

# Instructions for processing orders in the shop backend

April 2022



# I. Processing orders step by step



# 1. An order is received and you will be notified about it by e-mail.

## 1. option: Vorkassenbestellung (prepayment)

If an order was placed by prepayment, you will receive the following e-mail. The order will not be processed until payment is received, but will be reserved in our system for 7 days.

Hallo ARMEDANGELS,

Eine Bestellung wurde mit der Zahlungsart Vorkasse getätigt.

Wir reservieren den entsprechenden Bestand in unserem System bis zum Zahlungseingang, maximal jedoch 7 Kalendertage nach Bestelleingang.

Wir möchten Sie daher bitten, den gewünschten Artikel auch in Ihrem System für die nächsten 7 Kalendertage zu reservieren.

Erfolgt innerhalb dieser Zeit kein Zahlungseingang, wird der Bestand wieder verfügbar.

=====

### ARTIKELÜBERSICHT

Artikelname: SABINAA - Damen Hose aus Bio-Baumwoll Mix (M, natural indigo)

Artikelnummer: 3000322800004

Menge: 1

Artikelname: SABINAA - Damen Hose aus Bio-Baumwoll Mix (M, natural rose)

Artikelnummer: 30003228000012

Menge: 1

=====

Mit freundlichen Grüßen,

Ihr Avocadostore-Team



As soon as the payment for a prepayment order is received, you will also receive this e-mail and can process the order.

## 2. option: Direktzahlung (direct payment)

If the order is paid directly (by credit card, Sofortüberweisung or Giropay), you will receive the following e-mail and the order can be processed by you.

Hallo PAPER0,

Sie haben soeben erfolgreich auf <https://www.avocadostore.de> verkauft!

Bestellnummer: f36c9630-6b4e-47e2-98d6-fe91f9e4b825

Bitte verschicken Sie umgehend den Artikel.

=====

### USERKURZÜBERSICHT

Bestellnummer: f36c9630-6b4e-47e2-98d6-fe91f9e4b825

Zahlungsart: Kreditkarte

Versand: Standard Versand

Anzahl Artikel: 1

Kaufbetrag: 98,80 €

Versandkosten: 0,00 €

Gesamtbetrag inkl. Versand: 98,80 €

=====

=====

### ARTIKELÜBERSICHT

Artikelname: Rucksack aus Papier, robust, wasserfest Damen Herren vegan

Rolltop Neu (28 L, Yeti, grau)

Artikelnummer: Rucksack\_Yeti\_grau\_av

GTIN: 714637163556 (EAN)

Menge: 1

Preis: 98,80 €

-----

Versandkosten: 0,00 €

-----

GESAMTBETRAG inkl. Versand: 98,80 €

=====

=====

### RECHNUNGSADRESSE:

Firma:

Name: Claudia Mustermann

Strasse: Avocadostr. 13

PLZ Ort: 20099 Hamburg

Land: DE - Deutschland

LIEFERADRESSE:

Firma:

Name: Claudia Mustermann

Strasse: Avocadostr. 13

PLZ Ort: 20099 Hamburg

Land: DE - Deutschland

=====

Sie müssen den Artikel innerhalb von 1-3 Arbeitstagen nach dem Verkauf

verschicken.



## 2. You can view current open orders on your *Dashboard*.

avocadostore Willkommen PAPER0

Herzlich Willkommen auf Ihrem Dashboard!  
Wir entwickeln das Dashboard zukünftig weiter, so dass Ihnen weitere Informationen zu Ihrem Shop an dieser Stelle zur Verfügung stehen.

**Status Zahlungsdienstleister**  
✓ Alle Informationen rund um das Konto sind vollständig.  
[Stripe Daten](#) [Kontodaten](#)

**Status Profildaten**  
⚠ Bitte tragen Sie Ihr Warenlager ein!  
[Profildaten](#)

**Offene Bestellungen**  
Hier sehen Sie Ihre Bestellungen mit Status "unbearbeitet" oder "angenommen" (älteste zuerst). Bitte bearbeiten Sie diese zeitnah innerhalb der angegebenen Lieferzeit.

Bestellung vom	Bestell-Nr.	Kunde	Artikel	Warenwert	Status	Aktionen
17.11.2021, 20:42	[REDACTED]	[REDACTED]	1	79,50 €	Nicht bearbeitet	
16.11.2021, 23:24	[REDACTED]	[REDACTED]	1	79,80 €	Nicht bearbeitet	
					Nicht bearbeitet	

All open orders will be listed on the *Dashboard* and should be processed by you chronologically (according to the specified delivery time).

Herzlich Willkommen auf Ihrem Dashboard!  
Wir entwickeln das Dashboard zukünftig weiter, so dass Ihnen weitere Informationen zu Ihrem Shop an dieser Stelle zur Verfügung stehen.

**Status Zahlungsdienstleister**  
✓ Alle Informationen rund um das Konto sind vollständig.  
[Stripe Daten](#) [Kontodaten](#)

**Status Profildaten**  
⚠ Bitte tragen Sie Ihr Warenlager ein!  
[Profildaten](#)

**Offene Bestellungen**  
Hier sehen Sie Ihre Bestellungen mit Status "unbearbeitet" oder "angenommen" (älteste zuerst). Bitte bearbeiten Sie diese zeitnah innerhalb der angegebenen Lieferzeit.

Bestellung vom	Bestell-Nr.	Kunde	Artikel	Warenwert	Status	Aktionen
17.11.2021, 20:42	[REDACTED]	[REDACTED]	1	79,50 €	Nicht bearbeitet	
16.11.2021, 23:24	[REDACTED]	[REDACTED]	1	79,80 €	Nicht bearbeitet	
					Nicht bearbeitet	

! Please check your *Dashboard* regularly: Are there any other open orders that are less current?

In case of CSV import/data transfer (see second to last page): Please check regularly if the status has been correctly transferred to Avocadostore.

### 3. Under *Bestellungen* (orders) you can search for individual orders or filter them by their current order status.

test shop

Dashboard

Bestellungen

Produkte

## Bestellungen

Hier erhalten Sie eine Übersicht über Ihre Bestellungen. Nutzen Sie die Filterfunktion, um Bestellungen nach Status einzugrenzen:

UNBEARBEITET ANGENOMMEN BEZAHLUNG AUSSTEHEND VERSENDET STORNIERT ALLE

Bestell-Nr. oder Kunde:  SUCHEN

Bestellung vom	Bestell-Nr.	Kunde	Artikel	Warenwert	Status	Aktionen
----------------	-------------	-------	---------	-----------	--------	----------

! Please **do not** process orders with the status *Bezahlung ausstehend* (payment pending) until payment is received. Once the payment is received, you will find the order under *Nicht bearbeitet* (not processed) and you will be able to process it.

An unpaid order automatically becomes invalid after 16 days and disappears from the *Bezahlung ausstehend* (payment pending) view.

## 4. Once you have opened an order for processing, please accept it first.

**Bestellung 55001936 / Claudia Mustermann** Bestelldatum: 09.11.2022, 10:03 Zahlungseingang: 09.11.2022, 10:03 Status: *Unbearbeitet*

**RECHNUNGSADRESSE**  
Claudia Mustermann  
Avocadostraße 13  
20099 Hamburg  
DE - Deutschland

**LIEFERADRESSE** ⓘ  
Claudia Mustermann  
Avocadostraße 13  
20099 Hamburg  
DE - Deutschland

**SENDUNGSDATEN** ⓘ  
Sendungsnummer  
Dienstleister

**BESTELLUNG ANNEHMEN**

**BESTELLUNG VERSENDEN**

Artikelstatus	Artikel	SKU	Preis
UNBEARBEITET ▼	<a href="#">Damen Kleid ABAZIN aus Bio-Baumwolle - GOTS zertifiziert</a> – L, SCHWARZ MELAWEAR Lieferzeit: in ca. 1-3 Werktagen	3977	99,90 €
ANGENOMMEN	<a href="#">Damen Strickpullover SEEMA - Fairtrade Cotton &amp; GOTS zertifiziert</a> – S, TÜRKIS MELAWEAR Lieferzeit: in ca. 1-3 Werktagen	4888	79,90 €
STORNIERT DURCH HÄNDLER			1,00 €
RETOURE ANGEKOMMEN			
VERSENDET			180,80 €

In exceptional cases, you can also accept each item individually.

# Order is accepted by you

As a result:

- No notification is sent to the customers. They will receive an order confirmation by e-mail directly after we have received the payment.
- This status change does not result in an automatic payment.

# 5. Please ship the goods and enter the shipping directly on the shipping day.

! Please note that the shipment data must first be saved before the status is set to shipped. This is the only way for customers to receive the tracking information for their package by e-mail.

Enter the tracking number and the shipping service provider and mark the entire order as shipped.

**Note:** The shipment number and the shipping service provider will be saved automatically after entry.

Best

## Rechnungsadresse

Claudia Mustermann  
Avocadostraße 13  
20099 Hamburg  
DE - Deutschland

## Lieferadresse

Claudia Mustermann  
Avocadostraße 13  
20099 Hamburg  
DE - Deutschland

## Sendungsdaten

Sendungsnummer  
12323243434234  
Dienstleister  
DHL

BESTELLUNG VERSENDEN

Artikelstatus	Artikel	SKU	Preis
ANGENOMMEN ▼	<a href="#">Damen Kleid ABAZIN aus Bio-Baumwolle - GOTS zertifiziert</a> – L, SCHWARZ MELAWEAR Lieferzeit: in ca. 1-3 Werktagen	3977	99,90 €
ANGENOMMEN	<a href="#">Damen Strickpullover SEEMA - Fairtrade Cotton &amp; GOTS zertifiziert</a> – S, TÜRKIS MELAWEAR Lieferzeit: in ca. 1-3 Werktagen	4888	79,90 €
STORNIERT DURCH HÄNDLER			
RETOURE ANGEKOMMEN			
VERSENDET	Versand		1,00 €
			180,80 €

Or, in exceptional cases, send individual items.



# Order is shipped by you

As a result:

- Customers will receive a shipping confirmation with tracking information via email (**Important:** For this purpose, the tracking number must be saved before confirming the dispatch in the shop-backend and all items must be marked as shipped).
- Payment will be made to your Avocadostore Stripe account.
- **Attention:** Orders that are not set to shipped status will be automatically booked as *Händlerstorno* (merchant cancellation) after 85 days - even if customers have actually received the item. You will not receive any payout of your sales in this case.



# II. Return- processing



# In the case of a return, please book the return promptly upon arrival at the warehouse.

The return can be announced in advance by customers. The status of the corresponding items is then set to

RETOURE ANGEMELDET ▼

**Important:** Not all customers register a return in advance, but the return can and must still be booked after arrival at the warehouse.

Artikelstatus	Artikel	Preis
VERSENDET ▼	<a href="#">Damen Sneakers in all black von MELAWEAR - GOTS zertifiziert</a> MELAWEAR Lieferzeit: in ca. 1-3 Werktagen	89,90 €
ANGENOMMEN	<a href="#">Damen Culotte BHARATI - Fairtrade Cotton &amp; GOTS zertifiziert</a> – NAVY, XS MELAWEAR Lieferzeit: in ca. 1-3 Werktagen	
STORNIERT DURCH HÄNDLER		
RETOURE ANGEKOMMEN	Versand	
VERSENDET	Gesamtbetrag	

! A return can only be set **48h** after setting the status to shipped and only **90 days** after receipt of order.

If it is technically not possible for you to book a return in individual cases, please contact our customer service at [support@avocadostore.de](mailto:support@avocadostore.de).

Please book the return within 7 days of arrival at the warehouse for timely refund.

# Return is confirmed by you

As a result:

- The customers will receive a confirmation with the announcement of the refund by e-mail.
- The refund to the customer will be made automatically.
- Your Stripe account will be debited with the value of the returned items and we will refund the commission for the corresponding items.
- The inventory will automatically increase by the number of returned items.

# III. Special cases in the processing of orders



# You cannot deliver an order? In this case, please cancel the order promptly after order entry.

! A cancellation normally takes place directly after receipt of payment or at the latest after the order has been accepted. In exceptional cases, however, a merchant cancellation can also be booked after the registered shipment.

The screenshot shows a merchant's order management interface. At the top, the order status is 'Unbearbeitet' (Unprocessed). The order date is 09.11.2022, 10:03, and the payment received is also 09.11.2022, 10:03. There are buttons for 'BESTELLUNG ANNEHMEN' (Accept Order) and 'BESTELLUNG VERSENDEN' (Send Order).

The order details section includes the 'Lieferadresse' (Delivery Address) for Claudia Mustermann at Avocadostraße 13, 20099 Hamburg, DE - Deutschland. The 'Sendungsdaten' (Shipping Data) section includes fields for 'Sendungsnummer' (Shipping Number) and 'Dienstleister' (Carrier).

The main part of the interface is a table of items:

Artikelstatus	Artikel	SKU	Preis
UNBEARBEITET ▼	<a href="#">Damen Kleid ABAZIN aus Bio-Baumwolle - GOTS zertifiziert</a> – L, SCHWARZ MELAWEAR Lieferzeit: in ca. 1-3 Werktagen	3977	99,90 €
	<a href="#">Damen Strickpullover SEEMA - Fairtrade Cotton &amp; GOTS zertifiziert</a> – S, TÜRKIS MELAWEAR Lieferzeit: in ca. 1-3 Werktagen	4888	79,90 €
			1,00 €
	<b>Gesamtbetrag</b>		<b>180,80 €</b>

On the left side of the table, there is a vertical menu with buttons for 'UNBEARBEITET', 'ANGENOMMEN', 'STORNIERT DURCH HANDLER', 'RETOURE ANGEKOMMEN', and 'VERSENDET'. A green arrow points to the 'STORNIERT DURCH HANDLER' button, which is highlighted in a green box with the text 'Cancel individual items.'

At the bottom of the interface, there is a section titled 'Bestellung stornieren' (Cancel Order). It includes a warning: 'Achtung: Wenn Sie eine Bestellung stornieren, fällt trotzdem die f...' (Warning: When you cancel an order, the f...). Below this is a button labeled 'BESTELLUNG STORNIEREN'. A green arrow points to this button with the text 'Or cancel the entire order.'

# Merchant cancellation is entered by you

As a result:

- Customers will receive an e-mail informing them that the requested item is no longer available.
- The refund to the customer will be done automatically.
- You will not receive a payout of your sales. If you have already entered the shipping and have canceled the order afterwards, your account will be charged again with the the purchase amount of the canceled items.
- If you cancel an order, the stipulated commission will still apply.
- We assume that the ordered item is no longer available and the stock automatically drops to 0.

You want to refund money to customers for an extraordinary reason? In this case, please post a *Sondererstattung* (special refund).

The screenshot shows a shopping cart with the following items:

Artikel	Preis
1 x <a href="#">Rucksack aus Papier, robust, wasserfest &amp; vegan Rolltop (von PAPERO)</a> – 18 L, Cougar, braun Lieferzeit: in ca. 1-3 Werktagen	Einzelpreis: 79,50 € SKU: 0714637163501_av
<a href="#">Rucksack aus Papier, robust, wasserfest &amp; vegan Rolltop (von PAPERO)</a> – 13 L, Cougar, grau	Einzelpreis: 79,80 € SKU: Rucksack_cougar_grau_mini_av
	0,00 €
	159,30 €

Below the cart, there is a section for 'Sondererstattungen' (Special Refunds). A text box contains the instruction: 'Hier können Sie dem Kunden zusätzlich Geld erstatten, z.B. bei Reklamationen oder Sonderfällen. Für eine reguläre Retoure oder Stornierung nutzen Sie bitte die gewohnten Funktionen und ändern den Status der betroffenen Position(en) entsprechend.' Below this text is a form with a currency field set to '0,00 €' and a 'HINZUFÜGEN' button. A dropdown menu is open, showing the following options:

- ✓ Grund
- Reklamation
- Paket verloren
- Kulanzzahlung
- Rückporto
- Rabatt wegen Lieferverzug
- falsch berechnete Versandkosten
- Falschlieferrung
- Preisdifferenz

A callout box on the right explains: '! This is an extraordinary refund that takes place apart from all regular payment flows. Reasons for a special refund are, for example, the loss of a package during outbound or a goodwill payment to customers (e.g. in the case of a complaint).'

# Special refund is entered by you

As a result:

- Customers will receive an email with the reason for the special refund. We ask customers for bank details, as a special refund is made outside the normal payment flows.
- Once we receive the bank details, the refund will be made to the customer and we will debit your Stripe account with the according amount.

# IV. General information



# General information

- Every change of status has consequences - so please always adjust the status wisely.
- In addition to manual data maintenance, there is the option of an automated order export and shipment data import. If you would like to use this option, you can find the corresponding instructions in the store backend here:

[shipment data import](#)

[order export](#)

Still have questions about processing orders?

Feel free to contact us at [shop@avocadostore.de](mailto:shop@avocadostore.de)

For questions about specific orders, please contact our customer service at [support@avocadostore.de](mailto:support@avocadostore.de)

