



# Weltladen Click & Collect by El Puente







# Click & Collect für Weltläden

## Manual



### Inhalt

- 1) Online-Handel mit dem Weltladen verbinden
- 2) El Puente Click & Collect für Weltläden
  - a) Vorteile für Weltläden und Endkund\*innen
  - b) Wie funktioniert's?
  - c) Anmeldung
  - d) Wie hoch ist die Provision für Weltläden?
  - e) Mit Click & Collect den Weltladen-Umsatz vergrößern
- 3) Abwicklung von Bestellungen
  - a) Wie erkennt der Ladendienst die Click & Collect-Päckchen
  - b) Päckchen mit Online-Bezahlung (**grünes Päckchen**)
  - c) Päckchen mit Bezahlung im Weltladen (**orangenes Päckchen**) – **Ab 2022 aktiv** –
  - d) Kundenkonto - Click & Collect Bestellungen verwalten
  - e) Erinnerung an Kund\*innen
- 4) Abwicklung mit Weltläden der RFZ - Regionalen Fairhandelszentren
- 5) Zahlungsströme
  - a) Provisionszahlungen
  - b) Zahlung - Päckchen mit Online-Bezahlung (**grünes Päckchen**)
  - c) Zahlung - Päckchen mit Bezahlung im Weltladen (**orangenes Päckchen**) – **Ab 2022 aktiv** –
- 6) Reklamation & Retouren
- 7) Marketingmaterialien
- 8) Anhang
  - a) Kurz erklärt: Click & Collect – Bei der Warenannahme und an der Kasse
  - b) Formular Anmeldung Click & Collect
  - c) Muster Aufkleber, Muster Quittung
  - d) Click & Collect aus der Verbraucher\*in-Perspektive





## 1. El Puente bringt Online-Kund\*innen und Weltläden zusammen

Stationärer Handel und Online-Handel – passt das zusammen? Der Online-Handel wächst und die Kund\*innenfrequenz in vielen Innenstädten nimmt ab. Die Zeit ist reif, aktiv zu werden, um stationär und online zusammenzudenken.

### Kund\*innen schätzen Online-Einkauf und lokalen Service

Denn einerseits schätzen Kund\*innen den Online-Einkauf, andererseits aber auch persönlichen Service und fachliche Beratung. Kund\*innenwünsche können von kleinen Geschäften schneller und flexibler bearbeitet werden. Für den stationären Handel und auch für die Weltläden ist es deshalb wichtig, mit einem attraktiven Sortiment und gutem Service einen festen Kund\*innenstamm zu halten und auszubauen.

### Online-Kund\*innen abholen mit Click & Collect

Eine Möglichkeit, Online-Kund\*innen in den Laden zu holen, bietet Click & Collect. Mit diesem Service haben Kund\*innen die Möglichkeit, sich ihre online bestellte Ware in den Weltladen liefern zu lassen. Das ist praktisch. Denn viele Berufstätige sind nicht zu Hause, wenn Pakete von der Post zugestellt werden. Da kann der Gang in den Weltladen eine willkommene Alternative sein.

Welche weiteren Vorteile Click & Collect für Weltläden und ihre Kund\*innen bietet und wie Euer Team das Angebot in Eurem Laden umsetzen kann, erfahrt Ihr in diesem Manual.

Click & Collect ist bereits gestartet! 200 Weltläden haben sich registriert und zahlreiche Online-Kund\*innen benutzen den Service bereits regelmäßig!

Wir freuen uns, wenn Ihr dabei seid!

**Euer El Puente Team**

## 2. Click & Collect für Weltläden

### a) Vorteile für Weltläden & Endkund\*innen

- Der Weltladen erhält für jedes Päckchen eine **Provision in Höhe der gewohnten Marge**.
- Für die Kund\*innen ist die **Lieferung kostenfrei**.
- Bei Abholung des Päckchens entdecken die Kund\*innen das **Weltladen-Sortiment**.
- Neue, **jüngere Zielgruppen** lernen den Weltladen kennen.
- Euer Weltladen entwickelt sich in der **Digitalisierung** weiter und ist in den Online-Handel eingebunden.



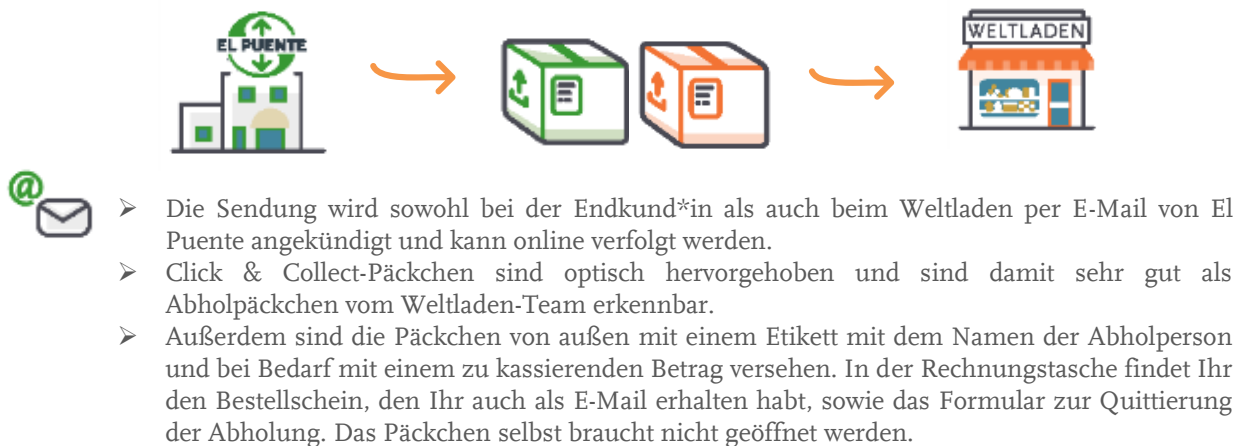
## b) Wie funktioniert's?

Mit Euch gemeinsam wollen wir Kund\*innen einen noch besseren Service bieten, von dem alle profitieren: Wie bereits im Online-Handel üblich, bieten wir unseren Endkund\*innen an, dass sie ihre Bestellungen in einem Weltladen in ihrer Nähe abholen können.

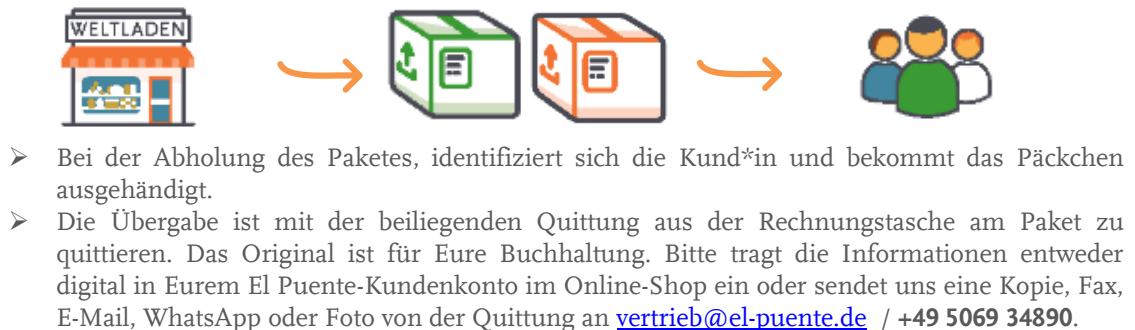
### 1. Die Endkund\*in bestellt über den El Puente Online-Shop per Click & Collect.



### 2. El Puente sendet das Päckchen an den ausgewählten Laden.



### 3. Die Endkund\*in holt das Päckchen im Weltladen ab



### 4. Der Weltladen erhält eine Provision von El Puente in Höhe der gewohnten Marge.



### c) Anmeldung

Damit Euer Weltladen ausgewählt werden kann, muss er sich für den Weltladenfinder und für Click & Collect aus datenschutzrechtlichen Gründen selbst anmelden. Dann erscheint der Laden auch im Weltladen-Finder und kann von Kund\*innen gefunden und für Click & Collect-Bestellungen über den Online-Shop ausgewählt werden.

**Tip:** Bitte prüft als erstes unter [el-puente.de/weltladen-finden](http://el-puente.de/weltladen-finden) ob Euer Laden bereits im Weltladenfinder von El Puente angemeldet ist.

- Ist Euer Laden im Weltladenfinder nicht aufgeführt? Dann meldet Euch [hier](#) an!
- Ist Euer Laden im Weltladenfinder zwar aufgeführt, aber die Daten sind nicht aktuell, so könnt Ihr diese selbstständig in Eurem Kundenkonto unter dem Menüpunkt Weltladenfinder ändern.
- Ist Euer Laden im Weltladenfinder aufgeführt und die Daten sind korrekt, so findet Ihr in Eurem Kundenkonto auch den Menüpunkt Click & Collect. Hier erkennt Ihr ob Euer Laden für Click & Collect aktiviert ist bzw. wenn aktiviert, dann könnt Ihr hier die Click & Collect-Bestellungen verwalten.

**Hinweis:** Der El Puente Click & Collect Service ist für alle Weltläden zugänglich, völlig unabhängig worüber der Weltladen die Ware bezieht. Weltläden die ihre Ware von Regionalen Vertriebszentren beziehen, können ebenso den Click & Collect Service in Anspruch nehmen.






d) Wie hoch ist die Provision für Weltläden?



Der Weltladen bekommt für jedes Paket eine Provision, so als hätten die Verbraucher\*innen das Produkt im Weltladen gekauft. Die Provisionsabrechnung erfolgt quartalsweise. Hier als Beispiel die Provision für eine Schultertasche:



[shop.el-puente.de/damen-handtasche](http://shop.el-puente.de/damen-handtasche)

<b>Kund*innenpreis</b> im El Puente Online-Shop (bis Preise) 	<b>Weltladen-Preis</b> je nach Kundengruppe (Brutto-EK) 	<b>Provision Click &amp; Collect</b> (reguläre Marge des Weltladens nach Kundengruppe) 
145,00 €	62,00 – 100,00 €	40,00 – 82,00 €

e) Mit Click & Collect den Umsatz der Weltläden vergrößern

			
El Puente visiert aktuell einen Jahresumsatz von <b>1 Mio. €</b> mit Endkund*innen im Online-Shop an.	Mithilfe von Click & Collect beabsichtigen wir etwa die Hälfte von diesem Verbraucher*innenumsatz, also <b>0,5 Mio. €</b> in die Weltläden umzulenken.	Durch zusätzliche Sofortverkäufe an die Click & Collect-Kund*innen im Laden erwarten wir, dass die Weltläden weitere <b>0,1 Mio. €</b> Umsatz zusätzlich generieren.	Wir erwarten außerdem, dass einige Click & Collect-Kund*innen zu Stammkund*innen werden und damit einen zusätzlichen jährlichen Umsatz von <b>0,3 Mio. €</b> für die Weltläden bedeuten.

### 3. Abwicklung von Bestellungen

#### a) Wie erkennt der Ladendienst die Click & Collect-Päckchen?

Das Paket ist mit farbigen Etiketten gekennzeichnet und neben dem Weltladen auch an die Kund\*innen adressiert. Das Etikett zeigt an, ob die Kund\*innen schon online bezahlt haben oder nicht.

**Grünes Etikett:** Die Kund\*innen haben bereits online bezahlt und bekommen ihr Paket nach Vorzeigen des Ausweises direkt ausgehändigt.

**Oranges Etikett:** Kund\*innen zahlen im Weltladen bar oder mit Karte. – Ab 2022 aktiv –

#### b) Päckchen mit Online-Bezahlung (Grünes Päckchen)

1. Die Endverbraucher\*in bestellt über den El Puente Online-Shop per Click & Collect und bezahlt die Ware direkt online bei El Puente.



2. El Puente sendet die Ware an den ausgewählten Laden. Das Päckchen ist von außen grün markiert.



3. Die Endverbraucher\*in holt das Päckchen im Weltladen ab.



4. Der Weltladen erhält für das Päckchen eine Provision von El Puente, in Höhe der gewohnten Marge.





**Beispiel:** Die folgende Abbildung zeigt ein „grünes Päckchen“ (Online-Bezahlung), sowie die darauf platzierten Informationen und Unterlagen.

**Rechnungstasche für Verbraucher\*in**

Hier befindet sich die Rechnung für die Endkund\*in.

**DHL Label**

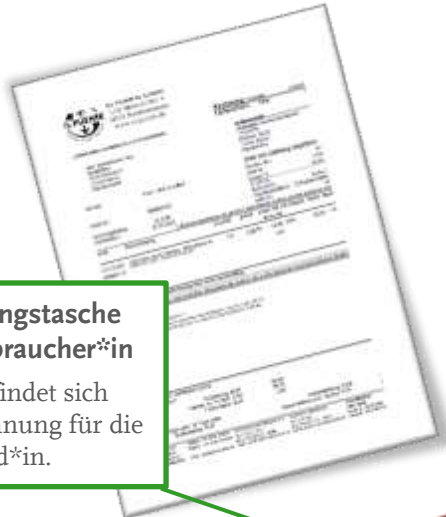
Das DHL Label adressiert das Paket an den ausgewählten Weltladen.

**Click & Collect Aufkleber grün**

Der grüne Aufkleber ist an **allen vier Seiten** angebracht.

**Rechnungstasche für Weltladen**

Hier befindet sich die Quittungsvorlage für den Weltladen





c) Päckchen mit Bezahlung im Weltladen (Oranges Päckchen) – Ab 2022 aktiv –

1. Die Endverbraucher\*in bestellt über den El Puente Online-Shop per Click & Collect und wählt Bezahlung direkt im Weltladen.



2. El Puente sendet die Ware an den ausgewählten Laden. Das Päckchen ist von außen orange markiert.



3. Die Endverbraucher\*in holt das Päckchen im Weltladen ab und bezahlt die Ware im Weltladen. Der Rechnungsbetrag steht auf dem Etikett. Die ausgedruckte Rechnung befindet sich in der Rechnungstasche zusammen mit der Quittungsvorlage.



4. Der Weltladen leitet die Zahlung innerhalb von 14 Tagen vollständig an El Puente weiter. **Sofern uns eine Lastschrift erteilt ist, buchen wir den Betrag selbstständig ab.** Alle wichtigen Informationen für die Überweisung findet Ihr auf der Quittungsvorlage.



5. Der Weltladen erhält für das Päckchen eine Provision von El Puente in Höhe der gewohnten Marge.



**Beispiel:** Die folgende Abbildung zeigt ein „**oranges Päckchen**“ (Online-Bezahlung) auf, sowie die darauf platzierten Informationen und Unterlagen. **– Ab 2022 aktiv –**

### DHL Label

Das DHL Label adressiert das Paket an den ausgewählten Weltladen.

### Rechnungstasche für Weltladen

Hier befindet sich die Quittungsvorlage für den Weltladen

### Click & Collect Aufkleber orange

Der orange Aufkleber ist an **allen vier Seiten** angebracht.

### Rechnungstasche für Verbraucher\*in

Hier befindet sich die Rechnung für die Endkund\*in.

### Mit EAN-Code

Für einen einfachen und schnellen Kassierablauf im Weltladen.







**Hinweis:** Kassier Prozess im Weltladen einfach gestaltet

**- Ab 2022 aktiv -**

Um den Kassier-Ablauf im Weltladen möglichst einfach zu gestalten, stellt El Puente einen „Artikel“ als Datensatz zur Verfügung. Dieser ist mit den korrekten Steuereinstellungen versehen und ist in die Kassensysteme eingespielt.

**WLZ-CC-EP**

**Weltladen Click & Collect Zahlung El Puente**

Bezahlung Click & Collect Einkauf (El Puente) im Weltladen,

Bar und / oder Kartenzahlung

**Preis: 0,00 €**

**MwSt: 0%**

**Ean: 4030254525345**



Der zu kassierende Betrag sowie der EAN-Code stehen auf dem Etikett außen am Päckchen. Der Ladendienst scannt bei Übergabe des Päckchen den EAN-Code ein und tippt den zu kassierenden Betrag ein. Die anschließende Kundenzahlung erfolgt bar oder per Kartenzahlung.

Der Kassier-Betrag wird als durchlaufender Posten in die Ladenkasse eingebucht und ist damit Steuerfrei. Für die Erhebung und Abführung der MwSt. ist die El Puente GmbH verantwortlich.

**Weltladen - click & collect**

Powered by 

Liebes Weltladen-Team,

- das Paket wird von **Name Verbraucher** persönlich abgeholt.
- Bitte quittieren und dokumentieren Sie die Paketübergabe und die Barzahlung, anhand des beigefügten Formulars.
- Paketübergabe mit **Ausweisvorlage**.
- Zahlungsabwicklung:  
Verbraucher / Weltladen.
- Zu kassierender Betrag durch den Weltladen: **00,00 €** Bar- oder EC-Kartenzahlung.

Ihr El Puente Team 



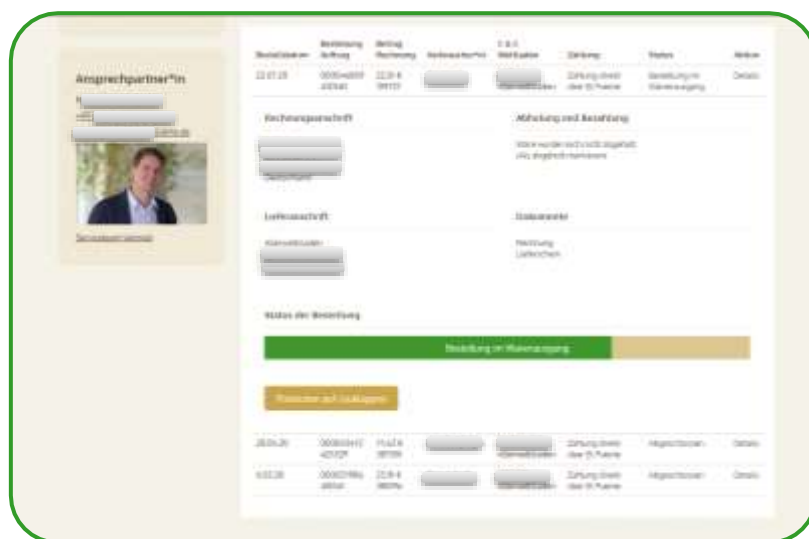
**d) Kundenkonto – Click & Collect Bestellungen verwalten**

Ist Euer Weltladen für Click & Collect aktiviert, so erscheint in Eurem Kundenkonto der Menüpunkt Click & Collect. Dort könnt Ihr die Click & Collect-Bestellungen verwalten.



In Eurem Kundenkonto habt Ihr alle Click & Collect Bestellungen die über Euren Laden abgewickelt wurden auf einen Blick. Sobald eine Bestellung platziert ist erscheint sie auch in Eurem Kundenkonto. Dort könnt Ihr alle Details einsehen und den Bearbeitungsstatus abrufen.

**Tipp:** Hier könnt Ihr auch eine Bestellung als abgeholt und oder als bezahlt markieren.



**e) Erinnerung an Kund\*innen**

Die Verbraucher\*in erhält eine Nachricht, dass ihre Ware abgeholt werden kann. Sollte sie das Päckchen nicht direkt abholen, wird die Kund\*in automatisch von El Puente bis zu drei Mal erinnert. Sollte die Kund\*in das Paket nicht abholen, erhält der Laden einen Rücksendeschein.



## 4. Abwicklung mit Weltläden der RFZ - Regionalen Fairhandelszentren

Der El Puente Click & Collect Service ist für alle Weltläden zugänglich, völlig unabhängig worüber der Weltladen die Ware bezieht oder etwa in welcher Trägerschaft sich der Weltladen befindet. Weltläden die ihre Ware von RFZ - Regionale Fairhandelszentren beziehen oder auch die RFZ - Regionale Fairhandelszentren selbst, können ebenso den Click & Collect Service in Anspruch nehmen. Auch Weltläden in Trägerschaft von RFZ - Regionale Fairhandelszentren können den Service El Puente Click & Collect Service in Anspruch nehmen und davon profitieren. Dieser Service schließt die gesamte Vertriebskette der Fairhandelsbewegung zusammen. Damit erhalten alle Weltläden und alle RFZ - Regionale Fairhandelszentren den Zugang zum Onlinehandel von El Puente.

**Hinweis:** Der El Puente Click & Collect Service honoriert auch die RFZ - Regionale Fairhandelszentren mit einer Provision. Die Regionalverteiler erhalten eine Provision für Click & Collect Einkäufe die über Weltläden in ihrer Betreuung stattfinden.

## 5. Zahlungsströme

Jede Click & Collect Bestellung / Transaktion löst Zahlungsströme aus. Zum einen für die Bezahlung der Ware und zum anderen für die Ausschüttung der Provision. Dabei ist es für uns wichtig, dass die Zahlungsströme auf Basis von präzisen Prozessen stattfinden. Ebenso wichtig ist für uns, dass die Zahlungsstromprozesse sehr einfach und mit sehr geringem Aufwand im Weltladen stattfinden.

Um den Zahlungsstromprozess einfach und präzise abzuwickeln, ist es erforderlich, dass mit der Click & Collect Anmeldung auch ein SEPA Lastschriftmandat erteilt wird. Das SEPA Lastschriftmandat wird verwendet um zum einen die Provisionszahlung direkt auf das Konto des Weltladens zu überweisen und zum anderen Click & Collect Barverkäufe (**Päckchen mit Bezahlung im Weltladen Oranges Päckchen – Ab 2022 aktiv –**) automatisch vom Weltladen-Bankkonto abzubuchen, sodass dem Weltladen die Überweisung erspart bleibt.

### a) Provisionszahlungen

Weltläden bekommen für jedes Paket eine Provision, so als hätten die Verbraucher\*innen das Produkt im Weltladen gekauft. Die Provisionshöhe entspricht der gewohnten Marge des Welladens. Damit bringen wir den Stationären- und Onlinehandel zusammen und die Weltläden haben damit einen aktiven Zugang zum E-Commerce. Die Provisionsabrechnung und -zahlung erfolgt seitens El Puente quartalsweise. Verbunden mit dem SEPA Lastschriftmandat wird die Provision direkt auf das angegebene Weltladen-Bankkonto überwiesen.

Bei Weltläden, die in Betreuung oder in Trägerschaft von RFZ - Regionale Fairhandelszentren stehen, erfolgt die Provisionszahlung über die RFZ-Zentren, wobei auch hier das SEPA-Lastschriftmandat die Prozesse vereinfacht.



### b) Päckchen mit Online-Bezahlung (grünes Päckchen)

Grün gekennzeichnete Päckchen sind bereits von den Endverbraucher\*innen online bezahlt worden und dieser Zahlungsstrom bleibt den Weltläden erspart.

Der Weltladen muss nur noch das Päckchen aushändigen und in seinem Kundenkonto das Päckchen als abgeholt markieren.

**Tipp:** Die grüne Farbmarkierung lässt sich auch ideal als Eselsbrücke einsetzen. Grün steht als Verkehrssymbol für weiterfahren, losfahren, ungehindert passieren. Damit kann man sich das einfach merken – grün markierte Pakete sind bereits bezahlt, das Paket kann ungehindert an die richtige Verbraucher\*in übergeben werden.

### c) Päckchen mit Bezahlung im Weltladen (oranges Päckchen)

**– Ab 2022 aktiv –**

Orange gekennzeichnete Pakete sind noch zu bezahlen. In diesem Fall hat sich die Verbraucher\*in bewusst entschieden, ihren Einkauf im Weltladen bar oder per EC-Kartenzahlung zu bezahlen.

Um den Kassier-Ablauf im Weltladen möglichst einfach zu gestalten, stellt El Puente einen „Artikel“ als Datensatz zur Verfügung. Dieser ist mit den korrekten Steuereinstellungen versehen und ist in die Kassensysteme eingespielt.

WLZ-CC-EP                      Weltladen Click & Collect Zahlung El Puente  
Bezahlung Click & Collect Einkauf (El Puente) im Weltladen,  
Bar und / oder Kartenzahlung  
Preis: 0,00 €                      MwSt: 0%                      Ean: 4030254525345



Der zu kassierende Betrag sowie der EAN-Code stehen auf dem Etikett außen am Päckchen. Der Ladendienst scannt bei Übergabe des Päckchen den EAN-Code ein und tippt den zu kassierenden Betrag ein. Die anschließende Kundenzahlung erfolgt bar oder per Kartenzahlung.

Der Kassier-Betrag wird als durchlaufender Posten in die Ladenkasse eingebucht und ist damit steuerfrei. Für die Erhebung und Abführung der MwSt. ist die El Puente GmbH verantwortlich.

Nachdem der Weltladen das Päckchen in seinem Kundenkonto als abgeholt und bezahlt markiert hat, wird der soeben kassierende Betrag durch El Puente vom Weltladen-Bankkonto abgebucht.

**Tipp:** Die orange Farbmarkierung lässt sich ebenfalls auch als Eselsbrücke einsetzen. Orange (Rotton) steht für Weltladorange oder als Verkehrssymbol für stopp, halt, nicht passieren. Damit kann man sich das einfach merken – orange markierte Pakete müssen noch im Weltladen bezahlt werden, die Verbraucher\*in muss ihren Einkauf im Weltladen bezahlen.



## 6. Reklamationen & Retouren

Sollten Kund\*innen ein Produkt reklamieren, dann können sie sich entweder direkt an El Puente wenden oder der Weltladen reklamiert das Produkt für sie und erhält einen Rücksendeschein. Nehmt Ihr die Retoure an, hinterlasst Ihr mit diesem Service einen positiven Eindruck bei der Kund\*in. Jede Reklamation ist für den Weltladen eine Chance mit dem exzellenten Service für sich Punkten und damit Reklamationen offen gegenüberstehen.

Sofern eine Verbraucher\*n ein Produkt im Weltladen zurückbringt, kann der Weltladen das entgegennehmen und als Service für den Verbraucher abwickeln.

### Bei Onlinezahlung

- der Weltladen sendet das Produkt an El Puente zurück, mit den notwendigen Infos (Rechnungsnummer, Artikelnummer etc.).
- El Puente stellt dem Weltladen ein Retouren-Label zur Verfügung.
- Der Verbraucher erhält von El Puente eine Gutschrift, Rückzahlung oder Ersatz, je nachdem was gewünscht ist.

### Bei Barzahlung

**- Ab 2022 aktiv -**

- der Weltladen zahlt den Betrag an den Verbraucher aus (hier bitte den Kassier-Datensatz mit einem Negativbetrag verwenden).
- der Weltladen sendet das Produkt an El Puente zurück, mit den notwendigen Infos (Rechnungsnummer, Artikelnummer etc.).
- El Puente stellt dem Weltladen ein Retouren-Label zur Verfügung.
- Der Verbraucher erhält von El Puente eine Gutschrift oder Ersatz, je nachdem was gewünscht ist.
- Der Weltladen erhält eine Rückzahlung, sofern der Verbraucher eine Gutschrift bekommen hat.



## 7. Marketingmaterialien

El Puente stellt eine Vielfalt an Marketingmaterialien zu Click & Collect zur Verfügung, sowohl Digitale-Materialien als auch Print-Materialien. In diesem Unterlagen ist auch das Click & Collect-Konzept kurz erklärt. Der Inhalt richtet sich in erster Linie an interessierte Weltladen-Teams. Die Digitalen-Materialien, wie z.B. der Banner kann auf einer Weltladen-Webseite beworben werden.

### Digitale Banner & Icons



### Flyer



Kundenblatt



Karte



Plakate in A4 und A3





## Online Seminare und Videos



### Kontakt bei Fragen & Anregungen

El Puente GmbH  
Lise-Meitner-Straße 9  
D – 31171 Nordstemmen

[vertrieb@el-puente.de](mailto:vertrieb@el-puente.de)

+49 (0) 5069 3489 -0



## Kurz erklärt: Click & Collect

### Bei der Warenannahme und an der Kasse

## Warenannahme

Ein Paket ist mit einem grünen oder orangenen Aufkleber gekennzeichnet? Dann wird es von einer Kund\*in im Laden abgeholt. Alle Daten der Kund\*in stehen auf dem Paket. Die Kund\*in muss nicht informiert werden, das hat El Puente bereits getan. Sollte die Kund\*in das Paket nicht direkt abholen, wird die Kund\*in automatisch von El Puente erinnert.

## Kasse

### Grünes Paket:

Die Kund\*in muss sich ausweisen und darf das Paket einfach mitnehmen. Es muss nicht kassiert werden. Die Übergabe muss vom Laden mit dem beiliegenden Formular aus der Rechnungstasche quittiert und von der Kund\*in unterzeichnet werden. Die Quittung behält der Weltladen einen Abschnitt davon erhält die Kund\*in.

### Oranges Paket: – Ab 2022 aktiv –

Die Kund\*in muss sich ausweisen und das Paket im Laden bezahlen. Bar oder mit Karte. Anschließend überweist der Laden das eingenommene Geld an El Puente. Bei SEPA Lastschrift entfällt die Überweisung. Die Übergabe muss vom Laden quittiert und von der Kund\*in unterzeichnet werden. Die Quittung behält der Weltladen einen Abschnitt davon erhält die Kund\*in.

## Reklamation

Bei einer Reklamation können sich die Kund\*innen entweder direkt an El Puente wenden oder Euer Weltladen nimmt das Produkt zurück und reklamiert es bei El Puente. Für die Retoure erhaltet Ihr einen Rücksendeschein.





## Anmeldung

### Weltladenfinder & Click & Collect - Paket- Abholservice im Weltladen

Kundennummer (wenn vorhanden)		
Name		
Straße Hausnummer		
PLZ Ort		
E-Mail		
Homepage		
Telefon / Telefax		
Öffnungszeiten	Mo	Di
	Mi	Do
	Fr	Sa

Hiermit erklären wir uns damit einverstanden, dass die El Puente GmbH die angegebenen Daten

- a) für ihren Weltladenfinder
- b) für Click & Collect verwendet (zusätzlich SEPA-Lastschriftmandat erforderlich)

---

Ort

Datum

Unterschrift u. Stempel



## SEPA-Lastschriftmandat für SEPA-Basis-Lastschriftverfahren

### Name und Anschrift des Zahlungsempfängers (Gläubiger):

El Puente GmbH, Lise-Meitner-Str. 9, 31171 Nordstemmen, Deutschland

Tel.: +49 (0) 5069 3489 -0, Fax: +49 (0) 5069 3489 -28, E-Mail: [info@el-puente.de](mailto:info@el-puente.de), Web: [www.el-puente.de](http://www.el-puente.de)

**Gläubiger-Identifikationsnummer:** DE67ZZZ00000017872

**Mandant Referenz:** \_\_\_\_\_ (Kundennummer des Weltladens bei El Puente)

### Ermächtigung / SEPA-Lastschriftmandat:

Wir ermächtigen die El Puente GmbH widerruflich, die von uns zu entrichteten Zahlung aus Click & Collect Barverkäufen bei Fälligkeit durch Lastschrift von unserem Konto einzuziehen.

Wir ermächtigen A den Zahlungsempfänger El Puente GmbH, Click & Collect Bar-Zahlungen von unserem Konto mittels Lastschrift einzuziehen. Zugleich B weisen wir unser Kreditinstitut an, die vom Zahlungsempfänger El Puente GmbH auf unser Konto gezogenen Lastschriften einzulösen.

Hinweis: Wir können innerhalb von acht Wochen, beginnend mit dem Belastungsdatum, die Erstattung des belasteten Betrags verlangen. Es gelten dabei die mit meinem Kreditinstitut vereinbarten Bedingungen.

<b>Kontoinhaber</b>							
<b>Anschrift</b> (Kontoinhaber)							
<b>Kreditinstitut</b>							
<b>IBAN</b>							
<b>BIC</b>					X		

<b>Ort, Datum</b>	<b>Unterschrift, Stempel</b>

Ausfertigung für Zahlungsempfänger



## SEPA-Lastschriftmandat für SEPA-Basis-Lastschriftverfahren

### Name und Anschrift des Zahlungsempfängers (Gläubiger):

El Puente GmbH, Lise-Meitner-Str. 9, 31171 Nordstemmen, Deutschland

Tel.: +49 (0) 5069 3489 -0, Fax: +49 (0) 5069 3489 -28, E-Mail: [info@el-puente.de](mailto:info@el-puente.de), Web: [www.el-puente.de](http://www.el-puente.de)

**Gläubiger-Identifikationsnummer:** DE67ZZZ00000017872

**Mandant Referenz:** \_\_\_\_\_ (Kundennummer des Weltladens bei El Puente)

### Ermächtigung / SEPA-Lastschriftmandat:

Wir ermächtigen die El Puente GmbH widerruflich, die von uns zu entrichteten Zahlung aus Click & Collect Barverkäufen bei Fälligkeit durch Lastschrift von unserem Konto einzuziehen.

Wir ermächtigen A den Zahlungsempfänger El Puente GmbH, Click & Collect Bar-Zahlungen von unserem Konto mittels Lastschrift einzuziehen. Zugleich B weisen wir unser Kreditinstitut an, die vom Zahlungsempfänger El Puente GmbH auf unser Konto gezogenen Lastschriften einzulösen.

Hinweis: Wir können innerhalb von acht Wochen, beginnend mit dem Belastungsdatum, die Erstattung des belasteten Betrags verlangen. Es gelten dabei die mit meinem Kreditinstitut vereinbarten Bedingungen.

<b>Kontoinhaber</b>							
<b>Anschrift</b> (Kontoinhaber)							
<b>Kreditinstitut</b>							
<b>IBAN</b>							
<b>BIC</b>					X		

<b>Ort, Datum</b>	<b>Unterschrift, Stempel</b>



## Weltladen - click & collect



Liebes Weltladen-Team,

- das Paket wird von **Name Verbraucher** persönlich abgeholt.
- Bitte quittieren und dokumentieren Sie die Paketübergabe, anhand des beigefügten Formulars.
- Paketübergabe mit **Ausweisvorlage**.
- Zahlungsabwicklung:  
Verbraucher / El Puente GmbH
- Zu kassierender Betrag durch den Weltladen: **00,00 €**, keine Bar- oder EC-Kartenzahlung.

Ihr El Puente Team

## Weltladen - click & collect



Liebes Weltladen-Team,

- das Paket wird von **Name Verbraucher** persönlich abgeholt.
- Bitte quittieren und dokumentieren Sie die Paketübergabe und die Barzahlung, anhand des beigefügten Formulars.
- Paketübergabe mit **Ausweisvorlage**.
- Zahlungsabwicklung:  
Verbraucher / Weltladen.
- Zu kassierender Betrag durch den Weltladen: **00,00 €** Bar- oder EC-Kartenzahlung.

Ihr El Puente Team



- Ab 2022 aktiv -



Tipp!

Die Abholung der Ware  
kannst du bequem und  
schnell in Eurem  
Kundenkonto  
dokumentieren  
- unter dem Menüpunkt  
„Click & Collect“



## Click & Collect - Quittung

### Für grün gekennzeichnete Päckchen – Onlinezahlung direkt über El Puente

Liebes Weltladen-Team, bitte übermittle die Inhalte dieser Quittung zeitnah an El Puente; als Kopie, E-Mail, Fax, WhatsApp, Foto oder über Euer digitales Kundenkonto. Dieser Original-Beleg ist für Eure Buchhaltung.

**Tipp!** Die Abholung der Ware könnt ihr bequem und schnell in Eurem Kundenkonto dokumentieren - unter dem Menüpunkt „Click & Collect“.

\_\_\_\_\_  
Rechnungsnr.

\_\_\_\_\_  
Bestellnr.

\_\_\_\_\_  
Ware abgeholt am

\_\_\_\_\_  
von (Name Verbraucher\*in)

\_\_\_\_\_  
Unterschrift Verbraucher\*in

\_\_\_\_\_  
Unterschrift / Stempel Weltladen



Beleg für Verbraucher\*in

Sendung erhalten

Rg. Nr.: \_\_\_\_\_

Bestellnr.: \_\_\_\_\_

Datum: \_\_\_\_\_

Zahlungsabwicklung direkt zwischen Verbraucher\*in und El Puente

\_\_\_\_\_  
Unterschrift / Stempel Weltladen

Tipp!

Die Abholung der Ware  
kannst du bequem und  
schnell in Eurem  
Kundenkonto  
dokumentieren  
- unter dem Menüpunkt  
„Click & Collect“



## Click & Collect - Quittung

**- Ab 2022 aktiv -**

**Für orange gekennzeichnete Päckchen – Zahlung im Weltladen, bar oder per EC-Karte**

Liebes Weltladen-Team, bitte übermittle die Inhalte dieser Quittung zeitnah an El Puente; als Kopie, E-Mail, Fax, WhatsApp, Foto oder über Euer digitales Kundenkonto. Dieser Original-Beleg ist für Eure Buchhaltung.

**Tipp!** Die Abholung der Ware könnt ihr bequem und schnell in Eurem Kundenkonto dokumentieren - unter dem Menüpunkt „Click & Collect“.

\_\_\_\_\_  
**Rechnungsnr.**                      **Bestellnr.**                      **Ware abgeholt am**                      **von (Name Verbraucher\*in)**

Betrag € \_\_\_\_\_

Bar- oder per EC-Karte bezahlt

\_\_\_\_\_  
**Unterschrift Verbraucher\*in**

\_\_\_\_\_  
**Unterschrift / Stempel Weltladen**

Liebes Weltladen-Team, bitte überweist den soeben kassierten Betrag, per separater Überweisung, mit Angabe der **Rechnungsnummer** im **Verwendungszweck**, als durchlaufenden Posten, innerhalb von 14 Tagen, direkt an El Puente. **Tipp!** Bei **SEPA Lastschrift bucht El Puente den kassierten Betrag selbstständig von Weltladenkonto ab. Dies erfolgt automatisch, nachdem der Weltladen das Päckchen in seinem Kundenkonto als abgeholt und bezahlt markiert hat.**

Kontoinhaber\*in: El Puente GmbH

Bank: Sparkasse HGP

Kto.: 678 005

BLZ: 259 501 30

IBAN: DE29 2595 0130 0000 6780 05

SWIFT-BIC: NOLADE21HIK

✂-----

Beleg für Verbraucher\*in

Sendung erhalten

Rg. Nr.: \_\_\_\_\_

Bestellnr.: \_\_\_\_\_

Datum: \_\_\_\_\_

Bar- oder per EC-Kartenzahlung im Weltladen, Betrag € \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
**Unterschrift / Stempel Weltladen**



# Click & Collect Bestellung aus der Verbraucher\*in-Perspektive

Startseite - El Puente Onlineshop für Verbraucher\*innen (eingeloggt und nicht-eingeloggt)



Warenkorb - El Puente Onlineshop für Verbraucher\*innen (eingeloggt und nicht-eingeloggt)





## Checkout - Login / Registrierung / Gastbestellung - El Puente Onlineshop für Verbraucher\*innen

Verbraucher\*innen haben drei Möglichkeiten ihre Bestellung zu versenden:

- Registrierte Bestandskund\*innen melden sich an, ihren Daten sind bereits hinterlegt
- Neukund\*innen können ein Kundenkonto anlegen
- Neukund\*innen können ihre Bestellung als Gast absenden, ihre Daten werden nicht gespeichert





## Checkout - Versand - El Puente Onlineshop für Verbraucher\*innen

Im Checkout Versand können Verbraucher\*innen zwischen drei Versandmethoden wählen:

- d) Postversand – hier versendet El Puente die Ware direkt an die Verbraucher\*in
- e) Selbstabholung – die Verbraucher\*in holt die Ware selbst bei El Puente ab
- f) Click & Collect – die Verbraucher\*in wählt einen Weltladen in ihrer Nähe aus. El Puente sendet die Ware an den ausgewählten Weltladen. Die Verbraucher\*in holt die bestellte Ware im Weltladen ab.

Land: Deutschland

Telefonnummer: [input field]

### Versandmethoden

- a)  4,96 € Postversand Postversand
- b)  0,00 € Selbstabholung **EL PUENTE GmbH**  
Lise-Meitner-Str. 9, 71071 Nordstetten, Deutschland  
(Montag bis Freitag: 9:00 - 13:00 Uhr, (Sa - 0:00 Uhr))
- c)  0,00 € Click & Collect Weltläden auswählen

[Weiter](#)

[Impressum](#) [Datenschutz](#) [Widerruf](#) [Allgemeine Geschäftsbedingungen \(AGB\)](#)

## Checkout – Click & Collect - El Puente Onlineshop für Verbraucher\*innen

Entscheidet sich die Verbraucher\*in für Click & Collect, so muss sie im nächsten Schritt einen Weltladen in ihrer Nähe auswählen. Die Click & Collect Weltläden werden sowohl auf einer Landkarte als auch in Listenform dargestellt. Die Weltläden werden sehr transparent vorgestellt; - mit Anschrift, Kontaktdaten und Öffnungszeiten.

Verbraucher\*innen können an dieser Stelle auch auf praktische Tools zurückgreifen und z.B. den Umkreis flexibel anpassen, sowie ihren Standort.





## Checkout - Zahlung - El Puente Onlineshop für Verbraucher\*innen

Im letzten Schritt wird die Zahlungsmethode ausgewählt und die Bestellung abgeschlossen.

The screenshot shows the checkout page with the following sections:

- Progress:** Versand (1) | Übersicht und Zahlung (2)
- Ihre Rechnungsadresse:** Thea Funken, Langens? 2014, Deutschland
- Zahlungsmethode:** A list of payment options with radio buttons and 'Bezahlen' buttons: Klarna, giro pay, gipay, PayPal, VISA, and Mastercard.
- Zusammenfassung der Bestellung:**

Warenkorb-Zwischensumme	33,21€
Versand	0,00€
Steuer (0%)	6,79€
<b>Bestellsumme</b>	<b>39,90 €</b>
(Artikel im Warenkorb)	-
- Versenden an:** Felder for Name, Address, and ZIP/Postal Code.
- Versandmethode:** Dropdown menu with 'Postboten' selected.

This screenshot shows the same checkout page, but with the PayPal payment method selected. A confirmation box is displayed:

**PayPal**  Bezahlen

Ich habe die richtigen Kreditkartendaten und die Liefer- und Rechnungsadresse angegeben und diese Daten sind korrekt.  
 Ich habe die Datenrichtigerweise angegeben und bin bereit zu bezahlen.

**Bezahlen**

The other sections (address, order summary, shipping details) remain the same as in the previous screenshot.

Auch die Verbraucher\*innen können die Details vom Bearbeitungsstatus ihrer Bestellung im Kundenkonto abrufen.



# Weltladen Click & Collect by El Puente

**Impressum:**

**El Puente GmbH**

Lise-Meitner-Str. 9

31171 Nordstemmen

Telefon: +49 (0) 5069 3489 -0

Telefax: +49 (0) 5069 3489 -28

[www.el-puente.de](http://www.el-puente.de)

[vertrieb@el-puente.de](mailto:vertrieb@el-puente.de)

Irrtümer und Änderungen vorbehalten. Stand August 2021

**Redaktion:** Besnik Terholli

**Gestaltete Fotos:** Dave Schulz

**Gestaltung:** Stephan Eidt

