manueller Upload über die Benutzeroberfläche:

- Navigieren Sie zu "Preis und Lager" und wählen Sie "Dateiimport".
- Laden Sie die vorab befüllte Importdatei als Quelle hoch.

- Wählen Sie als Dateiinhalt "Angebote" aus.
- Wählen Sie den Importmodus "Normal".
- Drücken Sie auf die Schaltfläche "Import", um den Vorgang abzuschließen.

## 2. FTP-Upload:

- Konfigurieren Sie Ihren FTP unter "Einstellungen", dann "Marktplatz Partner" und "Importe".
- Um diese Funktion zu aktivieren, kontaktieren Sie bitte Ihren zuständigen Partner Manager, um die Freischaltung zu beantragen.
- Nach der Freischaltung können Sie die Importdatei per FTP hochladen.

## 3. API-Upload:

- Laden Sie die Importdatei regelmäßig per API in unser System hoch.
- Beachten Sie die API-Dokumentation für genaue Anweisungen und Parameter.

Diese verschiedenen Methoden bieten Flexibilität je nach den Anforderungen und Präferenzen Ihrer Arbeitsweise. Wenden Sie sich bei Fragen oder Unterstützungsbedarf an Ihren zuständigen Partner Manager oder unseren Support.

### 5.2.4 Lösung für mögliche Fehlermeldungen beim Offerdatenupload

Liste wird ständig erweitert. Sollte Ihnen eine Fehlermeldung unklar sein. Wenden Sie sich bitte an Ihren Partner Manager

Fehlermeldung	Feldname	Beschreibung	Lösung
	„Status des Angebots“	Standardmäßig steht der Feldwert „NEU“ in der Vorlage. Sollte es hier ein „unknown product status“ error geben	„11“ statt „NEU“ eintragen

		so wäre der Wert „11“ statt „NEU“ einzutragen	
	Logistikkasse	Standardmäßig ist in der Uploadvorlage eine Werteliste hinterlegt. Sollte diese nicht greifen, bitte auf die Codes zurückgreifen.	Anbei eine Übersicht der Codes:  LC_00_Free_Pallet LC_00_Free_Parcel LC_00_Free_Special LC_01_Small LC_02_Medium_parcel LC_03_Large_parcel LC_04_XL_Half_Pallet LC_05_XXL_Full_Pallet LC_06_Special_logistics_1 LC_07_Special_logistics_2

## 5.2.5 VK-Preis

Bei der Angebotserstellung ist es erforderlich, sowohl den Brutto- als auch den Nettoverkaufspreis anzugeben. Beachten Sie bitte die folgenden Schritte:

**Bruttopreis (Preis):** Geben Sie den Bruttokaufpreis an, der den Gesamtpreis für das Angebot inklusive aller Steuern und Gebühren repräsentiert.

**Nettopreis:** Der Nettopreis ist der Preis vor Abzug von Steuern und Gebühren. Bitte geben Sie diesen Wert an, um eine klare Unterscheidung zwischen dem Brutto- und Nettopreis sicherzustellen.

Es ist wichtig, sowohl den Brutto- als auch den Nettoverkaufspreis korrekt anzugeben, um eine genaue und transparente Darstellung Ihrer Angebote zu gewährleisten.

## 5.2.6 Versandkostenpreis

Die Pflege der Versandkostenpreise am Artikel erfolgt durch die Auswahl der Logistikkasse. Hierbei werden die konfigurierten Preise aus den Shop-Einstellungen entsprechend für den Artikel übernommen. Sie können die Versandkosten folgendermaßen konfigurieren:

- > Einstellungen
- > Versand
- > Versandkosten
- > Deutschland (Sie können nur für Deutschland Preise konfigurieren, da nur diese Region aktiv ist. Sofern andere Regionen ausgerollt werden, können die Preise dann auch entsprechend dort konfiguriert werden.)
- > über das „+“ klappen Sie die verschiedenen Versandmethoden auf und haben nun Sicht auf die Logistikklassen
- > graue Logistikklassen = nicht aktiv
- > schwarze Logistikklassen = aktiv

□ [Deutschland \(SZ\\_DE\) 6,90 €](#)

---- □ [Paketversand Standard Speed 8,90 €](#)

---- Kostenloser Lieferung: Paketen, Päckchen und Versandumschlägen Ko

---- Versandumschläge, Briefe, Päckchen 8,90 €

---- Standard Pakete [6,90 €](#)

---- Sperrpakete [9,90 €](#)

26.03.2025

> graue Logistikklassen können über den rechten Bereich aktiviert werden:

- weitere Aktionen
- Aktivieren

Details

Weitere Aktionen ▾

Aktivieren

Versandgebühren und Konfiguration für **Deutschland - Paket**  
**Speed - Versandumschläge, Briefe, Päckchen.**

Kostenloser Versand

> Preise konfigurieren:

- Originalpreis = Preis pro Paketstück
- Zusätzlicher Preis = Preis für jeden weiteren Artikel dieser Logistikkasse (ob alle Artikel in ein Paket passen ist irrelevant)

Originalpreis *	Zusätzlicher Preis * ⓘ
€ 6,90	€ 1,00

Beispiel: Ein Endkunde bestellt 3 Blumentöpfe mit Versandmethode Paket. Originalpreis Paket: 6,90€ / zusätzlicher Preis: 1,00€

Versandkosten = 6,90€ (Blumentopf 1) + 1,00€ (Blumentopf 2) + 1,00€ (Blumentopf 3) = 8,90€ (gesamte Versandkosten)

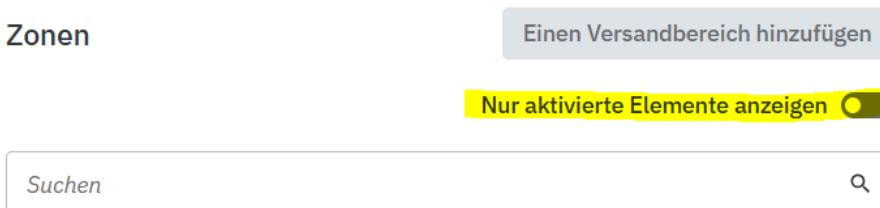
Es ist nicht relevant ob die Blumentöpfe in 3 Paketen oder in einem Gesamtpaket bei dem Endkunden ankommen werden.

26.03.2025

> nur aktivierte Logistikklassen werden bei einem Offerimport akzeptiert, d.h. graue Logstikklassen werden nicht akzeptiert und die Offer läuft auf Fehler.

In der Offerdatei werden zur Auswahl **alle** Logistikklassen angegeben. Bei dem Offerimport ist das eine hohe Fehlerquelle.

> Versandmethode wird nicht gefunden:



Sofern dieser Haken aktiviert ist, werden nur **aktive** Versandmethoden angezeigt.

Wenn Sie eine Versandmethode nicht finden, liegt der Fehler oftmals an der Aktivierung des Haken.

## 5.2.7 Lieferzeit

Die Lieferzeit eines Artikels setzt sich aus zwei Komponenten zusammen: der Bereitstellungszeit auf Artikelebene und den Angaben zur Transferzeit je Logistikklassen in den allgemeinen Einstellungen.

- Bereitstellungszeit auf Artikelebene:

Die Bereitstellungszeit ist die Zeit, die Sie benötigen, um den Artikel nach Bestelleingang versandfertig zu machen. Diese Zeit wird auf Artikelebene festgelegt und kann je nach Artikel und Lagerbestand variieren. Stellen Sie sicher, dass Sie eine realistische Bereitstellungszeit angeben, um den Kunden genaue Informationen zur Verfügbarkeit des Artikels zu geben.

- Transferzeit je Logistikklassen:

Die Transferzeit je Logistikklassen sind Angaben, die in den allgemeinen Einstellungen vorgenommen werden. Hier können Sie die Zeit angeben, die für den Versand des Artikels von Ihrem Lager zum Kunden benötigt wird, abhängig von der gewählten Logistikklassen. Die Transferzeit kann je nach Versandmethode variieren. Indem Sie die Transferzeit für jede Logistikklassen definieren, stellen Sie sicher, dass die Kunden eine realistische Schätzung der Gesamtlieferzeit erhalten.

Die Lieferzeit eines Artikels ergibt sich dann aus der Summe der Bereitstellungszeit und der Transferzeit je Logistikklassen. Diese Angaben sind wichtig, um den Kunden genaue Informationen über die voraussichtliche Lieferzeit zu geben und seine Erwartungen zu erfüllen.

Es ist empfehlenswert, regelmäßig die Bereitstellungszeit und die Angaben zur Transferzeit zu überprüfen und bei Bedarf anzupassen. Auf diese Weise können Sie sicherstellen, dass Ihre Lieferzeitangaben korrekt sind und den aktuellen Gegebenheiten entsprechen.

## **5.2.8 Bestand / Angebotsmenge**

Unter dem Punkt "Angebotsmenge" haben Sie die Möglichkeit, die Menge auf Basis der bestandsführenden Einheit einzugeben. Hier ein Beispiel:

Wenn die bestandsführende Einheit (Basis-Me) "Pack" ist, können Sie beispielsweise den Wert 100 eingeben. Dies würde bedeuten, dass 100 Packungen des Artikels zum Verkauf auf der Plattform aktiviert werden.

Bestandsführung und Aktualisierung:

- Der von Ihnen gepflegte Bestand wird bei Bestellungen im HORN BACH Marktplatz automatisch heruntergezählt.
- Sie haben die Möglichkeit, den Bestand über die Angebotsaktualisierung manuell zu aktualisieren, um sicherzustellen, dass die verfügbare Menge korrekt und aktuell ist.

Durch die Eingabe der Angebotsmenge auf Basis der bestandsführenden Einheit und die entsprechende Verwaltung des Bestands können Sie sicherstellen, dass Ihre Artikel korrekt und aktuell auf der Plattform angeboten werden.

## 6 Operativbetrieb

### 6.1 Shop Status

Die folgende Tabelle bietet eine Übersicht über die verschiedenen Statusbeschreibungen für ihren Shop auf dem HORNBACH Marktplatz. Jeder Status gibt Auskunft über den aktuellen Zustand Ihres Shops und die Sichtbarkeit Ihrer Angebote auf der Plattform. Es ist wichtig, die Bedeutung jedes Status zu verstehen, um Ihren Shop effektiv zu verwalten und optimale Ergebnisse zu erzielen.

Status	Beschreibung
Offen	Ihr Shop ist aktiv und Ihre aktiven Angebote sind auf der Front-End-Seite sichtbar.
Ausstehende Genehmigung	Der Erstellungsprozess für Ihren Shop ist unvollständig. HORNBACH muss die Erstellung Ihres neuen Shops manuell genehmigen. Sie können weiterhin auf Ihren Shop zugreifen und ihn konfigurieren. Ihre Angebote sind auf der Front-End-Seite nicht sichtbar.
Automatische Suspendierung	Marktplatz Partner werden automatisch suspendiert, wenn sie die vom HORNBACH vordefinierten Qualitätskontrollkriterien nicht erfüllen. Sie können weiterhin auf Ihr Partnerkonto zugreifen und vorhandene Bestellungen verwalten. Ihr Partnerkonto unterliegt weiterhin Abonnementzahlungen, aber Ihre Angebote sind nicht sichtbar.
Unvollständiges Profil	Ihr Shop ist per Default suspendiert, wenn er über Mirakl Connect erstellt wurde und mindestens eine fehlende benutzerdefinierte Pflichtinformation nicht angegeben wurde. Sie können sich jedoch einloggen und Ihre Konfiguration abschließen. Die Angebote bleiben unsichtbar, bis Ihr Partnerkonto den Status "Offen" erreicht.
Manuelle Suspendierung	Ihr Shop wurde manuell von HORNBACH suspendiert. Sie können weiterhin auf Ihr Partnerkonto zugreifen und vorhandene Bestellungen verwalten. Ihre Angebote sind nicht sichtbar.

Geschlossen	Ihr Partnerkonto ist geschlossen, in der Regel aus Urlaubsgründen. Ihre Angebote sind nicht sichtbar. Sie können jedoch weiterhin auf Ihr Partnerkonto zugreifen und vorhandene Bestellungen verwalten.
Automatische Schließung	Wenn mindestens eine Bestellung automatisch abgelehnt wird, wird Ihr Shop automatisch geschlossen. Dadurch wird verhindert, dass Kunden bei einem nicht funktionsfähigen Marktplatz Partner bestellen.

Jeder Marktplatz Partner kann selbst entscheiden, wann sein Shop für den Geschäftsbetrieb geöffnet ist.

Sie als Marktplatz Partner können Folgendes tun:

- Sie können Ihren Shop für einen bestimmten Zeitraum schließen, indem Sie ein "Geschlossen von" und "Geschlossen bis" Datum in Mein Konto > Einstellungen angeben.
- Sie können Ihren Shop unbefristet schließen, indem Sie ein "Geschlossen von" Datum angeben, ohne ein "Geschlossen bis" Datum anzugeben.
- Sie können Ihren Shop öffnen, falls er zuvor geschlossen war.

Bitte beachten Sie, dass Sie als Marktplatz Partner eine Suspendierung des Shop durch den Betreiber nicht umgehen können.

## 6.2 Marktplatz Partner Portal – Dashboard

Wenn Sie sich auf der Mirakl-Plattform anmelden, gelangen Sie zu Ihrem Dashboard.

Das Marktplatzpartner-Dashboard soll Ihnen als Marktplatzpartner wichtige und nützliche Informationen liefern, um Ihre Geschäfte effizient zu verwalten.

Das Dashboard ist in Abschnitte (Karten) unterteilt, die Diagramme und Statistiken zu den verschiedenen Aktivitäten auf der Plattform enthalten. Die Informationen in diesen Karten werden in Echtzeit aktualisiert.

Marktplatzpartner können Filter verwenden, um die angezeigten Informationen zu verfeinern.

Das Dashboard verfügt auch über einen "Handlungsaufruf"-Abschnitt, der Bereiche hervorhebt, die die sofortige Aufmerksamkeit der Marktplatzpartner erfordern.

**Hinweis** Die angezeigten Informationen (einschließlich Filter) und die Aktionen, die vom Dashboard aus durchgeführt werden können, können je nach der für den Zugriff auf das Dashboard verwendeten Benutzerrolle variieren.

## 6.2.1 Filter

Filter dienen dazu, Daten zu verfeinern, um nur die relevantesten Informationen anzuzeigen. Es gibt drei Arten von Filtern:

1. **Zeitbezogene Filter:** Durch die Verwendung von Datumsbereichen können Sie Informationen in Bezug auf bestimmte Zeiträume anzeigen. Diese Zeiträume reichen vom aktuellen Tag bis zum Tag, an dem die Mirakl-Plattform aktiviert wurde.
2. **Geschäftsbezogene Filter:** Diese ermöglichen es Ihnen, die angezeigten Informationen in Bezug auf Verkaufskanäle und Produktkategorien in Ihrem Geschäft auf der Plattform zu filtern. Die Anzeige dieser Filter hängt von der Rolle des Verkäufers ab, der das Dashboard ansieht.
  - **Kanal:** Dies sind Verkaufskanäle, auf denen Sie Ihre Produkte verkauft. Diese werden normalerweise pro Land definiert, und Marktplatzpartner können ihre eigenen Preise hinzufügen. Dieser Filter ermöglicht es Marktplatzpartner auf der Mirakl-Plattform, die auf mehreren "Märkten" verkaufen, die Leistung auf den verschiedenen Kanälen einfacher und schneller zu vergleichen und einen Überblick über die Leistungen auf den verschiedenen Plattformen zu erhalten.
  - **Kategorie:** Dieser Filter ermöglicht es dem Marktplatzpartner, Informationen zu bestimmten Produktkategorien anzuzeigen, die auf der Mirakl-Plattform verkauft werden.
3. **GMV-Anzeigebzogene Filter:** Ermöglichen es Ihnen, den GMV (Bruttowarenvolumen) zu konfigurieren, den Sie auf Ihrem Dashboard berechnen und anzeigen möchten. Diese Konfiguration wird lokal gespeichert und ermöglicht es Ihnen, immer denselben Typ von GMV auf Ihrem Dashboard angezeigt zu bekommen. Sie können zur Standardanzeige zurückkehren, wenn nötig.

Die Standard-GMV-Anzeige verwendet die folgenden Einstellung:

- Gesamtverkaufsbetrag für noch nicht versandte, bezahlte und unbezahlte Bestellungen, einschließlich Versandkosten, exklusive Steuern.

## 6.2.2 Header

Die Kopfzeile des Verkäufer-Dashboards bietet Marktplatzpartner schnellen Zugriff auf einige der wichtigsten Elemente auf der Plattform, die ihnen Zeit sparen können. Einige der Informationen, die in der Kopfzeile zu finden sind, umfassen:

- Informationen zum Shop:
  - Name des Shop
  - Status des Shop: Geöffnet, Geschlossen, Ausgesetzt
  - ID des Shop

**Hinweis:** Wenn der Shop ausgesetzt ist, wird der Aussetzungstyp angezeigt: Automatische Aussetzung, Manuelle Aussetzung, Unvollständiges Profil oder Ausste hende Genehmigung.

**Warnungen** Eine Warnung kann aus einem der folgenden Gründe angezeigt werden:

1. Der Shop wird automatisch ausgesetzt, aus Gründen der Qualitätsleistung.
  - Die Gründe für die Aussetzung werden ebenfalls angezeigt. Das Verkäuferkonto ist ausgesetzt, und die Angebote sind nicht mehr auf der Webseite sichtbar. Der Marktplatz Partner sollte daher den zuständigen Marktplatz Partner Manager kontaktieren, um eine Lösung für dieses Problem zu finden.
2. Der Shop hat Qualitätsprobleme.
  - Die Gründe für die Warnung (die Qualitätsprobleme, die die Meldung ausgelöst haben) zusammen mit einer Aktionsschaltfläche, die Sie zur Karte "Qualitätskontrolle, Statistik" umleitet, werden angezeigt. Marktplatz Partnern wird empfohlen, diese Probleme schnell zu lösen, um negative Auswirkungen auf ihre Geschäftsstatistik zu vermeiden, die zur Aussetzung führen können.

**Hinweis:** Warnmeldungen bleiben für die gesamte Dauer der Aussetzung oder des Qualitätsproblems angezeigt und können nicht geschlossen werden.

### 6.2.3 Zahlung

Dieser Abschnitt zeigt verschiedene Informationen zum finanziellen Gleichgewicht des Geschäfts, die Verkäufern helfen können, ihre Geschäftstätigkeit besser zu managen. Es gibt drei Karten in diesem Abschnitt: Ausstehender Betrag, Nächste Zahlung, Letzte Zahlung.

- **Ausstehender Betrag** Dies ist der Betrag, der vom Betreiber für Bestellungen, die im Geschäft aufgegeben wurden und die Kunden noch nicht erhalten haben, abgebucht wurde. Wenn Sie auf den Betrag klicken, werden Sie zur Seite "Transaktionshistorie" weitergeleitet. Diese Seite ist vorab mit dem Zahlungsstatus "Zu zahlend" gefiltert, um die Bestellungen anzuzeigen, für die Kunden bereits belastet wurden, aber der Verkäufer die Zahlung noch nicht erhalten hat.
- **Nächste Zahlung** Dies ist der Betrag für alle Bestellungen im Geschäft, die von Kunden erhalten wurden, für die das Geschäft jedoch noch keine Zahlung erhalten hat. Dieser Betrag wird im nächsten Abrechnungszyklus zum angegebenen Datum bezahlt. Wenn Sie auf den Betrag klicken, werden Sie zur Seite "Transaktionshistorie" weitergeleitet, die vorab mit dem Status "Zu zahlend" gefiltert ist, um die Transaktionen anzuzeigen, die der Zahlung an das Geschäft entsprechen.
- **Letzte Zahlung** Dies ist der Betrag, den der Betreiber zuletzt für Bestellungen bezahlt hat, die im Geschäft aufgegeben wurden. Das Zahlungsdatum wird ebenfalls angezeigt. Wenn Sie auf den Betrag klicken, werden Sie zur Seite "Transaktionshistorie" weitergeleitet, die vorab mit dem Zahlungsstatus "Bezahlt" gefiltert ist, um die zuletzt generierte Verkäuferrechnung anzuzeigen.

### 6.2.4 Aktivität (Performance-Übersicht)

Dieser Abschnitt enthält allgemeine Informationen zur Leistung der Plattform. Es bietet statistische Informationen zum GMV (Bruttowarenvolumen) und zu den aktiven Angeboten im Geschäft auf der Plattform.

**GMV-Berechnung** Das berechnete GMV ist der Gesamtverkaufsbetrag bezahlter Bestellungen vor Rückerstattungen, gemäß Ihrer GMV-Anzeigekonfiguration. Diese Konfiguration verwendet spezifische "Filter", um das anzuzeigende GMV zu berechnen. Diese Filter basieren auf Zahlungs- und Versandstatus, Versandkosten und Steuern.

Die möglichen berechneten GMVs sind:

- Akzeptierte Bestellungen (von Verkäufern akzeptierte Bestellungen)
- Versandte Bestellungen

- Bezahlte Bestellungen
- Unbezahlte Bestellungen
- Aktive Angebote

Diese repräsentieren die Gesamtzahl der aktiven Angebote auf der Plattform am letzten Tag des angegebenen Zeitraums. Dies ist entweder der letzte Tag des Monats oder der aktuelle Tag, wenn der Monat noch nicht abgeschlossen ist.

### **6.2.5 Bestellungen**

Diese Karte zeigt ein Diagramm zur Gesamtanzahl der Bestellungen, die auf der Plattform über bestimmte Zeiträume erstellt wurden. Dies umfasst stornierte und abgelehnte Bestellungen.

Die auf diesem Diagramm angezeigten Statistiken zeigen die Entwicklung der Bestellerstellung im Laufe der Zeit. Standardmäßig handelt es sich bei diesen Informationen um alle Geschäfte aller verschiedenen Kanäle der Plattform.

### **6.2.6 Verkäufe**

Dieser Abschnitt zeigt Informationen über den Gesamtumsatz des Geschäfts über bestimmte Zeiträume. Diese Informationen umfassen das GMV und den durchschnittlichen Betrag für Warenkörbe. Der tatsächliche Umsatz entspricht dem Gesamtverkaufsbetrag bezahlter Bestellungen gemäß Ihrer GMV-Anzeigekonfiguration (GMV-Betrag) abzüglich Rückerstattungen.

#### **Berechnungen**

- Umsatz = Der Gesamtverkaufsbetrag bezahlter Bestellungen abzüglich Rückerstattungen, gemäß Ihrer GMV-Anzeigekonfiguration
- GMV = Der Gesamtverkaufsbetrag, das ist der Gesamtverkaufsbetrag von Bestellungen vor Rückerstattungen, gemäß Ihrer GMV-Anzeigekonfiguration
- Durchschnittlicher Warenkorb = GMV geteilt durch kommerzielle Bestellungen (nur bezahlte Bestellungen werden berücksichtigt)

## 6.2.7 Spitzenprodukte

Die Karte "Spitzenprodukte" zeigt die zehn Produkte, die den höchsten GMV im Geschäft über bestimmte Zeiträume generiert haben, gemäß der GMV-Anzeigekonfiguration. Nachdem Sie Ihre "Filter" eingestellt und je nach ausgewähltem Tab ausgewählt haben, wird Folgendes angezeigt:

- Tab "Nach Brutto-Warenvolumen": Die zehn besten Produkte, die für einen großen Prozentsatz des GMV verantwortlich sind, und der GMV-Betrag, der von jedem dieser Produkte generiert wird.
- Tab "Nach verkaufter Menge": Die zehn besten Produkte, deren Verkäufe einen großen Prozentsatz des GMV generiert haben, und die Menge (Betrag) jedes Produkts, das verkauft wurde, um den GMV-Prozentsatz zu erreichen.

**Hinweis** Alle Zahlen, die den GMV-Beträgen entsprechen, werden auf die nächste ganze Zahl gerundet.

Wenn Sie mit der Maus über die Menge der verkauften Produkte und den GMV-Betrag jedes Produkts fahren, wird der Prozentsatz des globalen GMV angezeigt, den das Produkt generiert hat.

**Tipp** Wenn Sie auf den Namen eines Produkts klicken, werden Sie zur Angebotsseite weitergeleitet, auf der grundlegende Informationen zum Produkt (Name, Angebots-SKU, Zustand, Standardpreis, Lagerbestand) und der Link zum Zugriff auf die Produktseite angezeigt werden.

## 6.2.8 Qualitätskontrolle

Die Informationen in diesem Abschnitt können Verkäufern helfen, besser zu verstehen, wie sie die Qualität ihres Geschäfts verbessern können. Es informiert sie auch über die verschiedenen Qualitätsregeln, die auf der Plattform gelten, damit sie diese Regeln einhalten und auf der Plattform besser abschneiden können.

Dieser Abschnitt enthält zwei Registerkarten:

### Regeln der Plattform:

Diese Registerkarte wird zuerst angezeigt, wenn Qualitätskontrollregeln auf der Plattform aktiviert sind. Sie zeigt die von HORNBACH definierten Premium- und Aussetzungs-Qualitätskontrollregeln

26.03.2025

Die Registerkarte zeigt auch die Punktzahlen Ihres Shops in Bezug auf diese Regeln an. Die Punktzahl eines Shops in Bezug auf diese Regeln bestimmt, ob ein Shop Premium wird oder ausgesetzt wird:

- Ein Shop wird Premium, wenn es alle "Premium"-Kriterien erfüllt, die von HORNBACH definiert wurden.
- Ein Shopkonto wird ausgesetzt, wenn es mindestens eines der von HORNBACH festgelegten Aussetzungskriterien erfüllt.

### **Statistiken:**

Zeigt alle Qualitätskontrollstatistiken, die zur Berechnung der Leistung des Shops verwendet werden. Diese Statistiken können nach Kanal oder Kategorie und/oder Datum gefiltert werden.

Die Tabelle unten beschreibt die verschiedenen Statistiken, die in der Registerkarte "Statistiken" gefunden werden können und zur Messung der Leistung des Shops verwendet werden.

### **Qualitätskontrollstatistiken**

- **Akzeptanzrate:** Die Anzahl der akzeptierten Auftragszeilen geteilt durch die Gesamtanzahl der Auftragszeilen (ohne Aufträge in Erwartung der Akzeptanz).
- **Akzeptanzzeit:** Die durchschnittliche Zeitspanne zwischen dem Zeitpunkt, zu dem eine Auftragsbenachrichtigung an das Shopkonto gesendet wird, und dem Zeitpunkt, zu dem der Auftrag akzeptiert wird.

**Berechnung der Akzeptanzzeit:** Dies entspricht der Akzeptanzzeit: Gesamt (Datum/Uhrzeit der Auftragsannahme - Datum/Uhrzeit, zu der der Auftragsstatus zu "In Erwartung der Akzeptanz" geändert wurde) / Gesamt akzeptierte Aufträge.

- **Ereignisquote:** Die Anzahl der Auftragszeilen mit mindestens einem Vorfall geteilt durch die Gesamtanzahl der akzeptierten Auftragszeilen am Auftragserstellungsdatum.

**Ausgeschlossene Aufträge mit Vorfall:** Wenn die Vorfallrate auf einen bestimmten Zeitraum begrenzt ist (zum Beispiel die letzten 30 Tage), werden Aufträge mit einem Vorfall, die außerhalb dieses Zeitraums erstellt wurden, aus dieser Statistik ausgeschlossen.

- **Rückerstattungsrate:** Die Anzahl der Auftragszeilen mit mindestens einer Rückerstattung geteilt durch die Gesamtanzahl der akzeptierten Auftragszeilen am Auftragserstellungsdatum.

---

**Ausgeschlossene Aufträge mit Rückerstattung:** Wenn die Rückerstattungsrate auf einen bestimmten Zeitraum begrenzt ist (zum Beispiel die letzten 30 Tage), werden Aufträge mit Rückerstattung, die außerhalb dieses Zeitraums erstellt wurden, aus dieser Statistik ausgeschlossen.

- **Rate verspäteter Versand:** Die Anzahl der verspäteten Aufträge geteilt durch die Gesamtanzahl der Aufträge (Aufträge, die nach dem Fälligkeitsdatum versendet wurden oder vollständig nach dem Versanddatum erstattet wurden).
- **Versandzeit:** Die durchschnittliche Zeitspanne, in der ein Auftrag mit dem Status "Warten auf Versand" für dieses Shopkonto versendet wird.

**Berechnung der Versandzeit:** Dies entspricht der Versandzeit: Gesamt (Datum/Uhrzeit, zu der ein Auftrag versendet wurde - Datum/Uhrzeit, zu der der Auftragsstatus zu "Warten auf Versand" wurde) / Gesamt versendete Aufträge.

- **Rate automatisch abgelehnter Aufträge:** Die Anzahl der aufeinanderfolgenden automatisch abgelehnten Aufträge.
- **Reaktionszeit:** Die durchschnittliche Zeitspanne, in der ein Shop auf eine auftragsbezogene Nachricht (von einem Kunden gesendete Nachricht, nicht von einem Betreiber) antwortet. Die konfigurierten Werkstage sind von dieser Statistik ausgeschlossen.

**Über Werkstage:** Werkstage und Feiertage können die folgenden Kriterien beeinflussen: Akzeptanzzeit, Versandzeit, Reaktionszeit.

## 6.2.9 Handlungsaufforderungen

Der Abschnitt "Handlungsaufforderung" befindet sich im Panel rechts auf dem Bildschirm. Dieser Abschnitt ermöglicht es Verkäufern, Bereiche schnell zu identifizieren, die ihre sofortige Aufmerksamkeit erfordern. Dies könnte Informationen zu Vorfällen, Bestellungen und Nachrichten umfassen. Verkäufer können dann von der Dashboard aus auf die entsprechenden Seiten der Plattform zugreifen. Die in diesem Abschnitt angezeigten Informationen können die Zahlen für Folgendes umfassen:

### Bestellungen

- Verspätete Bestellungen
- Bestellungen in Erwartung der Akzeptanz
- Bestellungen in Erwartung des Versands

- Neue Rücksendeanfragen
- Rücksendungen in Bearbeitung

Ereignisse

- Angefochtene Ereignisse
- Neue Ereignisse
- Ereignisse in Bearbeitung

Nachrichten

- Ungelesene Nachrichten

### 6.3 Kommunikationsvorgaben

Indem Sie den Auftragsstatus in Mirakl aktualisieren (entweder durch Bearbeiten in Ihren hauseigenen Systemen, die über Aggregatoren an Mirakl angebunden sind oder durch Bearbeiten direkt im Mirakl Backend), werden dem Kunden E-Mails gesendet (sogenannte Transaktionsmails), die ihn über den aktuellen Stand informieren. Diese E-Mails werden alle mit der Versandadresse [info@marktplatz.hornbach.de](mailto:info@marktplatz.hornbach.de) versendet.

E-Mails außerhalb des Mirakl Systems dürfen nicht den Bestandteil „HORNBACH“ enthalten.

Sofern sich ein Kunde bei Ihnen telefonisch oder schriftlich meldet, indem er von den Kontaktangaben Gebrauch macht, die Sie an Ihrem Konto hinterlegt haben ([siehe Kapitel 3.1.1.](#)), müssen Sie sicherstellen, dass sich die daraus resultierende Statusänderung auch im Mirakl System wiederfindet. Wenn zum Beispiel ein Kunde bei Ihnen anruft, um einen defekten oder unvollständig gelieferten Artikel zu reklamieren und Sie sich mit ihm über eine Gutschrift einigen, dokumentieren Sie dies in Mirakl als Nachricht an dem entsprechenden Auftrag (Vorgehen dazu siehe Kapitel 8.4.2.9) und erfassen dort eine Gutschrift (Vorgehen dazu siehe Kapitel 8.4.3.2.).

In der Kommunikation mit den Kunden ist darauf zu achten, dass die in der Mirakl-Oberfläche genutzten Begriffe in Kundensprache umzuwandeln sind, um Missverständnisse und Irritationen zu verhindern:

Mirakl Oberfläche	Kundensprache
Bestellung	Auftrag
Bestell-ID	Auftragsnummer
Ereignis	Meldung

## 6.4 Kundenservice

### 6.4.1 Prozesse im Kundenservice - Vor dem Einkauf / Pre-Sales

Ihre unter 3.1.1? angegebenen Kontaktdaten werden dem Kunden in einer Informationsbox angezeigt, die er mit Klick auf Ihren Shop-Namen öffnen kann. Diese Möglichkeit hat der Kunde im gesamten digitalen Käuferlebnis -so auch in der Pre-Sales Phase, in der er sich über den Artikel näher informieren möchte. Die über die von Ihnen in 3.1.1 angegebenen Kontaktkanäle eingehenden Kundenanfragen müssen problemlos zugestellt und von Ihnen mindestens genauso zügig beantwortet werden, wie die über das Mirakl System zugestellten Nachrichten.

## 6.4.2 Prozesse im Kundenservice - Nach dem Einkauf / After-Sales

### 6.4.2.1 Bearbeitung von Kundenaufträgen

In den folgenden Anleitungen ist Schritt für Schritt erläutert, wie Sie die Kundenaufträge in Mirakl bearbeiten. Bestellungen mit Handlungsbedarf identifizieren

Auf dem Start-Screen Ihres Mirakl-Kontos können Sie auf zwei Wegen in die Bearbeitung Ihrer Bestellungen einsteigen:

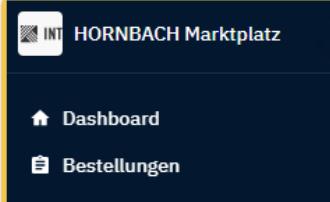
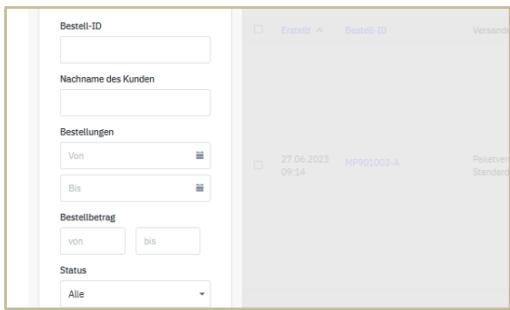
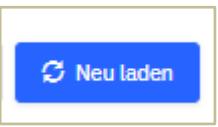
1. Menü am linken Bildrand
2. Aktionsbox am rechten Bildrand

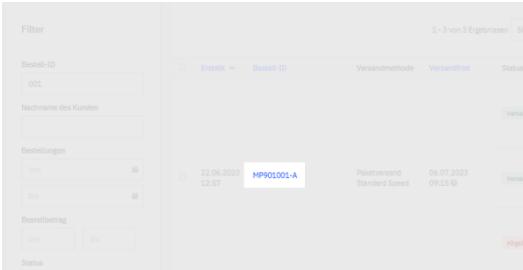
The screenshot shows the Hornbach Mirakl Marketplace dashboard. On the left, there is a dark sidebar menu with various options like Dashboard, Bestellungen, Kundenservice, Nachrichten, Catalog Manager, Preis und Lager, Buchhaltung, Einstellungen, Platform-Konfiguration, and Hilfe. A circled '1' points to the 'Bestellungen' option in this menu.

The main content area has tabs for Qualitätsergebnisse erhalten, Zahlung, Auslieferender Hersteller, and Leichte Zahlung. Below these are filters for Aktivität, Vergangene 7 Tage, Brutto-Umsatzzahlen, Verkaufte Bestellungen, and Brutto-Umsatzzahlen, Verkaufte Bestellungen.

On the right side, there is an 'Onboarding-Aufgaben' sidebar with a 'Weiter' button at the top. This sidebar is circled '2'. It contains sections for Bestellungen (0 verspätete Bestellungen, 5 Bestellungen warten auf Versand, 3 Bestellungen warten auf Annahme) and Ereignisse (1 angekündigtes Ereignis, 0 neue Ereignisse, 0 Ereignisse in Bearbeitung). At the bottom is a 'Nachrichten' section with 8 ungelesene Nachrichten.

#### 6.4.2.2 Konkrete Bestellung suchen

	<p>Rufen Sie über die Headerleiste „Alle Bestellungen“ auf.</p>
	<p>Nutzen Sie die Suchfunktion. Geben Sie z.B. die Bestell-ID (Auftragsnummer) oder den Kundennamen ein.</p>
	<p>Bestätigen Sie mit der Enter-Taste oder klicken Sie auf „Neu laden“.</p>

 <p>The screenshot shows a search interface for orders. On the left, there are several filter fields: Bestell-ID (001), Nachname des Kunden (empty), Bestellungen (empty), Bestellstatus (empty), and Status (empty). In the center, a search result is displayed for order MP901001-A. The result includes the creation date (22.06.2023 12:57), the order ID (MP901001-A), the delivery method (Postversand Standard Speed), the delivery date (06.07.2023 09:15), and the status (Versand). At the bottom right of the result card, there is a small red button labeled 'Aktion'.</p>	<p>Klicken Sie auf die Bestell-ID (Auftragsnummer) der Bestellung, die Sie bearbeiten möchten</p>
---	---

#### 6.4.2.3 Detailsicht einer Bestellung

Sie finden auf der Detailsicht alle Informationen zu dem Bestellumfang, den Kundendaten, den Zahlungsdetails als auch Informationen zu ggf. am vorliegenden Auftrag entstandenen Ereignissen, Stornierungen oder Gutschriften.

Mit Klick auf das Symbol für zusätzliche Informationen  können Sie sich bei Bedarf noch mehr Details zu dem jeweiligen Eintrag anzeigen lassen.

Für die Bearbeitung der Bestellung bieten drei Bereiche auf der Detailseite den passenden Einstieg. Schritt für Schritt wird die daran anschließende Bearbeitung in den folgenden Kapiteln beschrieben.

- 1) Aktion-Box: hier wird für den Standard-Verlauf einer Bestellung der nächste durch Sie durchzuführende Schritt angezeigt.
- 2) Postfach: hier werden Ihnen alle Nachrichten angezeigt, die bzgl. des aufgerufenen Auftrags zwischen Ihnen und dem Kunden und/oder dem HORNBACH Marktplatz Team geschickt wurden.

26.03.2025

- 3) Weitere Aktionen: hier werden Ihnen weitere, den Standard-Verlauf ergänzende Handlungsmöglichkeiten angeboten.

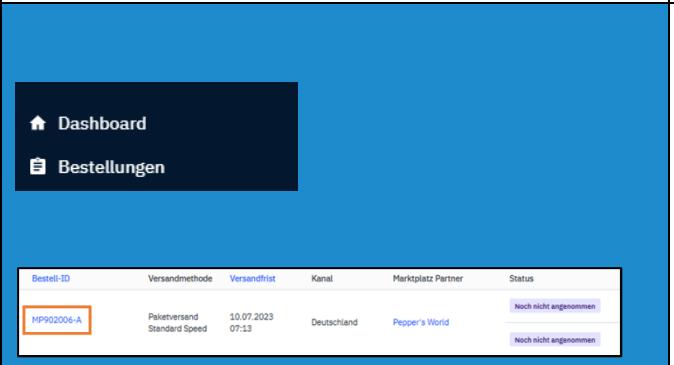
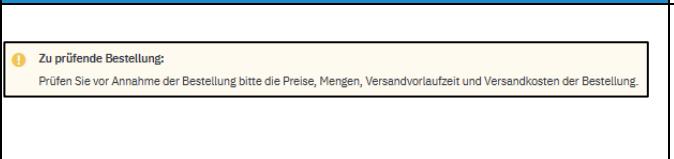
The screenshot shows a software interface for managing a delivery. At the top, there's a header with a back button, the best number 'MP901004-A', and a status indicator 'Versand läuft'. Below the header, there are three summary boxes: 'Gesamtbetrag der Bestellung 127,64 €', 'Provisionen 18,26 €', and 'Versandkosten 5,93 €'. The main area is divided into two sections:

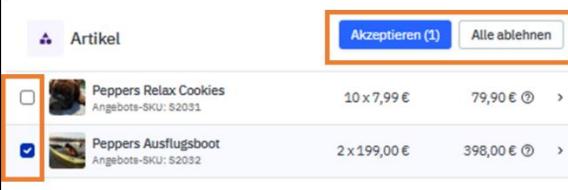
- Section 1 (Left):** Shows a delivery status 'Lieferung 1: versand läuft' with a button to 'Als versandt markiert'. It lists two items:
  - Peppers Schlammpackung (Angebots-SKU: S2034)
  - Peppers Relax Cookies (Angebots-SKU: S2031)With quantities 10/10 and 9/9 respectively.
- Section 2 (Right):** Shows '0 ungelesene Nachrichten' and a link to 'Nachrichten (0)'. It contains detailed information about the delivery:
  - Informationen:** Kommerzielle Nummer MP901004, Name des Kunden 01.Julia Bappert, Sprache des Kunden Deutsch.
  - Versand:** 02.Bappers.Julies, Projektstraße 5, 4711 KielShipping, Germany.
  - Bereich:** Deutschland.
  - Methode:** Paketversand Standard Speed.
  - Frist:** 4.7.2023, 10:37.
  - Voraussichtliches Lieferdatum:** (not explicitly listed in the screenshot but implied by the delivery status).

#### 6.4.2.4 Bestellung bearbeiten

Eine Bestellung und ihre Positionen durchlaufen verschiedene Status. Über jeden dieser Status-Wechsel wird der Kunde per Mail informiert:

## 6.4.2.5 Bestellung annehmen / ablehnen

	<p>Neue Bestellungen werden Ihnen auf Ihrem Startbildschirm am rechten Bildrand angezeigt.</p>
	<p>Alternativ gelangen Sie über das Menüpunkt „Bestellungen“ direkt auf die Übersicht aller Bestellungen. Mit Klick auf die Bestell-ID (Auftragsnummer) gelangen Sie auf die Detailansicht der Bestellung.</p>
	<p>Das System weist Sie in der Anzeige der offenen Bestellung auf Ihre Verpflichtung hin, die Bestellung zu prüfen bevor Sie sie annehmen und dadurch einen Kaufvertrag mit dem Kunden eingehen.</p>
	<p>Sie können vor der Annahme der Bestellung über das Setzen oder Entfernen von Checkbox-Häkchen angeben, welche der bestellten Positionen Sie annehmen.</p>

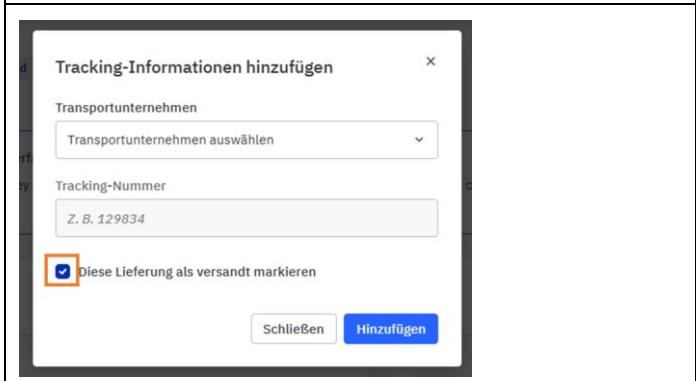
	
	<p>Wenn Sie für mindestens eine der Positionen das Häkchen entfernen, werden diese unwiderruflich in den Status „Abgelehnt“ geschoben.</p> <p>Das System weist Sie in diesem Fall zur Sicherheit mit einem Pop-Up auf diese Konsequenz hin und bietet Ihnen über „Abbrechen“ an, die Auswahl erneut zu bearbeiten.</p>
	<p>Mit der (teilweisen) Annahme der Bestellung kommt ein Kaufvertrag zwischen Ihnen und dem Kunden zustande. Die daraufhin automatisch an den Kunden versendete E-Mail enthält die an Ihrem Profil hinterlegten Dokumente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- „DE_AGB Deutschland“</li> <li>- „DE_Datenschutzbestimmungen“</li> <li>- „DE_Widerruf Deutschland“</li> </ul>

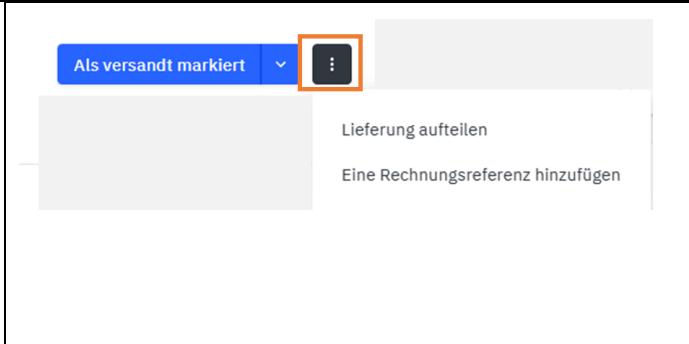
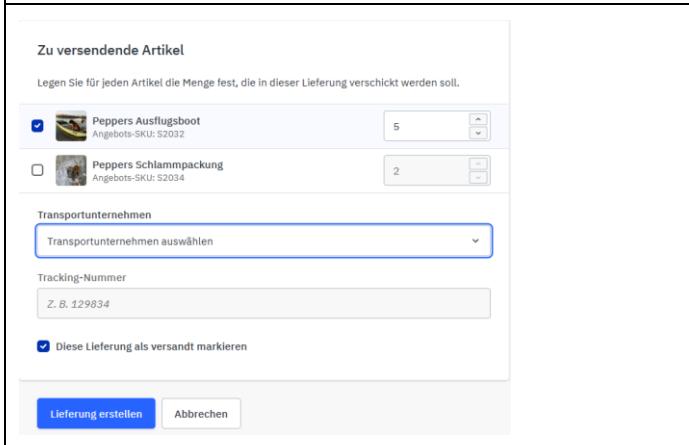
**Achtung:** Eine Kundenbestellung ist innerhalb von **48 Stunden** nach Eingang durch Sie anzunehmen oder abzulehnen.

Sie erhalten 24 Stunden nach Eingang der Bestellung eine Erinnerung.

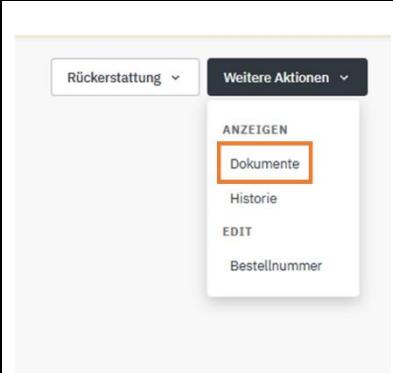
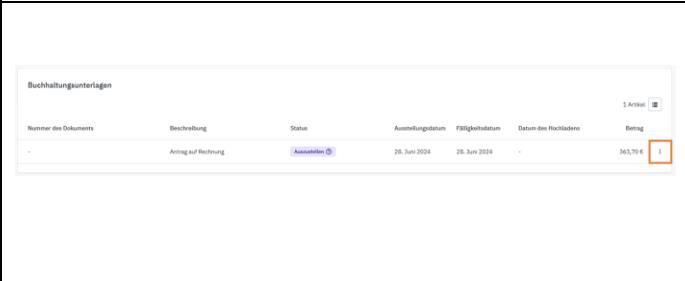
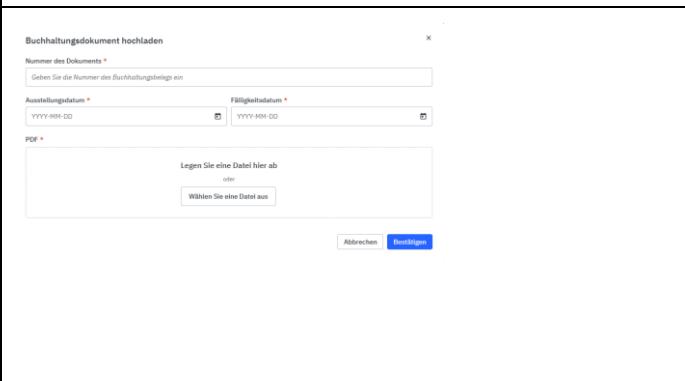
Sofern Sie dieser Aufforderung nicht innerhalb der vorgegebenen Frist nachkommen, wird die Bestellung automatisch abgelehnt und Ihr Shop wird geschlossen. Ihr(e) Artikel werden nicht länger auf dem HORNBACH Marktplatz ausgespielt. Dadurch stellen wir sicher, dass wir gemeinsam mit Ihnen die Ursache klären und Maßnahmen ergreifen können, bevor Ihre Artikel von weiteren Kunden bestellt werden.

#### 6.4.2.6 Versand dokumentieren

	<p>Nach erfolgtem Bankeinzug wechselt die Bestellung in den Status „Warten auf den Versand“.</p>
	<p>Sie müssen immer ZUERST die Tracking-Informationen hinzufügen! Ansonsten wird dem Kunden die Versandbestätigungsmaile ohne den Link zur Sendungsverfolgung geschickt, was vermeidbare Kunden-Rückfragen verursachen würde.</p>
	<p>In dem Pop-Up Fenster können Sie direkt den Haken setzen, um die Lieferung als versandt zu markieren und die automatisch generierte Versandbestätigungs-Mail an den Kunden versenden zu lassen</p>

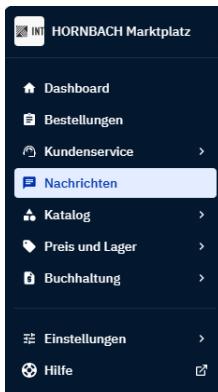
	<p>Alternativ können Sie auf der Auftragsübersicht über den „weitere Funktionen“ Button (3 Punkte) das Aufteilen in Lieferungen vornehmen. Nach dem Klick auf „Lieferungen aufteilen“ können Sie durch Aktivieren der Checkboxen jene Artikel und Artikelmenge auswählen, die in der Lieferung enthalten sind.</p> <p>So können Sie verschiedene Tracking-Links für mehrere Lieferungen eintragen und dem Kunden eine maximale Transparenz verschaffen.</p>
	<p>Bitte tragen Sie auch über diesen Weg unbedingt ZUERST die Trackingdaten ein, bevor Sie die Lieferung als versandt markieren.</p> <p>Sobald eine Lieferung als versandt markiert wird, erhält der Kunde automatisch die entsprechende Versandbestätigungs-mail, in der der Link zur Sendungsverfolgung enthalten sein sollte, um vermeidbare Kundenrückfragen zu reduzieren.</p>
<p><b>Status</b></p> <p>Versandt</p>	<p>Der Status des Auftrages wechselt auf „versandt“.</p>

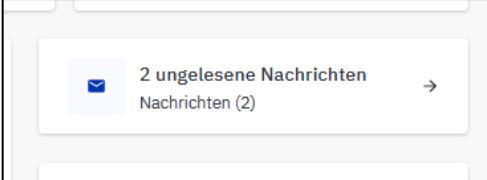
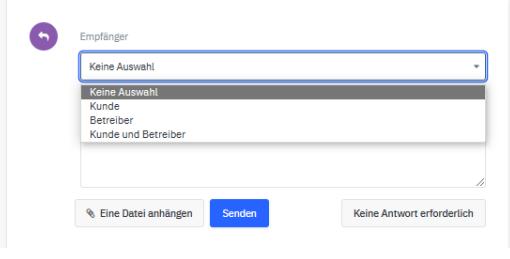
## 6.4.2.7 Rechnung zur Verfügung stellen

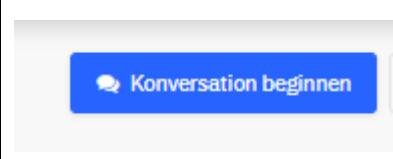
	<p>Hängen Sie an jeden Ihrer Aufträge eine Rechnung an. Gehen Sie hierzu auf der Detailseite der Bestellung am oberen rechten Bildrand auf den Menüpunkt „Dokumente“.</p>
	<p>Klicken Sie unter „Buchhaltungsunterlagen“ auf das Hochladen-Symbol (drei Punkte).</p> <p><b>Achtung:</b> bitte laden Sie Ihre Rechnung ausschließlich unter den „Buchhaltungsunterlagen“ hoch (nicht unter den Bestelldokumenten). Nur so ist sichergestellt, dass dem Kunden das Dokument automatisch zur Verfügung gestellt und vermeidbare Kundenkontakte reduziert werden.</p>
	<p>Befüllen Sie die Felder des sich öffnenden Fensters.</p> <p>Nummer des Dokuments: die Mirakl-Auftragsnummer (z.B. MP-9000100038-A)</p> <p>Ausstellungsdatum: Ausstellungsdatum Ihrer Rechnung</p> <p>Fälligkeitsdatum: Fälligkeitsdatum Ihrer Rechnung</p> <p>Laden Sie Ihre Rechnung als pdf-Dokument hoch.</p>

	Klicken Sie auf „Bestätigen“.
	Durch das Hochladen Ihrer Rechnung wird dem Kunden automatisch eine Mail zugesendet, an die dieses Dokument angehängt ist.
	<p>Falls Sie Ihre Rechnung korrigieren müssen, ersetzen Sie bitte das ursprüngliche Dokument über das angebotene Dropdown-Menü und ändern den Dateinamen.</p> <p>Dem Kunden wird erneut eine E-Mail mit dem Rechnungsbeleg als Anhang zugesendet.</p>

#### 6.4.2.8 Nachrichten erhalten und beantworten

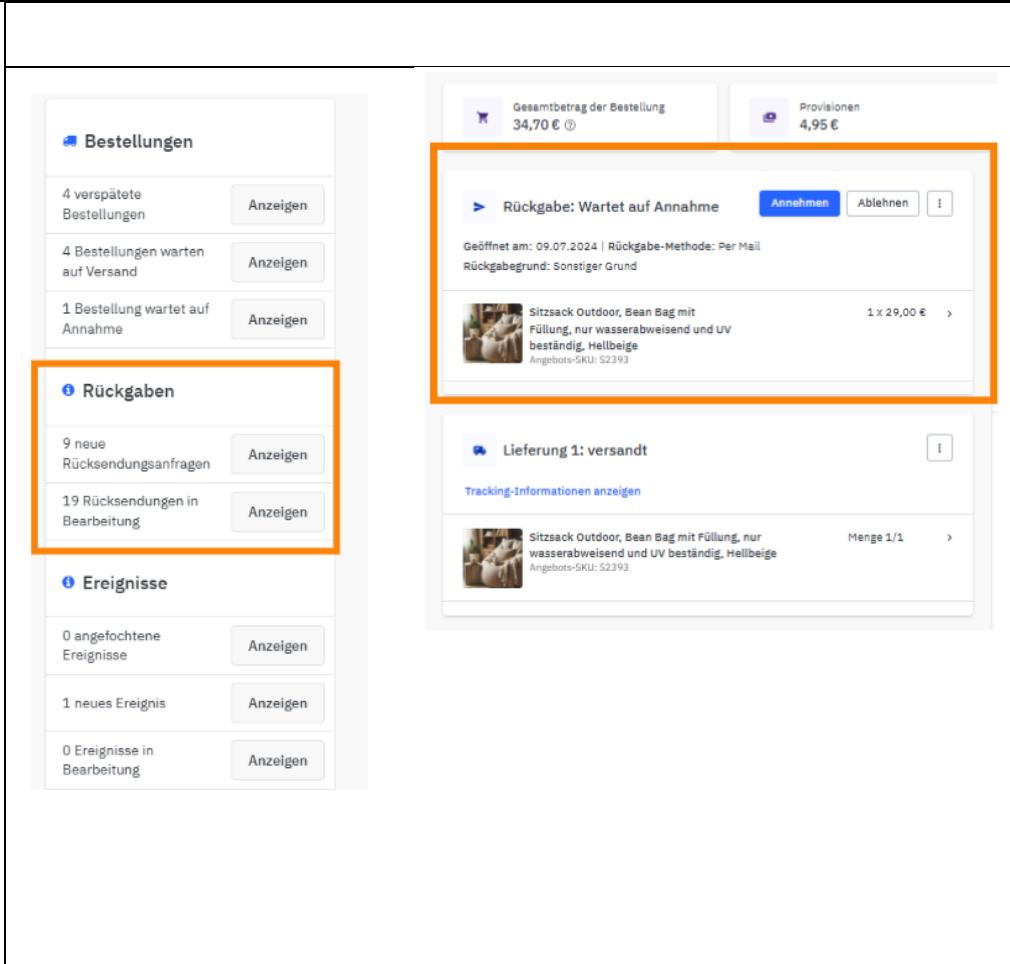
 a)	a) Sie finden unter dem Menüpunkt „Nachrichten“ alle Nachrichten, die Sie von dem HORNBACH Marktplatz Team und / oder dem Kunden erhalten haben.
--	--

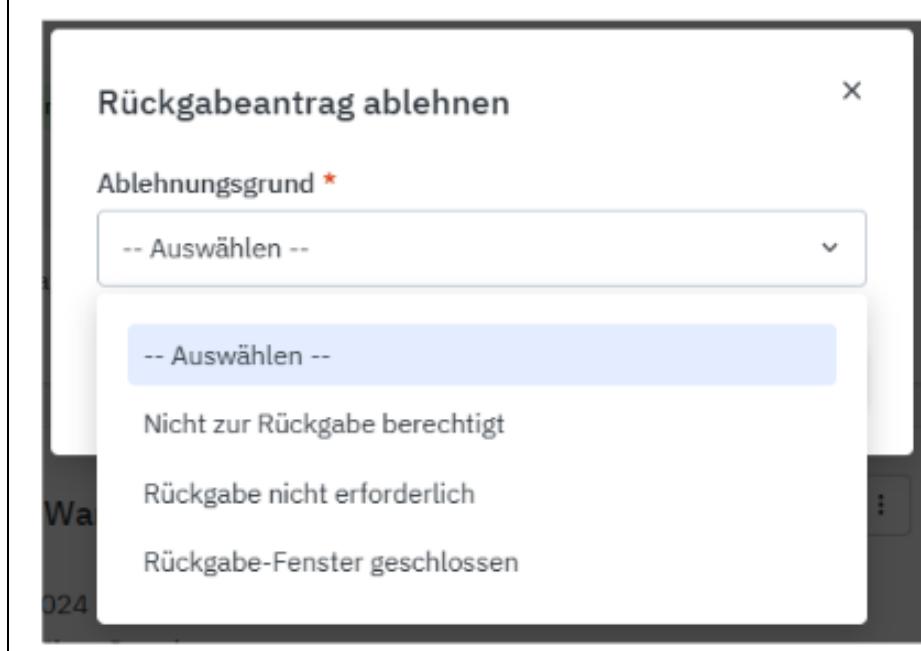
<p>b)</p> 	<p>b) An jeder Bestellung finden Sie auf der Detailseite den Einstieg in die Nachrichten, die bzgl. dieser Bestellung bereits geschickt wurden.</p>
	<p>Nutzen Sie für die Beantwortung der Frage immer das am unteren Fensterrand vorhandene Feld (NICHT den Button „Konversation beginnen“), indem Sie den Empfänger auswählen und in dem Freitextfeld Ihre Nachricht eintragen.</p> <p>Über den „Senden“ Button wird eine Mail an den ausgewählten Empfänger versendet.</p>
	<p>Der von Ihnen verfasste Text wird in ein Template eingefügt, in dem folgende Informationen bereits vorgesehen und von Ihnen entsprechend nicht erneut in dem Freitextfeld aufzugreifen sind:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Auftragsnummer</li> <li>- Bestelldatum</li> <li>- In dem Auftrag enthaltene Artikel</li> <li>- Kundenansprache</li> </ul> <p>Somit können Sie Ihre Eingabe rein auf die Beantwortung der Frage reduzieren.</p>

	<p>Sofern Sie selbst Kontakt mit dem Kunden aufnehmen möchten und hierzu noch keine Konversation vorliegt, können Sie den Austausch mit Klick auf „Konversation starten“ am oberen rechten Fensterrand öffnen.</p> <p>Hinweis: Dieser Button steht Ihnen ausschließlich im Menüpunkt „Nachrichten“ eines Auftrages zur Verfügung.</p>
--	---

#### 6.4.3 Retouren bearbeiten

	<p>Dem Kunden wird in der Versandbestätigung das Anliegen „Rücksendung anfragen“ angeboten.</p> <p>In der sich öffnenden Mailvorlage werden beim Kunden Rücksendemenge, Rücksendegrund und der mögliche Wunsch zur Ersatzlieferung abgefragt, so dass für Sie keine weiteren Rückfragen notwendig werden sollten.</p>
--	---

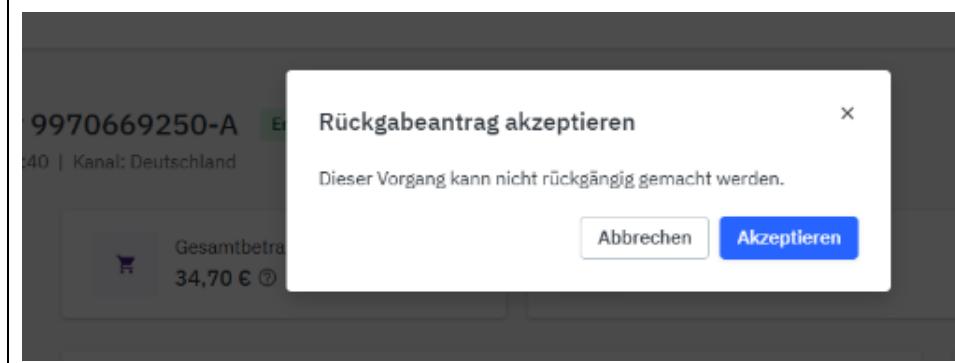
	<p>Zusätzlich zu der Nachricht finden Sie im Dashboard unter dem Punkt “Rückgaben” die neu eingegangenen Rücksendungsanfragen sowie die Anfragen , die sich bereits in Bearbeitung befinden.</p> <p>Ergänzend finden Sie die Information auch direkt am Auftrag als bearbeitbares Element</p> <p><b>HINWEIS:</b></p> <p>Die Rückgabe wird standardmäßig immer mit der Methode “Per Mail” und dem Grund “Sonstiger Grund” angelegt.</p> <p><b>AUSBLICK:</b></p> <p>Mit der Einbindung des Retouren-Workflows im Kundenkonto wird der Kunde aus den in Mirakl verfügbaren Gründen auswählen und spezifische Informationen liefern müssen (z.B. Bilder bei Rückgabe-Wunsch aufgrund von beschädigter Ware)</p>
<b>BEARBEITUNG DER RÜCKGABEANFRAGE - ABLEHNUNG ODER ANNAHME</b>	



Sollten Sie die Rückgabe-Anfrage ablehnen, muss dazu ein Grund ausgewählt werden:

- Nicht zur Rückgabe berechtigt (z.B. aufgrund individualisierter Artikel vom Rückgaberecht ausgeschlossen)
- Rückgabe-Fenster geschlossen (die Frist, innerhalb der ein Kunde die Ware zurücksenden kann, ist gemäß Ihrer AGB überschritten)
- Rückgabe nicht erforderlich (z.B. da Warenwert in Ihren Augen nicht hoch genug oder die Beschädigung zu hoch ist, als dass sich eine Retoure rentiert)

**WICHTIG:** der Kunde hat in diesem Fall das Recht, auf eine Rücksendung zu bestehen. Deshalb bitte ZUERST per Nachricht dem Kunden das Angebot unterbreiten die Ware trotz Rückerstattung / Ersatzlieferung behalten zu dürfen. Sofern der Kunde diesem Angebot widerspricht, muss das weitere Vorgehen (z.B. Retourenlabel-Zustellung) wie gehabt per Nachricht erfolgen



Wenn Sie den Rückgabe-Antrag annehmen, wird der Kunde per automatisch generierter E-Mail über Ihre Annahme informiert.

Verarbeitung läuft

Als erhalten markieren

1 ungelesene Nachrichten  
Nachrichten (1)

2024 | Rückgabe-Methode: Per Mail  
stiger Grund

Outdoor, Bean Bag mit  
nur wasserabweisend und UV  
beständig, Hellbeige  
-SKU: 52393

1 x 29,00 €

Rücksendeetikett hinzufügen

Autorisierung der Rücksendung von Waren (RMA) hinzufügen

Name des Kunden  
Frau Tester Doppelname Julia

Sprache des Kunden  
Deutsch

rücksendeetikett.pdf  
349 KB

**HORNBACH**  
Es gibt immer was zu tun.

Auftragsdatum: 08.07.2024  
Auftragsnummer: MP9970669250-A

Hallo Julia Tester Doppelname,

anbei erhalten Sie das Rücksendeetikett für die von Ihnen gewünschte Rücksendung für zu dem Auftrag MP9970669250-A.

Artikelbezeichnung: Sitzsack Outdoor, Bean Bag mit Füllung, nur wasserabweisend und UV beständig, Hellbeige  
Gewünschte Rücksendemenge: 1

Datum der Rücksendungsanfrage: 09.07.2024

Laden Sie das Rücksende-Etikett bitte direkt an der Rückgabe hoch.

Nur so ist sichergestellt, dass

- der Kunde die automatisch generierte E-Mail mit dem Etikett als Anhang erhält
- das Etikett in der nächsten Ausbaustufe auch im Kundenkonto angezeigt wird.

#### HINWEISE:

Falls Sie Ihren Kunden kein Rücksende-Etikett zur Verfügung stellen, informieren Sie ihn bitte per Antwort-Nachricht über das weitere Vorgehen.

Falls Sie mehrere Label für eine Rückgabe zur Verfügung stellen möchten (z.B. ein Label pro Artikel), müssen diese vorher in einem pdf zusammengefasst werden

26.03.2025

## BEARBEITUNG NACH RETOURENEINGANG - KONFORMITÄT PRÜFEN UND GGF. GUTRSCHRIFT VERANLASSEN

Rückgabe: Verarbeitung läuft Als erhalten markieren ⋮

Geöffnet am: 09.07.2024 | Rückgabe-Methode: Per Mail  
Rückgabegrund: Sonstiger Grund

rücksendeetikett.pdf - 348,79 kB Herunterladen ⋮

Sitzsack Outdoor, Bean Bag mit Füllung, nur wasserabweisend und UV beständige Farben 1 x 29,00 € ⋮

Bestätigen Sie den Wareneingang, indem Sie die Ware als erhalten markieren.

Rückgabe: Empfangen Compliance prüfen ⋮

Geöffnet am: 09.07.2024 | Rückgabe-Methode: Per Mail  
Rückgabegrund: Sonstiger Grund

rücksendeetikett.pdf - 348,79 kB Herunterladen ⋮

Sitzsack Outdoor, Bean Bag mit Füllung, nur wasserabweisend und UV 1 x 29,00 € ⋮

Prüfen Sie die Komformität der erhaltenen Ware

Konform  Nicht konform

Grund \*

-- Auswählen --

-- Auswählen --

Fehlender Artikel

Falsches Produkt

Beschädigtes Produkt

Nach dem Rücksendungs-Fenster zurückgegebenes Produkt

Sonstiges

E-Mail-Betreff: X Rücksendung für Auftrag MP999/06663/4 A entspricht nicht den Anforderungen  
E-Mail-Inhalt:

der Verkäufer MCC Operative Only Shop hat mitgeteilt, dass Ihre Rücksendung zum Auftrag MP999/06663/4 A aus unten genanntem Grund nicht den Anforderungen entspricht:

Artikelbezeichnung: Sitzsack Outdoor mit Hocker für Kinder & Erwachsene 'Der Sundowner', Bean Bag mit Füllung, Bodenkissen, Relaxliege, Liege für Balkon + Garten, nur wasserabweisend mit Schutzhülle, Hellbeige  
Gewünschte Rücksendemenge: 1

Ablehnungsgrund: Falsches Produkt  
Information des Verkäufers MCC Operative Only Shop: Der Kunde hat uns Artikel X statt Y geschickt

Datum der Rücksendungsanfrage: 26.06.2024

**Ich habe eine Frage zur Rücksendungsanfrage**

Bei einer negativen Prüfung müssen Sie einen Grund angeben.

Der Kunde wird per automatisch generierter E-Mail inklusive Angabe Ihrer Begründung und Ihrer im Freitextfeld angegebenen Nachricht informiert.

Eine vom Kunden dazu gestellte Rückfrage per Button wird Ihnen als Nachricht am Auftrag zugestellt.

Rückerstattung ▾ Weitere Aktionen ▾

Volle Rückerstattung  
Erstattung eines Teils der Bestellung

Versandkosten  
5,70 €

0 ungelesene Nachrichten →  
Nachrichten (1)

Grund für die Rückerstattung\*

Einen Grund auswählen...

- Einen Grund auswählen...
- Rechnungskorrektur / Kunde hat zuviel bezahlt
- Nicht auf Lager
- Vom Kunden vor Auslieferung storniert
- Artikel wurde zurückgesandt**
- Artikel nicht erhalten
- Vereinbarung mit dem Verkäufer getroffen
- Artikel wurde defekt/ beschädigt/ unvollständig geliefert
- Keine Antwort vom Shop

Bei einer positiven Prüfung ist unter Angabe des Grundes "Artikel wurde zurückgesandt" eine entsprechende Gutschrift am Auftrag zu erfassen.

#### 6.4.4 Ereignisse bearbeiten

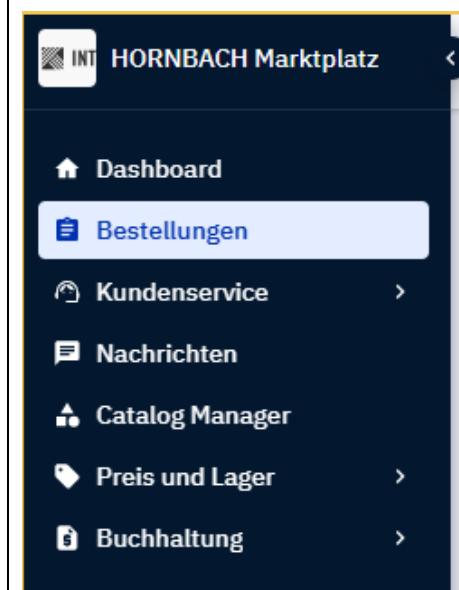
a)



Sofern der Kunde ein Problem meldet (in Mirakl als Ereignis bezeichnet), finden Sie den betroffenen Auftrag entweder

- a) Im Dashboard am rechten Fensterrand unter „Ereignisse“ oder
- b) Im Menüpunkt „Bestellungen“

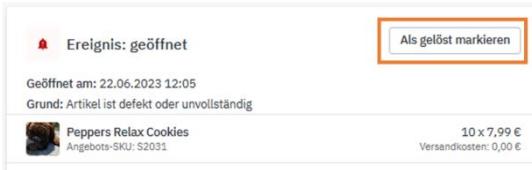
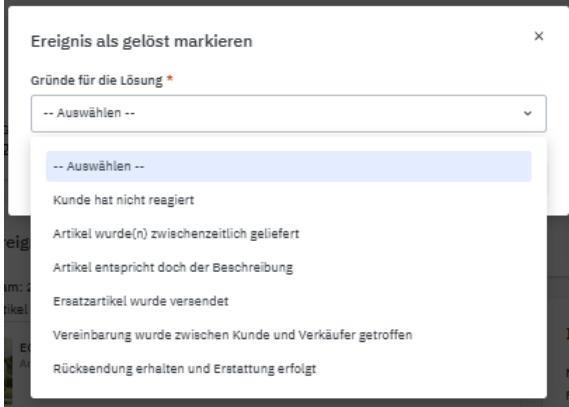
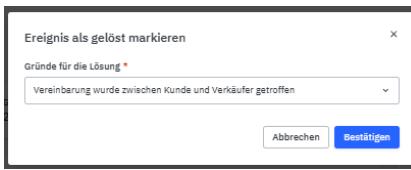
b)



Am Status des Auftrags finden Sie ein Hinweis-Symbol, das Ihnen per Mouse-Over den hinterlegten Grund für das Ereignis einblendet.



Auf der Detailseite der Bestellung sehen Sie am Artikel den vom Kunden angegebenen Grund für die Ereignis-Meldung.

	<p>Zu jedem Ereignis wird immer eine erläuternde Nachricht angezeigt. Nutzen Sie diesen Kanal, um mit dem Kunden eine Klärung zu finden und diese zu dokumentieren.</p> <p>Gehen Sie dabei vor wie unter 6.4.2.8. beschrieben.</p>
	 <p>Sobald Sie eine Lösung für das gemeldete Problem gefunden haben, gehen Sie auf die Detailansicht der betroffenen Bestellung und klicken Sie auf „Als gelöst markieren“.</p>
	 <p>Wählen Sie aus dem sich öffnenden Dropdown den passenden Lösungsgrund aus.</p>
	 <p>Bestätigen Sie Ihre Auswahl.</p>

#### 6.4.4.1 Ersatzlieferung

Ersatzlieferungen werden nicht in Mirakl abgebildet. Das heißt, wenn Sie sich mit dem Kunden darauf verständigen, seine Problemmeldung durch eine Ersatzlieferung zu lösen, vermerken Sie dies bitte in einer Nachricht an der Bestellung und geben darin einen Sendungsverfolgungslink und Trackingnummer für die Ersatzlieferung an.

#### 6.4.4.2 Rückerstattung

<p>Rückerstattung ▾ Weitere Aktionen ▾</p> <p>Volle Rückerstattung Erstattung eines Teils der Bestellung</p> <p>Grund für die Rückerstattung*</p> <p>Einen Grund auswählen... Einen Grund auswählen... Nicht auf Lager Vom Kunden vor Auslieferung storniert Artikel wurde zurückgesandt Artikel nicht erhalten Vereinbarung mit dem Verkäufer getroffen Artikel wurde defekt/ beschädigt/ unvollständig geliefert Rechnungskorrektur / Kunde hat zuviel bezahlt</p>	<p>Sobald eine Bestellung von Ihnen angenommen und vom Kunden bezahlt wurde, wird Ihnen auf der Detailseite der Bestellung am oberen rechten Bildrand angeboten eine „Rückerstattung“ anzulegen.</p> <p><a href="#">Geben Sie zu der veranlassten Rückerstattung den jeweiligen Grund an, der im Dropdown-Menü ausgewählt werden kann. Der Kunde erhält eine Bestätigung zur erfolgten Rückerstattung. In dieser Mail wird der Grund für die Gutschrift mit aufgeführt.</a></p>
<p><b>⚠️ Unzureichendes Gleichgewicht</b> Da Sie erst kürzlich eine Zahlung erhalten haben, reicht Ihr Guthaben nicht aus, um eine Erstattung vorzunehmen. Bitte versuchen Sie es in ein paar Stunden oder Tagen erneut.</p>	<p>Falls Ihr Guthaben nicht ausreichen sollte, melden Sie sich bitte bei uns per Mail (<a href="mailto:kundenservice@marktplatz.hornbach.de">kundenservice@marktplatz.hornbach.de</a>).</p>

#### 6.4.4.3 Stornierung

Im Falle einer Stornierungsanfrage der gesamten Bestellmenge durch den Kunden gibt es zwei Möglichkeiten der Bearbeitung, abhängig von dem aktuellen Status der Bestellung.

1. Status „Noch nicht angenommen“

Wurde die Bestellung noch nicht von Ihnen angenommen, können Sie bei vorliegender Stornierungsanfrage vom Kunden die Bestellung ablehnen. Schreiben Sie im Anschluss eine Nachricht an den Marktplatz-Betreiber, indem Sie ihn als Empfänger auswählen und informieren diesen über den Grund der Ablehnung, damit die Bestellung aus der Statistik genommen werden kann. Sollte die Stornierungsanfrage des Kunden nicht in Mirakl vorliegen, dokumentieren Sie dies bitte nach, indem Sie z.B. nachträglich eine Nachricht an den Kunden senden „Wie von Ihnen gewünscht, haben wir Ihre Bestellung storniert“.

2. Status „Warten auf Versand“

Sollte die Bestellung von Ihnen bereits angenommen, eine Stornierung aber noch möglich sein, da die Ware noch nicht versendet wurde, veranlassen Sie bitte über Mirakl eine Rückerstattung mit dem Grund: „Vom Kunden vor Auslieferung storniert“.

Im Falle einer Teil-Stornierungsanfrage (Reduzierung der Bestellmenge eines Artikels) durch den Kunden, gehen Sie bitte wie folgt vor:

	Nehmen Sie die Bestellung an, indem Sie auf „Akzeptieren“ klicken.
	Veranlassen Sie die Rückerstattung für den entsprechenden Teil der Bestellung

26.03.2025

<p>Grund für die Rückerstattung</p> <p>Einen Grund auswählen...</p> <p>Einen Grund auswählen... Nicht auf Lager <b>Vom Kunden vor Auslieferung storniert</b> Artikel wurde zurückgesandt Artikel nicht erhalten Vereinbarung mit dem Verkäufer getroffen Artikel wurde defekt/ beschädigt/ unvollständig geliefert Rechnungskorrektur / Kunde hat zuviel bezahlt</p>	<p>Wählen Sie den Grund „Vom Kunden vor Auslieferung storniert“</p>
<p>Zu erstattende Menge</p> <p>1</p> <p>Grund für die Rückerstattung*</p> <p>Vom Kunden vor Auslieferung storniert</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Ich werde diesen Artikel nicht versenden</p> <p>In der Erstattung enthaltene Beträge</p> <p><input checked="" type="radio"/> Nur Produkte <input type="radio"/> Produkte, Versandkosten und Bestellgebühren</p> <p>Zu erstattenden Betrag angeben ▾</p> <p>Zu erstattender Gesamtbetrag: 29,00 €</p>	<p>WICHTIG: Wählen Sie aus, dass dieser Artikel nicht mehr versendet wird.</p>

## **6.5 Artikelbewertungen**

Inhalt folgt mit der technischen Umsetzung. Aktuell nicht Bestandteil des Leistungsumfangs.

## **6.6 Marktplatz Partner Bewertungen**

Inhalt folgt mit der technischen Umsetzung. Aktuell nicht Bestandteil des Leistungsumfangs.

**Einrichtung des Verkäuferkontos:** Beschreiben Sie, wie Verkäufer ihr Konto auf dem Online-Marktplatz einrichten können, einschließlich der Schritte, die sie unternehmen müssen, um ihr Angebot auf dem Markt zu veröffentlichen.

**Artikellistings optimieren:** Erklären Sie, wie Verkäufer ihre Artikellistings optimieren können, um ihre Chancen auf Verkäufe zu erhöhen. Dies könnte Themen wie das Schreiben von effektiven Artikelbeschreibungen, die Verwendung von Fotos und Videos, die Auswahl der richtigen Kategorie und das Hinzufügen von Keywords umfassen.

**Kundenkommunikation:** Beschreiben Sie, wie Verkäufer mit Kunden kommunizieren können, einschließlich der Verwendung von E-Mail, Chat oder Telefon, um Fragen von Kunden zu beantworten oder Probleme zu lösen.

**Transaktionsabwicklung:** Erklären Sie, wie Verkäufer Transaktionen abwickeln können, einschließlich der Annahme von Zahlungen, des Versands von Artikel und der Verwaltung von Rücksendungen und Erstattungen.

**Verkaufsförderung:** Geben Sie Tipps, wie Verkäufer ihre Verkaufszahlen steigern können, z.B. durch das Angebot von Rabatten oder Sonderaktionen, das Schalten von Anzeigen oder die Verwendung von sozialen Medien zur Förderung ihrer Artikel.

**Richtlinien und Best Practices:** Stellen Sie sicher, dass das Handbuch die Richtlinien und Best Practices des Online-Marktplatzes für Verkäufer enthält, wie beispielsweise Informationen zu Gebühren, Rückgabe- und Versandrichtlinien oder zum Schutz vor Betrug.

**Kundenservice- und Artikeldaten-Sprachen pro HORNBACH Marktplatz:** Tabelle, in welchen Sprachen der Marktplatz-Partner pro HORNBACH-Marktplatz Kundenservice-Anfragen zu bearbeiten und Artkelinformationen bereitzustellen hat, z.B. Deutsch und Französisch in CH.

### **1) Testumgebung:**

Sofern Du darauf Bezug nimmst, dass wir manchen Sellern eine Testumgebung zur Verfügung stellen, verweise auf das Recht HORBNACHs, Refreshs durchzuführen. Oder nimm es gar nicht auf und wir müssen den einzelnen Sellern, denen wir es anbieten, auch einzeln kommunizieren, dass sie keine Rechte auf Datenerhalt haben. Leben können wir es ja dann partnerschaftlich und nichts überraschend löschen.  
Auch müssen wir ganz klar kommunizieren, dass keine Kofigurationen des Seller Shops von einer Testumgebung in die Prod-Umgebung deployed/migriert werden kann!

### **2) Zeitdauer, bis Änderungen (z.B. von Beständen, Preisen, Artikeldaten) bis in den Webshop durchschlagen**

Die TECHies können ja aktuell keine Schätzwerte angeben, daher verweisen wir im Vertrag folgendermaßen auf das Handbuch:

#### 3.3. Änderungen

Der Marktplatz-Partner kann bestimmte Änderungen, Einstellungen und Anpassungen für den Marktplatz vornehmen (z.B. Preise, Produkte, Beschreibungen etc.). Diese Änderungen, Einstellungen und Anpassungen werden nach Umsetzung in den Systemen auf dem Marktplatz den Kunden angezeigt. Der jeweilige Richtwert für die Umsetzung der Änderungen, Einstellungen und Anpassungen ist im Marktplatz-Partner Handbuch beschrieben.

→ Daher nimm bitte einen Merker im Handbuch auf, dass wir die Richtzeiten für Änderungen dort abbilden, sobald die TECH sie im Echtesystem messen konnten und uns grobe Werte liefern.

### **3) Crossselling**

Ich habe in unserem Merker-Dokument gesehen, dass Dr. Wagner wohl den Wunsch geäußert hat, dass wir dem Seller proaktiv mitteilen, dass Crossselling für ihn nicht (oder nur bedingt per aut. Reco-Engine) möglich ist. Das soll wohl helfen, die Benachteiligung des Sellers zumindest transparent zu machen. Einen solchen Hinweis sehe ich nicht im Vertrag, aber ggfsls. macht das im Handbuch Sinn. Denk bitte mal drüber nach und thematisiere die Crossselling an geeigneter Stelle. Wenn nicht sinnvoll, sag kurz Bescheid. Dann ist es (so schätze ich es ein) ein vertretbares Restrisiko.

**4) Wie kann ich als Seller Inhalte (Bilder, Medien, Zertifikate, Markenlogos etc.) löschen lassen, wenn ich es nicht im Self-Service kann?**

**Text aus Vertrag, der noch anwenderfreundlich bzw. für die Praxis zu formulieren ist (Tobias kann unterstützen):**

- a) Indem er die Inhalte im Webportal durch andere, geeignete Inhalte überschreibt oder Inhalte, die nicht Teil eines Master Data Sheet geworden sind, löscht. In diesem Fall erlischt das Nutzungsrecht von HORNBACH nach Ablauf eines Monats.

Darüber hinaus hat der Marktplatz-Partner das Recht,

- b) Darüber hinaus hat der Marktplatz-Partner das Recht, ab dem Zeitpunkt des Ausspruches der Kündigung durch eine Partei schriftlich (E-Mail genügt) bei seinem HORNBACH-Ansprechpartner die Löschung aller seiner Inhalte binnen eines Monats zu fordern;
- c) In eiligen Sonderfällen (z.B. Abmahnung) hat der Marktplatz-Partner das Recht, schriftlich bei seinem HORNBACH-Ansprechpartner die unverzügliche Löschung detailliert zu bezeichnenden Inhalte unter Darlegung der besonderen Eilbedürftigkeit anzufordern, sofern eine Löschung gemäß a) nicht möglich ist. Es obliegt dem Marktplatz-Partner, auch im Betreff der Nachricht auf die Eilbedürftigkeit hinzuweisen; und
- d) **Z.B. bei Zertifikaten/Markenlogos:** In Fällen, in denen ein Dokument regulär zu entfernen ist (z.B. ablaufendes Zertifikat), hat der Marktplatz-Partner das Recht, die Löschung binnen eines Monats bei seinem HORNBACH-Ansprechpartner anzufordern, sofern eine Löschung gemäß a) nicht möglich ist.
-

