

# FAQs – Häufig gestellte Fragen



**INVACARE**  
DIREKT

Ihr Invacare  
Händler-Portal

## Inhalt

<b>Registrierung</b>	S. 2-3
<b>Passwort</b>	S. 3
<b>Bestellungen / Angebote</b>	S. 4
<b>Sonstiges</b>	S. 5
<b>Fragen zu Invacare Direkt? Kontaktieren Sie uns!</b>	S. 6

### Registrierung

#### Wer hat Zugang zu dem Portal?

Sobald Sie eine Kundennummer bei Invacare haben, können Sie einen Zugang beantragen

#### Wie beantrage ich einen Zugang?

Auf der Startseite von [www.invacare.de](http://www.invacare.de) finden Sie rechts oben einen Invacare Direkt Button (<https://www.invacare.de/de/invacare-direkt>). Diesen klicken Sie an. Sie gelangen in den Händler Bereich. Auf „Jetzt neu registrieren“ klicken. Es öffnet sich ein Formular. Dieses ausfüllen und auf „Absenden“ klicken.

#### Wie bekomme ich meine Zugangsdaten?

Nachdem Sie die Registrierungsanfrage versendet haben, erhalten Sie eine Bestätigungsemail. Sobald Ihr Zugang freigeschaltet wurde, erhalten Sie eine separate Email mit Ihren Zugangsdaten. Sie erhalten automatisch einen Zugang ohne Bestellfunktion. Sie können Ihren Zugang jederzeit erweitern. Den Link für das Formular finden Sie in der Bestätigungsemail.

#### Kann ein Zugang von mehreren Personen gleichzeitig verwendet werden?

Ja, diese ist möglich. Die Entscheidung liegt bei Ihnen wie Sie dies intern regeln. Die Erfahrung zeigt jedoch, dass es sinnvoller ist, wenn jeder Mitarbeiter seinen eigenen Zugang hat.

#### Kann ich als Firma mehrere Zugänge haben?

Ja, dies ist möglich. Sie können als Fachhändler für verschiedene Mitarbeiter individuelle Zugänge beantragen. Diese Zugänge können mit unterschiedlichen Berechtigungen angelegt werden.

#### Welche verschiedene Zugangsarten gibt es?

- *Zugang nur Ersatzteilkatalog / Rücksendungen* (Nutzung Ersatzteilkatalog / Anmeldung Rücksendungen)
- *Zugang mit Angebotsfunktion* (Funktionen von Zugang mit Ersatzteilkatalog + Angebotserstellung inkl. Preisinformation)
- *Zugang mit Bestellfunktion* (Komplettzugriff inkl. Produktbestellungen)

## **Kann ich mich mit unterschiedlichen Kundennummern registrieren?**

Ja. Sie haben einen Zugang und können dann Ihre gewünschte Kundennummer auswählen.

## **Passwort**

### **Läuft mein Passwort ab?**

Nein. Sollten Sie hier Probleme haben, kontaktieren Sie uns bitte.

### **Kann ich mein Passwort ändern?**

Ja. Bei Menü/Mein Konto/Passwort ändern können Sie Ihr Passwort individuell anpassen. Bitte ändern Sie hier NICHT Ihre Email Adresse. Bitte kontaktieren Sie uns, wenn sich Ihre Email Adresse geändert hat.

### **Was mache ich, wenn ich mein Passwort vergessen habe?**

Klicken Sie beim einloggen auf „Passwort vergessen“ . Wenn Sie eine Sicherheitsfrage hinterlegt haben, geben Sie diese mit der dazugehörigen Antwort ein. Gehen Sie auf „Setzen Sie Ihr Konto zurück“. Sie erhalten innerhalb weniger Minuten ein temporäres Passwort. Tippen Sie dieses manuell ein (nicht kopieren)

Wenn Sie Ihre Sicherheitsfrage / Antwort vergessen haben, setzen Sie sich bitte mit uns in Verbindung.

## Bestellungen / Angebote

### **Kann ich meine Bestellungen einsehen?**

Ja. Voraussetzung ist, Sie haben einen Zugang mit Bestellfunktion. Unter Auftragsübersicht können Sie Ihre kompletten Bestellungen einsehen.

Offene Bestellungen: Der Auftrag ist noch offen

Abgeschlossene Bestellungen: Der Auftrag wurde versendet

### **Gibt es eine Sendungsverfolgung?**

Bei manchen Produkten können Sie die Sendung verfolgen. Klicken Sie bei der Bestellung ganz rechts auf den Pfeil (Aktionen)

### **Kann ich eine Bestellung online stornieren?**

Nein. Kontaktieren Sie hierfür bitte den Kundenservice: 07562-700-38

[kundenservice@invacare.com](mailto:kundenservice@invacare.com)

### **Kann ich ein Angebot in eine Bestellung wandeln?**

Ja. Bei Auftragsübersicht / Angebote: Wählen Sie das gewünschte Angebot und klicken Sie ganz rechts auf den Pfeil (Aktionen) Das Angebot wird automatisch in eine Bestellung gewandelt. Bei Bedarf können Sie auch noch Änderungen vornehmen.

### **Versandkosten / Mindermengenzuschlag**

Wenn Sie online bestellen, zahlen Sie generell keine Versandkosten und keinen Mindermengenzuschlag, egal wie hoch der Rechnungsbetrag ist.

### **Bekomme ich eine Auftragsbestätigung?**

Ja, Sie bekommen immer eine Auftragsbestätigung.

### **Kann ich die Lieferadresse auswählen?**

Ja. Am Schluß der Bestellung können Sie bei der Lieferadresse die Lupe anklicken. Dann erscheinen die verschiedenen Lieferadressen.

### **Kann ich eine neue Lieferadresse selbst anlegen?**

Nein. Bitte wenden Sie sich an uns. Wir legen unverzüglich die neue Adresse an und Sie können diese dann sofort auswählen.

## Sonstiges

### **Kann ich Bestellformulare herunterladen?**

Ja. Unter Menü/ Abverkaufsunterstützung / Broschüren und Preislisten können Sie alle einzelnen Bestellformulare als beschreibbare PDFs herunterladen.

### **Kann ich Fotos / Videos herunterladen?**

Ja. Alle Fotos / Videos können Sie sich unter Menü/ Abverkaufsunterstützung/ Fotos & Videos herunterladen. Die Fotos auch in Druckqualität.

### **Kann ich eine Seriennummer überprüfen?**

Ja. Unter Menü / Servicecenter können Sie eine Seriennummer (nicht älter als 5 Jahre) eingeben. Hier können Sie u.a. den Garantiestatus und die Konfiguration einsehen.

### **Gibt es Onlineaktionen?**

Ja. In unregelmäßigen Abständen gibt es Invacare Direkt Aktionen. Diese finden Sie unter Menü/ Meine Bestellungen / Aktuelle Aktionen

## Sie haben Fragen zu Invacare Direkt?

Wir sind gerne für Sie da:

Tel.: + 49 (0) 75 62 700 – 526

E-Mail: [direkt@invacare.com](mailto:direkt@invacare.com)

Invacare GmbH

Am Achener Hof 8

88316 Isny im Allgäu

[www.invacare.de](http://www.invacare.de)



## Folgen Sie uns!



Invacare Deutschland



Kuschall



Invacare Deutschland



Invacareeurope



Passionate People Blog



unlimited.wheelchairs

