

#FAQs

Innotec Fragen & Antworten

Hier findest du wiederkehrende Fragen & Antworten rund um das Unternehmen und die Innotec-App.

Allgemeine FAQs rund um Innotec

Was ist Innotec Österreich?	Innotec Österreich ist ein Vertriebsunternehmen, welches hochwertige chemisch-technische Produkte für den B2B- und B2C-Sektor anbietet.
Für was steht Innotec Österreich?	Für High-Quality-Produkte, innovative Konzeptlösungen, individuelle Beratung und anwendungsbezogene Produkt- & Anwendungsschulungen.
Seit wann gibt es Innotec Österreich und wo ist der Firmensitz?	Innotec Österreich wurde 1986 von Hubert Obermayr gegründet und befindet sich seither in Kirchbichl, Tirol.
Was leistet Innotec für deine Gesundheit?	Deine Gesundheit liegt uns am Herzen, deshalb sind 99 % unserer Produkte frei vom Gefahrenzeichen GHS08, somit frei von krebserregenden, mutationsfördernden und erbgutschädigenden Stoffen.
Was leistet Innotec für unsere Umwelt?	Wir schaffen den Brückenschlag zwischen Chemie und Ökologie – ISO-zertifiziert laut NEN-EN-ISO: 14001:2015. 99 % unserer Produkte sind frei vom Gefahrenzeichen GHS09, also frei von umweltgefährdenden Stoffen.
Wie groß ist die Produktpalette?	Die Bandbreite der High-Quality-Produkte erstreckt sich auf bis zu 999+ Produkte & Konzeptlösungen - von Schmiermitteln, Dichtmassen, Klebetechnik, Reiniger und viele mehr.
Sind Innotec-Produkte schulungspflichtig? #reach	Von der REACH-Verordnung sind im Allgemeinen alle Firmen, die mit chemisch-technischen Produkten arbeiten, betroffen. Innotec Österreich erfüllt bereits seit vielen Jahren mehr als die EU-NORM erfordert. Vom gesamten Innotec-Produktsortiment ist aktuell nur mehr ein Produkt schulungspflichtig (08/2024).
Welche Branchen haben Innotec-Produkte täglich im Einsatz?	Von KFZ-Technik, Lacktechnik, Karosseriebau, LKW bis hin zu Stahlbau, Sanitärtechnik, Facility Management, Bauwesen usw. Branchen.
Gibt es Innotec nur in Österreich?	Nein, Innotec hat über 20 Länderververtretungen weltweit (2024).
Wie viele arbeiten im #teaminnotec?	Aktuell stehen 120 Expert:innen täglich für die rund 25.000 Kunden zur Verfügung (2024).
Auf welchen Social-Media-Kanälen ist Innotec vertreten?	Du findest uns auf folgenden Social-Media-Kanälen: LinkedIn, Whatsapp, YouTube, Facebook, Instagram, X, Threads.
Wie kann ich mich zum Newsletter anmelden?	Aktuell kannst du dich über unsere Website oder über deine:n Innotec-Berater:in zu unserem Newsletter anmelden.
Wann erreichst du uns?	Montag bis Donnerstag von 07:30-12:00 Uhr, 13:00-17:00 Uhr und freitags von 07:30-12:00 Uhr. www.innotec.at/kontakt
Was tut Innotec für meinen Datenschutz und Sicherheit?	Innotec Österreich verarbeitet deine Daten DSGVO-konform. Alle Informationen findest du auf unserer Website: www.innotec.at/datenschutz

Rund um die Innotec-App

Was ist der Gastmodus?	Über den Gastmodus kannst du dich über unsere Produkte & Konzeptlösungen informieren. Du siehst aber aktuell keine Preise und kannst keine Produkte auf die Wunschliste hinzufügen oder direkt über die App bestellen.
Wie registriere ich mich als Neukunde in der App?	Über den Login-Screen in der App auf „Jetzt registrieren“, dann auf „Ich möchte Innotec-Kunde werden“ klicken. Bitte fülle das Formular aus, anschließend erhältst du eine Mail mit allen Infos von uns.
Wie registriere ich mich als bestehender Kunde in der App?	Über den Login-Screen in der App auf „Jetzt registrieren“ klicken. Hier kannst du deine E-Mail-Adresse eingeben und die weiteren Schritte durchführen. Anschließend erhältst du eine E-Mail von uns.
Welche Vorteile habe ich als eingeloggter Kunde?	Du kannst Produkte in der App auf deine Wunschliste hinzufügen oder diese direkt online bestellen. Du erhältst passgenaue Informationen für deine Branche und kannst deine:n technische:n Berater:in mit einem Klick kontaktieren.
Wie kann ich die Push-Benachrichtigungen einstellen?	Unter „Mehr“ kannst du bei Push-Benachrichtigungen die Einstellungen jederzeit ändern.
Wie ändere ich meine Profilinformationen?	Wende dich hierzu per Mail an kundenstammdaten@innotec.at , falls fehlerhafte Stammdaten bei dir hinterlegt sein sollten oder sich deine Daten geändert haben.
Was kann ich tun, wenn ich mein Passwort vergessen habe?	Gehe beim Login-Prozess auf den Button "Passwort vergessen". Anschließend erhältst du eine E-Mail, mit der du dein Passwort neu setzen kannst.
Was kann ich tun, wenn die App nicht richtig funktioniert?	Starte die App neu, ggf. App deinstallieren und neu herunterladen. Ansonsten wende dich bitte an unseren Support via app@innotec.at oder +43 5332 70800.
Wie aktualisiere ich die App auf die neueste Version?	Die Aktualisierung findet über deinen App Store statt.
Welche Geräte und Betriebssysteme unterstützt die App?	Die Innotec-App ist für Smartphones, Apple (iOS 16 oder höher) und Android (Version 8.0 oder höher), konzipiert.
Wie kann ich meinen App-Account löschen?	Unter „Mehr“ zu „Mein Profil“ navigieren, hier kannst du deinen App-Account löschen. Achtung: Hier löschst du nur den App-Zugang, nicht dein Innotec-Kundenkonto.
Was kann ich aus der Systemkamera scannen?	Du kannst über die Systemkamera alle QR-Codes von uns scannen (Broschüren, Flyer, Produkte...). Mit dem Scan direkt aus der Innotec-App kannst du ausschließlich QR-Codes & Barcodes, die auf unseren Produkten abgebildet sind, scannen.
Was finde ich auf dem „Entdecken-Screen“ und was bietet mir „Meine Welt“?	Sobald du dich mit deinem Konto einloggst, findest du hier auf dich zugeschnittene Informationen und alle News zu unseren Produkten und Konzeptlösungen.

Was finde ich bei der Suche unter „Mobilität“ und „Industrie“?

Hier findest du unsere verschiedenen Themenwelten, in denen wir dir branchenspezifische Informationen und die passenden Produkte bereitstellen.

Wo finde ich alle Produkte?

Bei der Suche unter „Produkte“ kannst du dir unser Sortiment nach Produktgruppen anzeigen lassen und findest auch unsere aktuellen Sonderangebote.

Wo finde ich Anwendungen?

Den Suchbegriff unter „Suche“ eingeben, dann werden dir die richtigen Produkte und Anwendungen angezeigt.

Bestellung

Wie kann ich über die App bestellen?

Lege deine gewünschten Produkte in den Warenkorb und schließe von dort aus den Kaufprozess ab.

Welche Bestellmöglichkeiten bietet Innotec an?

Du kannst direkt über die App, Innotec-Berater:in, telefonisch, per Mail oder unseren Webshop bestellen.

Wie kann ich ein Produkt schnell dem Warenkorb hinzufügen?

Nach Login findest du im „Warenkorb“ die Möglichkeit über das „+“ das gewünschte Produkt über die Schnellerfassung (Artikelnummer oder Code) hinzuzufügen.

Wann erhalte ich eine Bestellbestätigung?

Aktuell erhältst du ausschließlich eine Auftragsbestätigung, sobald deine Bestellung fakturiert wurde.

Was kann ich tun, wenn die Bestellung fehlgeschlagen ist?

Versuche den Bestellprozess erneut abzuschließen, ansonsten melde dich bitte telefonisch oder per E-Mail bei uns oder direkt bei deinem:r Innotec-Berater:in.

Wie kann ich den Bestellprozess abrechnen?

Bitte melde dich so schnell wie möglich bei uns telefonisch, per E-Mail oder direkt bei deinem:r Innotec-Berater:in.

Wo finde ich meine Bestellhistorie?

Aktuell kannst du deine Bestellhistorie noch nicht über die App einsehen.

Lieferung

Wohin liefert Innotec Österreich?	Deine Rechnungsadresse muss in Österreich liegen, somit können wir deine Lieferung auch international verschicken (Achtung: Hier gelten andere Versandkosten-Regeln).
Wie berechnen sich meine Versandkosten?	Ab einem Bestellwert von 230 € (Netto) fallen in der Regel keine Versandkosten an (B2B-Kunden). Ansonsten berechnen sich die Versandkosten anhand deiner Bestellung. Achtung: Bei manchen Artikeln kommt es zu einem Gefahrgut- oder Palettenzuschlag. (2024)
Wie ändere ich meine Lieferadresse?	Im Check-out „Zur Kasse“ kannst du unter „Lieferadresse“ eine neue Adresse hinzufügen oder eine bestehende auswählen.
Wie lange dauert es, bis meine Bestellung bei mir ankommt?	Du erhältst deine Bestellung in der Regel innerhalb von 2-3 Werktagen.
Wie kann ich meine Sendung verfolgen?	Wenn deine Bestellung via DPD verschickt wird, hast du die Möglichkeit über den DPD Predict Service deine Sendung nachzuverfolgen.
Wie kann ich meine Ware zurückschicken?	Solltest du ein falsches Produkt oder eine falsche Menge bestellt haben, kannst du diese via Paketdienst an uns zurücksenden.
Was kann ich tun, wenn ein Produkt defekt bei mir ankommt?	Informiere uns per E-Mail oder Telefon über den Schaden. Wir kümmern uns um die Rücksendung und den Ersatz. www.innotec.at/kontakt

Zahlung

Welche Zahlungsarten bietet Innotec an?	Als Firmenkunde kannst du per Überweisung, Nachname oder Vorauskasse zahlen. Privatkunden via Kreditkarte.
Zu welchen Konditionen kann ich bezahlen?	Innerhalb der ersten 10 Tage erhältst du 2% Skonto. Innerhalb von 30 Tagen zahlst du den Nettopreis (Standardkonditionen bei B2B). Kundenspezifische Abweichungen sind möglich.
Wie löse ich Rabattcodes ein?	Den Rabattcode kannst du im Warenkorb bei „Hast du schon einen Rabattcode“ über das + eingeben.

Produktinfos

Wie kann ich ein Produkt meiner „Wunschliste“ hinzufügen?	Nach App-Login kannst du über das „Herz-Symbol“ ein Produkt deiner „Wunschliste“ hinzufügen. Du kannst aber auch direkt aus der Wunschliste heraus ein Produkt suchen und hinzufügen.
Wo finde ich die Produktpreise?	Nach App- oder Webshop-Login beim entsprechenden Produkt wird dir der Nettopreis angezeigt.
Wo finde ich detaillierte Informationen zu den Produkten?	Du findest die „Produktdetails“, „Arbeitsanleitungen“, „Zertifikate“ usw. beim jeweiligen Produkt.
Wo finde ich Anwendungsbeispiele?	Du kannst dir Anwendungsbeispiele nach Produkt oder Thema in der App über die Suche anzeigen lassen.
Wo finde ich Arbeitsanleitungen?	Diese findest du auf dem „Entdecken“-Screen unter „Angesagt“. Die „Arbeitsanleitungen“ sind mit einer gelben Flag im Bild gekennzeichnet.
Wo finde ich die Sicherheitsdatenblätter?	Die Sicherheitsdatenblätter findest du jeweils beim Produkt unter „Datenblätter“.
Was bedeutet „Innovation Summit“ bzw. „Neuheit“?	Alle Produkte, die den Tag „Neuheit“ haben oder unter „Innovation Summit“ gelistet sind, sind Produkte, die kürzlich neu erschienen sind.
Was bedeutet „im Fokus“?	Die Flag „im Fokus“ zeigt dir an, welche Artikel aktuell du über einen bestimmten Zeitraum zu vergünstigten Konditionen kaufen kannst.
Was bedeutet das „grüne Eco Zeichen“?	Das „Eco“ Zeichen bedeutet, dass das Produkt frei von gesundheitsgefährdenden und umweltschädlichen Stoffen ist. #green-tech
Was bedeutet das schwarze „Highlight-Zeichen“?	Auf dieses kannst du klicken und es öffnet sich ein weiterer Screen mit spannenden Produktinformationen.

Beratung & Support

Wie kann ich meinen persönlichen Innotec-Berater:in kontaktieren?	Nach App-Login findest du entweder auf dem „Entdecken-Screen“ rechts oben über das gelbe Kopfhörer-Symbol oder unter „Mehr“ deine:n Berater:in.
Wo finde ich alle Daten- und Produktservices?	Aktuell findest du auf unserer Website unter www.innotec.at/datenservice alle Infos & Stammdaten rund um unsere Produkte.