



L'ORÉAL
PARTNER SHOP

BENÜTZERHANDBUCH



WIE SIE UNS KONTAKTIEREN KÖNNEN



Wenn Sie eine Frage haben, die nicht in den FAQs, in der Produktbeschreibung oder in unseren Benutzerhandbüchern beantwortet wird, gibt es mehrere Möglichkeiten, uns zu kontaktieren.

Die 3 Möglichkeiten:

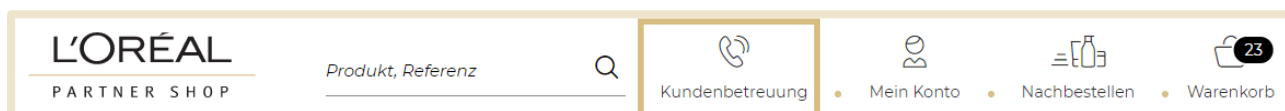
- Füllen Sie das **Kontaktformular** auf unserer Seite Kontakt aus.
- Kontaktieren Sie unseren Kundendienst telefonisch unter **+41 (0) 58 105 10 30** oder per E-Mail über **LorealPartnerShop.ch@loreal.com**
- Kontaktieren Sie Ihren Business Partner.

UNSER KONTAKTFORMULAR

WIE SIE DAS KONTAKTFORMULAR FINDEN

Das Kontaktformular finden Sie:

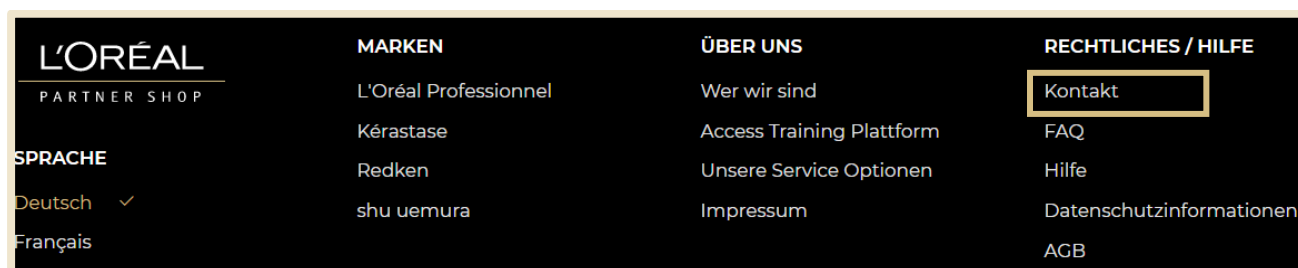
- 1) Im Menu unter «**Kundenbetreuung**»



- 2) Am Ende jeder Seite unter «**Formular**»



- 3) In der Fusszeile unter «**Kontakt**»



WIE DAS KONTAKTFORMULAR ZUSAMMENGESETZT IST

Das Kontaktformular besteht grundsätzlich aus den folgenden 5 Abschnitten:

- 1) Antragstyp
- 2) Ihre Information
- 3) Kontaktdaten
- 4) Nachricht
- 5) Dokument hochladen

Je nach Antragstyp kann das Formular etwas anders aussehen (z.B. bei Fragen zu Retouren).

1. ANTRAGSTYP

Zuerst müssen Sie angeben, um welche Art von Anfrage sich Ihre Frage handelt. Wählen Sie im Dropdown Menu den Anfragetyp aus, der zu Ihrer Anfrage passt **(1)**.



The image shows a screenshot of a web form titled 'ANTRAGSTYP'. Below the title is a dropdown menu with the text 'Fragen zu Bestellungen' and a small downward arrow on the right. A yellow circle with the number '1' is overlaid on the dropdown arrow, indicating the selection point.

Es stehen die folgenden Optionen zur Auswahl:

1) **Feedback zum Shop:**

Wählen Sie diesen Typ aus, wenn Sie uns Rückmeldungen zu den Funktionen und der Benutzererfahrung des L'Oréal Partner Shops geben möchten.

2) **Sonstiges:**

Für alle Fragen, die Sie keinem anderen Anfragetypen zuordnen können, wählen Sie «Sonstiges».

3) **Fragen zu Adressänderungen:**

Wenn Sie Fragen zu Ihren Adressen haben oder eine Adressänderung vornehmen möchten, wählen Sie diesen Typ aus.

4) **Fragen zu Produkten:**

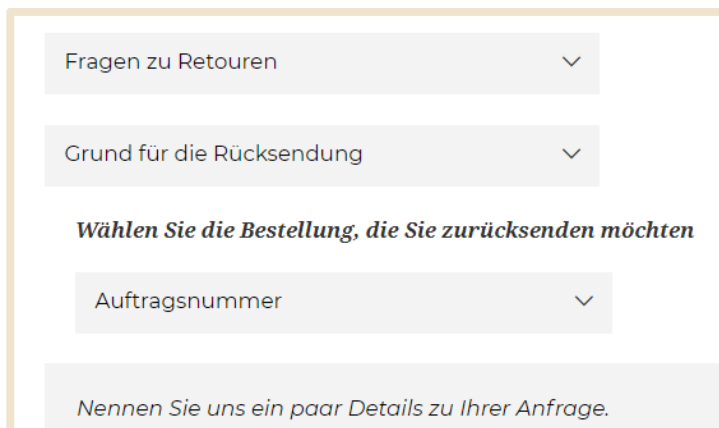
Für alle Fragen bezüglich Produkte, wählen Sie diese Option.

5) **Fragen zu Retouren:**

Wenn Sie ein Produkt zurückschicken möchten, wählen Sie diese Option aus. Für diesen Antragstyp müssen Sie noch den **Grund für die Rücksendung** und die **Auftragsnummer** angeben und kurz **beschreiben**, weshalb Sie das Produkt / die Produkte zurückschicken möchten.

Die Gründe für eine Rücksendung können ein fehlendes Produkt, ein beschädigtes Produkt oder ein anderer Fehler sein.

Es werden nur die Aufträge der letzten ca. 14 Tagen aufgelistet, da eine Retoure innert 10 Tagen nach Erhalt der Bestellung erfolgen sollte.



The image shows a screenshot of a form for returns. It contains three dropdown menus: 'Fragen zu Retouren', 'Grund für die Rücksendung', and 'Auftragsnummer'. Below the dropdowns is a bold instruction: 'Wählen Sie die Bestellung, die Sie zurücksenden möchten'. At the bottom of the form is a text input field with the placeholder text 'Nennen Sie uns ein paar Details zu Ihrer Anfrage.'

6) **Fragen zum Kundenkonto:**

Für alle Fragen zu Ihrem Konto oder denjenigen Ihrer Mitarbeiter, wählen Sie diesen Typ aus.

7) Fragen zu nicht bestellbaren Marken:

Möchten Sie von einer Marke bestellen, von der Sie im Moment nicht bestellen können, dann kontaktieren Sie uns bitte hierüber und wir werden Ihre Anfrage prüfen.

8) Beschwerde einreichen:

Wählen Sie diesen Typ aus, wenn Sie eine Beschwerde einreichen möchten.

9) Fragen zu Bestellungen:

Wählen Sie diese Option für alle Anfragen bezüglich Ihrer Bestellung oder der Verfügbarkeit von Produkten.

10) Fragen zu persönlichen Daten:

Für alle Anfragen in Bezug auf Ihre persönlichen Daten und deren Speicherung, wählen Sie diese Option aus.

2. IHRE INFORMATION

Unter dem Abschnitt «Ihre Information» müssen Sie uns Ihren **Vor- und Nachnamen (1)** angeben sowie Ihre **Funktion** innerhalb des Salons **(2)**. Wenn Sie angemeldet sind, wird Ihr **Login (3)** und Ihre **Kundennummer (4)** automatisch ausgefüllt.

IHRE INFORMATION

<input type="text" value="Vorname"/>	<input type="text" value="Name"/>	<input type="text" value="Salon Inhaber de_CH"/>
<input type="text" value="CH-TEST-ACCOUNT"/>	<input type="text" value="Meine Kundennummer"/>	

3. KONTAKTDATEN

In Bezug auf Ihre Kontaktdaten brauchen wir Ihre E-Mail-Adresse und Ihre Telefonnummer. Zusätzlich können Sie angeben, wie **(1)** und an welchen Tagen **(2)** Sie kontaktiert werden möchten. Sie werden dann Ihren Wünschen entsprechend kontaktiert.

KONTAKTDATEN

<input type="text" value="E-Mail (z. B.: mailing.address@mail.cor)"/>	<input type="text" value="Telefon (z. B.: +41 (0)12 345)"/>		
KONTAKTZEITRAUM			
<input type="text" value="Bevorzugte(n) Tag(e) auswählen"/>			
zwischen	<input type="text" value="08:30"/>	und	<input type="text" value="08:30"/>
<input type="text" value="Bevorzugte Kontaktmethode auswählen"/>			

4. NACHRICHT

In diesem Abschnitt können Sie uns eine Nachricht verfassen. Dieses Feld ist je nach Antragstyp obligatorisch. Die Nachricht ist auf 500 Zeichen begrenzt.

NACHRICHT

Nennen Sie uns ein paar Details zu Ihrer Anfrage.

500 verbleibende Zeichen

5. DOKUMENT HOCHLADEN

Bevor Sie die Anfrage abschicken, können Sie noch ein Dokument hochladen.

Bitte beachten Sie, dass das Dokument nicht grösser als 2.5Mb sein darf und dass nur die Formate JPG, PNG und PDF akzeptiert werden.

DOKUMENT HOCHLADEN

Dokument hochladen ?

✗ keine Datei gewählt

FORMULAR ABSCHICKEN

Klicken Sie schliesslich auf die Schaltfläche «**Antrag senden**». Wenn Sie vergessen haben, ein Feld auszufüllen, wird eine Fehlermeldung direkt unter dem Pflichtfeld angezeigt.

Antrag senden

Wenn Sie alle Felder ausgefüllt haben, werden Sie auf die Dankesseite weitergeleitet. Dies bedeutet, dass Ihre Anfrage erfolgreich gesendet wurde. Unser Kundendienst wird sich so schnell wie möglich mit Ihnen in Verbindung setzen, um Ihre Anfrage zu beantworten.