**FAQ**

**Was sind C-Teile bzw. indirekte Materialien?**

Indirekte Materialien sind Materialien, die nicht direkt in den Produktionsprozess einfließen. Im Englischen werden diese Materialien als "MRO materials" bezeichnet. MRO steht dabei für maintenance repair and operations. Indirekte Materialien werden daher für die Wartung, die Reparatur und den Betrieb verwendet.

**Welche Produkte bekomme ich bei Mercateo?**

Alle Bedarfe an indirekten Materialien können gedeckt werden. Mercateo hat ein breites Lieferspektrum und baut dieses kontinuierlich immer weiter aus. Auch selten benötigte Artikel sind bei Mercateo zu finden. Das Sortiment umfasst Büromaterialien aller Art, Hardware, Software, Betriebs- und Lagerausstattung, Arbeitsschutz, Kfz-Ersatzteile bis hin zum Kaffeepulver für Getränkeautomaten.

**Wie geht Mercateo mit Versandkosten um?**

Die Versandkosten sind von Handelspartner zu Handelspartner unterschiedlich hoch, da jeder Handelspartner unterschiedlich kalkuliert. Die Höhe der Versandkosten können Sie auf der Artikeldetailseite sehen.

Mercateo bündelt die Sortimente von derzeit circa 700 Handelspartnern für Sie. Ihr Vorteil: Sie können vergleichen und das für Sie günstigste Angebot auswählen.

Haben Sie in einer Bestellung Produkte von mehreren Lagern ausgewählt, können Versandkosten jeweils gesondert pro Lager anfallen. Lassen Sie deshalb Ihren Warenkorb mit der Warenkorboptimierung optimieren.

**Was bedeutet „Warenkorboptimierung“ und wie funktioniert sie?**

Die Warenkorboptimierung ist eine von Mercateo entwickelte, innovative Software, die es ermöglicht, in nur wenigen Sekunden das Ergebnis Ihres Warenkorbes zu Ihren Gunsten zu optimieren.

Dabei wird ein sinnvolles Ergebnis im Sinne eines wirtschaftlichen Kompromisses aus günstigem Preis, schneller Lieferzeit und wenigen Teillieferungen gefunden.

Die Warenkorboptimierung ist ein Teilprozess in der Bestellung, die Ihr individueller Warenkorb automatisch durchläuft. Sie legen also nur Ihre Artikel – wie gewohnt – in den Warenkorb, indem Sie auf den grünen Button “In den Warenkorb legen” klicken.

**Wie kann ich Artikel reklamieren?**

Bitte setzen Sie sich zum Zwecke einer Retoure oder Reklamation vorab mit der Mercateo AG in Verbindung. Bitte informieren Sie ebenso Ihren Einkauf, da Anpassungen an der Bestellung erforderlich sein können.

**Wie schließe ich meine Bestellung ab?**

Wenn Sie den Warenkorb befüllt haben, schicken Sie die Bestellung ab. Bevor diese jedoch bei Mercateo eingeht, durchläuft die Bestellung ggf. einen Freigabeprozess in Ihrem Haus.

**Was bedeutet Exklusivkatalog?**

Einige Rahmenvertragslieferanten haben Kataloge auf Mercateo hochgeladen. Die Lieferanten sind auf der Mercateo-Startseite gelistet. Über die Mercateo-Suche stehen Ihnen diese Artikel zur Verfügung. Ganz nebenbei können Sie die Preise Ihrer Rahmenvertragslieferanten mit denen des Mercateo-Sortiments vergleichen.

**Wie verbindlich sind die Liefertermine?**

Die Lieferzeit gibt an, in wie vielen Werktagen von Montag bis Freitag der Handelspartner die Ware in der Regel an Sie versenden kann. Voraussetzung ist, dass diese am Lager verfügbar ist. Den Lagerstand können Sie in manchen Lagern schon online prüfen (durch Klicken auf “Lagerstand”).

Für genauere Informationen können Sie auch auf die unterstrichene Lieferzeit des jeweiligen Lagers klicken. Die Lieferzeit befindet sich in der Angebotstabelle auf der rechten Seite. In einem neuen Fenster öffnet sich eine grafische Übersicht, welche die reale Lieferzeit samt Betrachtungszeitraum in der Vergangenheit abbildet. Sie gibt Ihnen einen aktuellen Überblick über die Liefertreue des jeweiligen Lagers.

**Wie kann ich am schnellsten den gesuchten Artikel finden?**

Sie wissen genau, was Sie suchen? Dann nutzen Sie unsere Schnellsuche. Diese finden Sie immer oben auf der Mercateo-Seite.

Geben Sie einen oder mehrere Suchbegriffe ein und klicken Sie auf „Suchen“.

Sie erhalten dann in wenigen Sekunden ein Suchergebnis. Über den Treffern erhalten Sie allgemeine Filtermöglichkeiten (Hersteller und Preis), um das Suchergebnis zu verfeinern. Darüber hinaus existieren für viele Suchbegriffe kategoriespezifische Filtermöglichkeiten.

Wenn Sie allgemein nach “Kopierpapier” suchen, können Sie mit der Filterfunktion das Ergebnis weiter auf Farbe “weiß”, Format “DIN A4″ und auf das Flächengewicht “80 g/m²” einschränken.

Haben Sie den richtigen Artikel gefunden, klicken Sie auf den unterstrichenen Produktnamen und Sie gelangen zur Produktbeschreibung.

**Montiert oder verträgt Mercateo die Ware am Lieferort?**

Mercateo ist eine Beschaffungsplattform. Unsere Lieferanten versenden die verschiedenen Artikel an Sie. Mercateo selbst versendet keine Ware. Eine Montage- und oder Inbetriebnahme von verschiedenen Produkten lässt sich über uns nicht realisieren. Ein Vertragen der Ware beantragen wir gern für Sie bei unseren Handelspartnern.

**Wie kann ich mein Suchergebnis verbessern?**

Sie grenzen das Suchergebnis durch so genannte “Filter” weiter ein. Die Filter finden Sie oberhalb der Tabelle über den Suchergebnissen.

Wenn Sie allgemein nach “Kopierpapier” gesucht hatten, können Sie mit der Filterfunktion das Ergebnis weiter auf Farbe “weiß”, Format “DIN A4″ und auf das Flächengewicht “80 g/m²” einschränken.

Sie können die dargestellten Suchergebnisse auch nach verschiedenen Kriterien, wie Preis oder Hersteller/-Nr. sortieren, indem Sie auf die unterstrichenen Kriterien im Tabellenkopf klicken. Dabei können Sie auch eine auf- bzw. absteigende Sortierung wählen.

Haben Sie den richtigen Artikel gefunden, klicken Sie einfach auf den unterstrichenen Produktnamen und Sie gelangen zur Produktbeschreibung.

**Wen frage ich zu meiner Mercateo-Bestellung?**

Der Mercateo-Kundendienst steht Ihnen Montag bis Freitag von 7:00 bis 18:00 Uhr zur Verfügung:

für Deutschland: service@mercateo.com sowie telefonisch unter +49 (0) 89 12 140 777,

für Österreich: service@mercateo.at sowie telefonisch unter +43 (0) 820 98 98 87.

**Was sind die Vorteile von Mercateo?**

Mercateo spart Zeit und Geld. Die aufwändige Recherche nach Lieferanten entfällt. Mercateo sucht automatisch, wo es die Artikel Ihrer Bestellung zu günstigeren Konditionen gibt und ändert die Bestellung entsprechend. Nur über Mercateo ist sichergestellt, dass die Rechnung ordnungsgemäß verbucht werden kann. Das verfügbare Sortiment ist mit dem Einkauf abgestimmt. Nur über Mercateo ist sichergestellt, dass die Beschaffung gemäß Ihrer Einkaufsrichtlinie erfolgt.

**Ich finde den von mir gebrauchten Artikel günstiger im Internet. Warum sollte ich trotzdem bei Mercateo bestellen?**

Entscheidend sind die Prozesskosten. Das sind jene Kosten, die im Verlauf einer Bestellung entstehen.

Zum einen benötigt die Suche bei Mercateo weniger Zeit als eine Internetrecherche. Zum anderen ist Mercateo tief in den Beschaffungsprozess integriert. Auch die Abrechnung erfolgt nach einheitlichen Konditionen und gemäß Kundenvorgaben. Dadurch sind die Beschaffungskosten bei Bestellung über Mercateo deutlich geringer, als bei Lieferanten aus dem Internet.