

OTTO market

*... hilfreiche Informationen
für das Onboarding*



Sie haben eine Frage an uns?

Schreiben Sie uns per E-Mail: support@otto.market











Zuletzt aktualisiert: August 2021

© 2021 Otto (GmbH & Co KG)

Überblick

Wir freuen uns, dass Sie sich für OTTO Market entschieden haben. Mit den folgenden Informationen geben wir Ihnen einen ersten Überblick und vereinfachen Ihnen den Start.

Gleichzeitig möchten wir Sie bereits jetzt mit unserem **Helpdesk** vertraut machen, welchen Sie mit Zugang zu unserem Partner-Portal „OTTO Partner Connect“ (OPC) nutzen können. Deshalb haben wir den Aufbau des Dokuments ebendiesem nachempfunden. Bitte betrachten Sie das vorliegende Dokument als Momentaufnahme. Die Aktualität der Artikel des Helpdesks ist den hier vorliegenden Informationen vorzuziehen. Mit Zugang zum OPC erhalten Sie Zugriff auf den Helpdesk (oben rechts über das Fragezeichen-Symbol). Außerdem wenden Sie sich bei Fragen, die vor dem Zugang zum Partner-Portal auftreten, gerne an **support@otto.market**

 Onboarding > So werden Sie Partner von OTTO Market.	 Produkte > Erfahren Sie, wie sie Produkte einstellen und verwalten.	 Versand und Retouren > Alles rund um die Abwicklung von Aufträgen und Retouren.
 Gebühren und Provisionen Hier finden Sie alles über die Zahlungsabwicklung.	 Analysen > Erfahren Sie mehr zu den Möglichkeiten der Kennzahlenanalyse.	 Services > Hier finden Sie alles rund um buchbare Services.
 Kund*innenanfragen > So kommunizieren Sie mit den Kunden von OTTO.	 Administration > Alles rund um Ihr Profil, Einstellungen und rechtliche Themen.	 Schnittstellen > So können Sie sich über eine API an OTTO Market anbinden.
 Support > Informationen rund um den OTTO Partnersupport.		

Verkaufen bei OTTO Market - So einfach geht's!

1. Sie stellen Ihre Produkte auf otto.de zum Verkauf ein ([Produkte](#))
2. Sobald ein Kunde aus Ihrem Angebot bestellt, erhalten Sie die Aufträge von OTTO ([Aufträge](#))
3. OTTO übernimmt dann in Ihrem Namen die Rechnungserstellung und Sie versenden den bestellten Artikel direkt an die Kund*in (Aufträge: Versand und Retouren)
4. Den Verkaufserlös schreibt OTTO Ihnen auf ihrem Verrechnungskonto gut und stellt Ihnen die Provision für die Vermittlungsleistung in Rechnung.
5. Zu einem definierten Zeitpunkt zahlt OTTO Ihnen die Verkaufserlöse abzgl. Provision und Grundgebühr auf Ihr hinterlegtes Bankkonto aus. ([Finanzen](#))

Über Ihr eingestelltes Angebot und Ihre Verkäufe stellt OTTO Ihnen Kennzahlen zur Verfügung. ([Analysen](#)). Nutzen Sie diese, um Ihr Angebot zu optimieren und weitere Verkäufe zu generieren. Um Ihren Verkaufserfolg zu steigern, bieten wir Ihnen verschiedene Services ([Services](#)), die Sie über das Partner-Portal buchen können.

Wie Sie Antworten auf Ihre Fragen und Probleme erhalten, erfahren Sie unter dem letzten Gliederungspunkt ([Support](#))

Onboarding

Partner von OTTO Market zu werden ist ganz einfach – unser **Onboarding erfolgt in 10 Schritten**:

1. Registrierung durchführen auf otto.market (wenn Sie sich über das Kontaktformular registriert hatten, ist dieser Schritt bereits erledigt)
2. Anmeldung im Partner-Portal (OPC)
3. Firmenprofil pflegen
4. 2-Faktor-Authentifizierung durchführen (nur bei Multiuser)
5. Vertrag abschließen
6. Legitimationsprüfung starten
7. Versand- und Retoureneinstellungen hinterlegen
8. Zahlungsinformationen hinterlegen
9. Verkäuferprofil vervollständigen
10. "Jetzt starten" klicken

Registrierung durchführen

Von OTTO erhalten Sie einen Link zu einem Registrierungsformular. Füllen Sie dieses Formular mit Ihren Kontaktdaten aus und registrieren Sie sich.



Aktuell ist nur ein Kontakt möglich! Bitte berücksichtigen Sie das bei der Angabe der Kontaktdaten. Dieser Kontakt wird z.B. für die Finanzen verwendet.

Nach erfolgreicher Registrierung erhalten Sie eine automatisch generierte E-Mail mit Ihrem Benutzernamen und einem Link zum Partner-Portal. Dort werden Sie durch die weiteren Schritte geführt.



Sie haben keine E-Mail von uns erhalten? Schauen Sie bitte auch in Ihrem Spam-Ordner.

Anmeldung im Partner-Portal (OPC)

Öffnen Sie den Link in der E-Mail. OTTO empfiehlt für die Nutzung des Partner-Portals einen Desktop Rechner und die Browser Apple Safari, Google Chrome, Microsoft Edge oder Mozilla Firefox.

Sobald Sie das Partner-Portal geöffnet haben, werden Sie aufgefordert, ein neues, eigenes Passwort zu vergeben und dieses zu bestätigen.



Bitte bedenken Sie, dass es aktuell **nur einen Zugang** zum Partner-Portal **pro Firma** gibt. Nachträglich können Sie jedoch mehrere Nutzer (Multi-User) hinterlegen.

Wenn Ihr Passwort erfolgreich geändert wurde, werden Sie im Partner-Portal zum nächsten Schritt „Firmenprofil pflegen“ geführt.

Firmenprofil pflegen

Um Ihnen ein Vertragsangebot erstellen zu können, benötigt OTTO an dieser Stelle weitere Informationen zu Ihrem Unternehmen. Dazu vervollständigen Sie bitte Ihr Firmenprofil im Partner-Portal. Abhängig von der ausgewählten **Rechtsform** werden Sie aufgefordert, rechtsformspezifische Informationen zu hinterlegen.



Gültige Rechtsformen: AG, Einzelunternehmen ohne Handelsregistrierung, e.K., GbR, GmbH, GmbH & Co.KG, GmbH & Co.KGaA, KG, KGaA, OHG, SE, UG (haftungsbeschränkt)



Kleinunternehmer nach §19 UStG können derzeit **nicht** auf OTTO Market verkaufen

Die Angaben lassen sich erst wieder ändern, wenn im Rahmen des Onboardings die Legitimationsprüfung abgeschlossen ist. Deshalb prüfen Sie bitte Ihre Angaben genau, bevor Sie auf „Absenden“ klicken.

In Ihrem **Firmenprofil** können Sie sowohl Ihre Partner ID einsehen als auch die im Onboarding angegebenen Daten. Die Adresse ist jederzeit im **Self-Service** abänderbar.

Bitte beachten Sie, dass die Firmenadresse in unseren Systemen aktuell auch Ihrer Rechnungsadresse entspricht. Abweichende Adressen sind nicht möglich.

Hinweis: Alle anderen Änderungen wie PartnerID, Firmenname und Rechtsform können Sie nicht eigenständig ändern. Hierzu erstellen Sie bitte ein **Ticket**.

2-Faktor-Authentifizierung durchführen

Die wichtigsten Informationen auf einen Blick:

- **zusätzlicher Kontoschutz**, der die Sicherheit Ihrer Daten gewährleistet
- Bei dem **ersten Login** müssen Sie einen zweiten Faktor **konfigurieren**
- Bei **jedem Login** müssen Sie sich mit dem zweiten Faktor **authentifizieren**
- OTTO unterstützt die **Apps Google Authenticator** und **FreeOTP Authenticator** (Die App Identity wird von OTTO nicht unterstützt)

- Die Person, die sich im Partner-Portal einloggt, muss zwingend dieselbe Person sein, auf dessen Gerät die Authentifizierungs-App konfiguriert wurde.

Vorgehensweise

Zunächst erfolgt der gewohnte Login in das Partner-Portal mit Ihren Login-Daten. **Bei jedem Login müssen Sie sich nach der Eingabe Ihrer Zugangsdaten mit einem zweiten Faktor authentifizieren.** Diesen müssen Sie beim ersten Mal konfigurieren. Bitte installieren Sie zu diesem Zweck einer der entsprechenden Authentifizierungs-Apps auf Ihrem Smartphone oder Tablet. Nutzen Sie den in der App inkludierten Barcode Scanner, um den nun gezeigten Barcode zu scannen. Bei der Nutzung der FreeOTP Authenticator App verwenden Sie bitte unbedingt die exakt gleichnamige App „FreeOTP Authenticator“. Diese hat in den meisten Fällen ein blaues Symbol.



Die Person, die sich im Partner-Portal (OPC) einloggt, muss **zwingend dieselbe Person** sein, auf dessen Smartphone oder Tablet die Authentifizierungs-App gespeichert und konfiguriert wurde. Pro OPC-Account kann zwecks Authentifizierung stets ein einziges Gerät verknüpft werden.



Sollten nach erfolgreicher Konfiguration dennoch Probleme beim Einloggen auftauchen, wenden Sie sich bitte an support@otto.market

Hinweis: Sie können bis zu 9 weitere Nutzeraccounts hinzufügen. Wie das funktioniert erfahren Sie in dem Artikel zum Thema Multi-User (siehe Helddesk-Artikel)

Vertrag abschließen

Sobald Sie Ihr vollständiges **Firmenprofil** abgesendet haben, werden automatisch die folgenden **Voraussetzungen** für ein Vertragsangebot geprüft:

- **Firmensitz** ist in Deutschland
- **Rechtsform** (Um ein Vertragsangebot zu erhalten, muss die Rechtsform ungleich "Sonstiges" sein)
- **Deutsche Umsatzsteuer-Identifikationsnummer** (USt-IdNr.) vorhanden
- **Sortiment** kann auf OTTO Market angeboten werden

Erfüllen Sie alle Voraussetzungen? Dann stellt OTTO Ihnen direkt im Partner-Portal die „**Plattform-Nutzungsbedingungen**“ zur Verfügung. Diese entsprechen dem Vertrag, den Sie mit OTTO abschließen, um bei OTTO Market verkaufen zu können.

Wesentliche Bestandteile des Vertrages bzw. der „Plattform-Nutzungsbedingungen“ sind:

- **Declaration on Sustainability** – umfasst neben dem „amfori BSCI-Verhaltenskodex“ auch wesentliche Anforderungen an ethisch korrektes Handeln,
- **Gebührenmodell** – umfasst alle Informationen zur Provisions- und Grundgebühr,

- **Liste unerwünschter Produkte** – enthält Sortimente, die über auf otto.de nicht angeboten werden dürfen,
- **Partner-SLAs** – enthält konkrete Vereinbarungen zur Abwicklungsleistung, um einen einheitlich guten Kund*innen-Service sicherzustellen,
- **Endkunden-AGBs** – entspricht den allgemeingültigen AGBs für die Kund*innen von otto.de,
- **Abrede zur Auftragsverarbeitung** – Vorgaben aufgrund der DSGVO.

Hinzu kommt der „**Zahlungsdienste-Rahmenvertrag**“. Dieser ist notwendig, damit OTTO für Sie die Zahlungsabwicklung mit Kund*innen übernehmen kann. Geschlossen wird dieser Vertrag zwischen Ihnen und der **Hanseatic Bank**. Sobald Sie die „Plattform-Nutzungsbedingungen“ und den „Zahlungsdienste-Rahmenvertrag“ akzeptieren, können Sie den **Vertrag online abschließen**.

*Um ein Vertragsangebot zu erhalten, muss die Rechtsform ungleich "Sonstiges" sein.

Legitimationsprüfung starten



Bitte beachten: Der Vertrag steht **unter dem Vorbehalt einer positiven Legitimationsprüfung**.

Mit Abschluss des Vertrages fallen nach Ablauf des ersten Kalendermonats die monatlichen Grundgebühren an (Details entnehmen Sie dem Gebührenmodell in den Plattform-Nutzungsbedingungen).

Den genauen Ablauf entnehmen Sie bitte den Helpdesk-Artikeln unter „**Legitimationsprüfung**“.

Für die Legitimationsprüfung benötigen Sie:

- Ein internetfähiges Gerät mit Kamera
- Ihren gültigen Personalausweis
- Eine Umsatzsteuerbescheinigung des Finanzamts (nicht älter als 3 Monate)
- Falls Ihre Firma eine GbR ist, ist der Gesellschaftervertrag notwendig



Ihnen liegt keine aktuelle **Umsatzsteuerbescheinigung** vor? Dann stellen Sie bitte bei Ihrem Finanzamt einen entsprechenden Antrag.



Die solarisBank übernimmt für OTTO die Legitimationsprüfung. Bitte folgen Sie einfach den Anweisungen der solarisBank.

Für das Ergebnis der Legitimationsprüfung kann die solarisBank **mehrere Tage benötigen**. Sobald die Prüfung abgeschlossen ist, erhalten Sie eine E-Mail und können das Ergebnis im Partner-Portal einsehen. **Bei Fragen zum Status oder zum Ergebnis wenden Sie sich an support@otto.market.**

Haben Sie alles parat? Dann können Sie die Legitimationsprüfung über das Partner-Portal starten. Sie werden dazu automatisch auf eine neue Seite unseres Partners – der **solarisBank** geleitet.

Versand- und Retoureneinstellungen hinterlegen

Bevor Sie mit dem Verkauf von Artikeln über OTTO Market starten können, benötigt OTTO von Ihnen noch Informationen zu:

- **Versand** – Mit wem versenden Sie und welche Versandkosten fallen für den Kunden an? Eine detailliertere Erklärung finden Sie auf unseren und im Partner-Helpdesk.
- **Retouren** – Welche Informationen benötigt der Kunde von Ihnen, um einen Artikel an Sie zu retournieren? Eine detailliertere Erklärung finden Sie im Partner-Helpdesk

Zahlungsinformationen hinterlegen

Geben Sie hier bitte an, auf welches **Bankkonto** der Saldo Ihres Verrechnungskontos ausgezahlt werden soll. Das angegebene **Bankkonto** muss sich im **europäischen Zahlungsraum (SEPA)** befinden.

Verkäuferprofil vervollständigen

Hinterlegen Sie hier weitere Informationen zu Ihrem Verkäuferprofil.

- **Impressum** – Bei wem kaufen Kund*innen?
- **Datenschutzerklärung** – Wollen Sie die Datenschutzerklärung von OTTO ergänzen?
- **Kontakt und Beratung** – Wie können wir Sie erreichen?



Daten, die Sie hier angeben, können Sie unter Ihrem Profil abändern. Ausgenommen sind E-Mail-Adressen.

Produkte

Anlage & Bearbeitung >	Datenqualität >	Auslobung auf otto.de >
------------------------	-----------------	-------------------------

Anmerkung: Momentan ist es leider noch **nicht** möglich Produkte per CSV-Datei in der UI hochzuladen.

(Mediendaten)

Sofern die inhaltlichen Artikeldaten vorbereitet sind, sollten die jeweiligen Artikelbilder ausgewählt werden, die Sie auf otto.de nutzen möchten. Zur Übertragung müssen Sie uns lediglich den Quellpfad Ihrer Medien angeben und wir ziehen uns die notwendigen Daten ab. Pro Variante muss mindestens ein Bild bereitgestellt werden. Neben der Übertragung von Bildern können Sie uns auch weitere rechtlich relevante Dokumente, z.B. ein Produktdatenblatt oder ein Energielabel übertragen.

Achten Sie hierbei auf die folgenden technischen und inhaltlichen Anforderungen:

- Bilder sind klar, informativ und attraktiv
- Das Produkt macht 85% der Bildfläche aus
- Bilder zeigen nur das zum Verkauf stehende Produkt
- Nur wenige oder keine Requisiten verwenden
- Keine Logos, Wasserzeichen oder eingesetzte Bilder

Formate/mimeTypen

Wir empfehlen bei Images JPG und PNG, sowie bei Dokumenten PDF.

Abmessungen

Die optimalen Bildabmessungen sind 2500x2500px und höher. Die Abmessungen von 480x480px dürfen nicht unterschritten werden.



Zukünftig können hier auch andere Mediendaten, wie beispielsweise Videos und Animationen, mit übergeben werden.

Im Helpdesk finden Sie weitere Informationen unter: **„Neues Produkt anlegen“**

Kennzeichnung nachhaltiger Produkte

Bei OTTO sind gesellschaftliches Engagement und Umweltschutz feste Bestandteile der Unternehmenskultur. Gemeinsam mit den Partnern und Kund*innen soll ein nachhaltiger Beitrag geleistet werden.

Dazu gehört, nachhaltig produzierten Produkten mehr Sichtbarkeit auf otto.de zu geben, z. B. über den **Nachhaltigkeits-Flag** sowie Sortiments- und Markenshops.

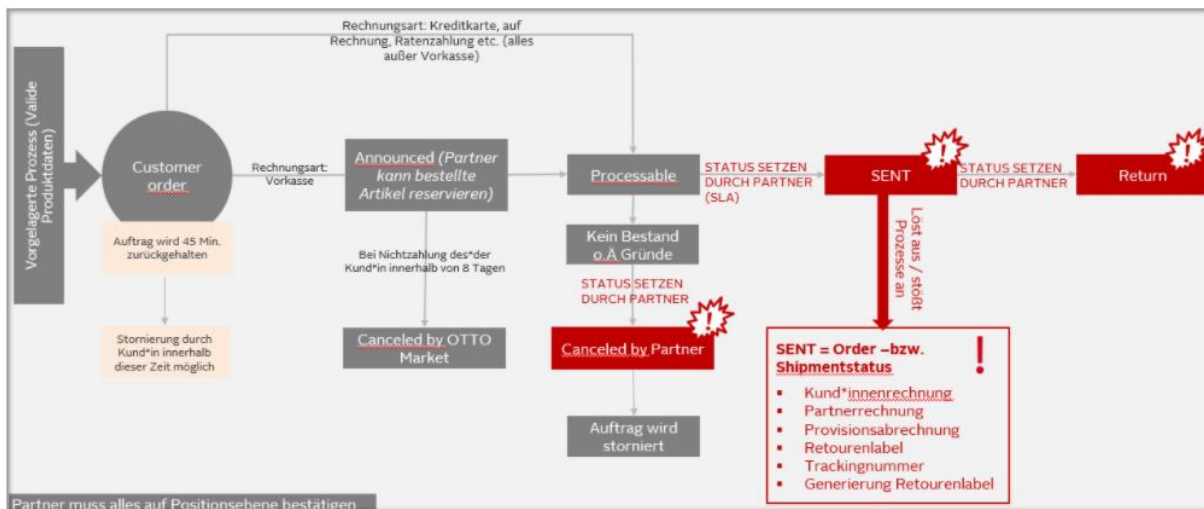
Weiterführende Informationen hierzu finden Sie im Helpdesk: **„Kennzeichnung nachhaltiger Produkte“**

Versand und Retouren



Es besteht die Möglichkeit Bestellungen (Aufträge) über die API sowie das manuelle User Interface (UI) direkt im Partner-Portal zu gestalten. Ein Export der Daten in der UI ist nicht möglich. Bitte schauen Sie regelmäßig in die Auftragsübersicht, da keine automatische Benachrichtigung bei Bestelleingang erfolgt.

Ein gesetzter Status (Sent, Returned) lässt sich nicht rückgängig machen und sollte mit Bedacht gesetzt werden.



Unter dem Helpdesk-Artikel: „**End-to-End-Auftragsmanagement**“ erhalten Sie weitere Informationen zum Schaubild.

Die wichtigsten Informationen auf einen Blick:

- Alle **Aufträge und Lieferungen** können nur **innerhalb Deutschlands** durchgeführt werden. Beachten Sie hierzu bitte die steuerrechtlichen Restriktionen zur Pflege des **Abgangsortes**.
- Hat der*die Kund*in **mehrere einzelnen Aufträge mit gleicher Lieferanschrift** angegeben, können diese Produkte in einem Paket verschickt werden. Dazu müssen die Aufträge zusammen markiert und bearbeitet werden.
- Ein **gemeinsamer Versand von Speditions- und Paketlogistikartikeln** aus einem Kund*innenauftrag ist **möglich**.
- Eine Lieferung darf nur an die im **Auftrag erwähnte** Adresse erfolgen. Auch eine **nachträgliche** Änderung der Lieferadresse auf Kund*innenwunsch ist **nicht gestattet**.

Versand

Sobald die Bestellung (Auftrag) versandfertig ist und Ihr Lager verlassen hat, melden Sie an OTTO eine **Versandbestätigung**. Die Versandbestätigung muss den **Abgangsart** (PLZ, Stadt, Land), den **Versanddienstleister** sowie die **Sendungsnummer** und **Retourenscheidungsnummer** enthalten.

Abgangsart

Für jede Lieferung an eine*n Endkund*in muss der Ort des Beginns der Beförderung oder Versendung (Land und Ort) dokumentiert werden. Für die korrekte Angabe der Information sind Sie verantwortlich. Im Folgenden wird der **Abgangsart** näher erläutert, damit Sie ein bestmögliches Verständnis davon haben.

Beispiele:

- Ein*e Kund*in bestellt ein Sofa. Die Produktion des Sofas wird nach der Kund*innenbestellung in Polen abgeschlossen und dann (auch, wenn es über ein deutsches Lager umgeschlagen wird) an den*die Endkund*in gesendet. Der Ort des Beginns der Beförderung/Versendung ist somit der Ort in Polen.
- Ein*e Kund*in bestellt vier Stühle. Zum Zeitpunkt der Bestellung lagern diese vier bereits fertig produzierten Stühle in Holland. Der Ort des Beginns der Beförderung/Versendung für diese Lieferung ist somit der Ort in Holland, da die vier Stühle von dort aus explizit für diese Kund*innenbestellung versendet werden.

Bitte beachten Sie auch folgende Beispiele:

- Wenn ein*e Kund*in einen Tisch bestellt, dessen Einzelteile in Polen lagern und dessen Endmontage in Deutschland durchgeführt wird, dann liegt der Ort des Beginns der Beförderung/Versendung in Deutschland (Ort an dem der Versand des fertig zusammengestellten Tisches zum*zur Kund*in beginnt).
- Wenn Sie z.B. 100 Leuchten in England produzieren und dann alle 100 Leuchten ohne Endkund*innenbezug nach Deutschland bringen, dort lagern und dann nach Kund*innenbestellung einer Leuchte diese von dem deutschen Lagerort an den*die Kund*in versenden, dann ist als Ort des Beginns der Beförderung/Versendung der Ort in Deutschland zu hinterlegen.

Erfordert das Produkt einen Versand in mehreren Paketen, (nur dann) ist es zwingend erforderlich, dass für **jedes** versendete Paket **jeweils ein separates Retourenlabel** beigelegt wird, da den Kund*innen aus technischen Gründen aktuell lediglich ein Retourenlabel bei der Retourenanmeldung zur Verfügung gestellt werden kann.



Hierbei handelt es sich um eine Ausnahme. Bei Aufträgen bestehend aus nur einem Paket, **darf kein Retourenlabel** beigelegt werden.

Versanddienstleister und Sendungsnummer

Aktuell können Sie die folgenden Carrier nutzen. Eine Sendungsverfolgung muss immer gewährleistet sein. Weitere Informationen sind im Helpdesk unter: „**Übersicht der möglichen Versanddienstleister**“ zu finden.

Hinweg	Rückweg
DHL	DHL
DHL Express	
GLS	GLS
Hermes	Hermes
UPS	
DPD	

Kleinvolumige Produkte können per Warenpost verschickt werden. Es besteht die Möglichkeit, die Sendungsnummer der Warenpost mittels der Versandart Paket zu übermitteln

Achtung: Die Warenpostkosten entsprechen den gepflegten Standardversandkosten, da aktuell keine zusätzlichen Versandkosten gepflegt werden können.

Die Retourenadresse muss sich in der Bundesrepublik Deutschland befinden (Empfänger, Straße, Hausnummer, PLZ und Stadt), wobei es sich um eine real existierende Adresse oder Geschäftsadresse (Empfänger, Postleitzahl und Stadt) und nicht um eine lediglich einem bestimmten Carrier bekannte „fiktive“ Adresse zu Weiterleitungs- und Sortierungszwecken handeln darf.

Paketbeilage:



- Sie dürfen dem Paket selbst **kein physisches Retourenlabel** beilegen
- Sie dürfen dem Paket **keinen Rechnungsbeleg** beilegen
- Der Versandverpackung darf **keine Werbung** beigelegt werden
- Bitte legen Sie jedem Auftrag eine Paketbeilage zur Vorgehensweise der Rücksendung für den Kunden bei

Dokument	Paketbeilage erlaubt?	Weitere Informationen
Retourenlabel bei einzelnen Paketstücken	Nein	Retourenlabel
Retourenlabel bei mehreren Paketstücken	Ja (ist Pflicht)	Sendungen (mehrere Packstücke)
Rechnungsbeleg	Nein	Paketbeilage
Werbung	Nein	Paketbeilage
Lieferschein	Ja (ist freiwillig)	Paketbeilage
Retouren-Begleitschein	Ja (ist freiwillig)	Paketbeilage

Die Erstellung des Retourenlabels übernimmt OTTO für Sie. Dieses wird aus den von Ihnen angegebenen Stammdaten unter **Versand und Retouren** sowie den übergebenen Informationen aus der jeweiligen Versandbestätigung digital erstellt. Die Versandbestätigung muss somit die Paketnummer der Retoure (Retourensendungsnummer) enthalten. Sie können demnach nicht beim Onboarding den Carrier X für Retouren angeben und im Shipment den Carrier Y verwenden.

Kund*innen können nach Erhalt Ihrer Sendung die Retoure über das Kund*innenkonto anmelden.

OTTO generiert das Retourenlabel und stellt dieses den Kund*innen als PDF zur Verfügung. Dort ist es bis zu 14 Tage nach Erhalt der Sendung verfügbar. **Dieser Service ist für die Kund*innen kostenlos.**

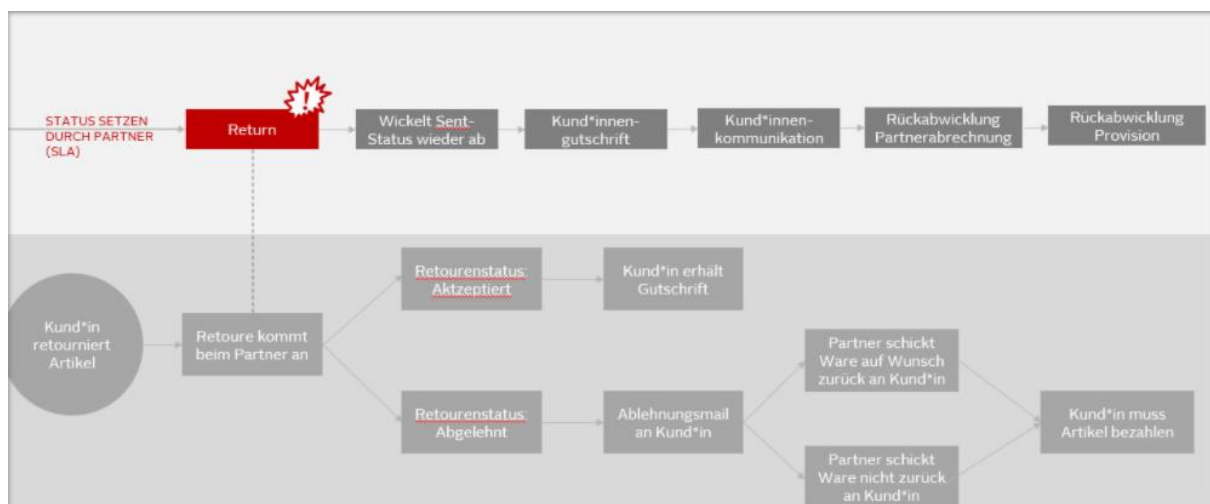
Falls Sie Kund*innen, auf Wunsch einer Kund*innen-Anfrage, das Retourenlabel per Post zusenden müssen, wird das Briefporto nicht durch OTTO getragen. Bei dem Carrier Hermes können Kund*innen schon druckerfrei, mithilfe eines QR-Codes, das Paket zurücksenden. Es wird bereits daran gearbeitet, diese Funktion auch bei den anderen Carriern einzuführen.

- i** Bitte beachten Sie auch: OTTO greift nicht auf Ihren Nummernkreis zu, sondern erstellt jeweils nur ein Label pro Sendung aus den von Ihnen zur Verfügung gestellten Informationen.

Um Kund*innen-Irritationen bei dem Thema „Retourenprozess“ zu vermeiden, stellen wir Ihnen einen Text für eine **Paketbeilage** zur Verfügung und bitten Sie darum, diese jedem von Ihnen versendeten Paket beizulegen. Des Weiteren haben Sie die Möglichkeit Kund*innen einen **Liefer- und Retourenschein** in die Sendung zu legen. Hierbei müssen Sie einige wichtige Vorgaben beachten.

Diese Vorlage und weitere Informationen finden Sie im Helpdesk unter „**Erläuterungen zum Retourenprozess für Kund*innen**“ und „**Paketbeilage zur Erläuterung des Retourenprozesses**“

Retoure erhalten



Kund*innen können bis zum Ablauf der Rückgabefrist die zugestellten Bestellungen retournieren. Mithilfe der **Retouren-Sendungsnummer**, die Sie im Rahmen der

Versandbestätigung (im Vorfeld) an OTTO **übermittelt** haben, generiert OTTO für die bzw. den Kund*in ein **Retourenlabel** und stellt dieses als PDF zur Verfügung.

Für die Vereinbarung einer Rücksendung von **Speditionsware** werden dem bzw. der Kund*in auf otto.de unter „Mein Konto“ die von Ihnen hinterlegten Kontaktdaten aus den Retoureninformationen unter Versand- und Retoureninformationen angezeigt.

Sobald eine Retoure bei Ihnen eingegangen ist, übermitteln Sie bitte **innerhalb von 24 Stunden** den Status der Rücklieferung (SLA-Einhaltung). Nach Bestätigung der Retoure veranlasst OTTO die Gutschrift für die bzw. den Kund*in.

i **Wichtig:** Setzen Sie den Retourenstatus erst nach der Prüfung der Retourenartikel. Eine nachträgliche Änderung dieses Status ist nicht möglich. **Sie haben die Möglichkeit, eine Retoure unter Angabe eines Grundes abzulehnen.**

Finanzen

Abrechnung >	Provision & Gebühren >	Auszahlung >
--------------	------------------------	--------------

In diesem Bereich erfahren Sie alles über die Zahlungsabwicklung Ihrer Verkaufserlöse, der Versandkosten und der anfallenden Gebühren.

Provision

Monatliche Grundgebühr

Für alle Händler*innen, die ihr Sortiment über OTTO Market vertreiben, wird eine **einheitliche Grundgebühr** erhoben – unabhängig davon, wie viele Artikel Sie in Ihrem Sortiment anbieten. Die Grundgebühr beträgt **monatlich 39,90 €**. **Diese wird erstmalig am 1. des Folgemonats nach der technischen Befähigung der Marktplatzaktivität berechnet.** Die monatliche Grundgebühr wird Ihnen zzgl. MwSt. in Rechnung gestellt und von OTTO verrechnet, sobald das **zentrale Verrechnungskonto** ausreichend Guthaben aus Ihren Verkäufen aufweist. Weitere Informationen finden Sie im Partner Helpdesk-Artikel „Vertragsdokumente“ in den Nutzungsbedingungen.

i **Achtung:** Das Aussetzen oder die Reduktion der Grundgebühr ist grundsätzlich nicht möglich.

Prozentuale Verkaufsgebühr (Provision)

Zusätzlich zahlen Sie bei einem erfolgreich verkauften Produkt eine **marktübliche Provision**, die **sortimentsspezifisch** bestimmt ist. Berechnungsbasis für die prozentuale Verkaufsgebühr

(Provision) ist der Verkaufspreis des jeweiligen Produktes inkl. MwSt. Die errechneten Beträge der Verkaufsgebühr (Provision) werden zzgl. MwSt. **täglich** in Rechnung gestellt. Die Verkaufsgebühr (Provision) **behält OTTO von Ihrem Verkaufsguthaben ein**, bevor OTTO dieses vom zentralen Verrechnungskonto auf Ihr Referenzkonto auskehrt.

Abrechnung der Provision

Für unsere **Vermittlungsleistung** stellt OTTO Ihnen eine **Standardprovision** angelehnt an Ihre Sortimente (Produktkategorien) in Rechnung. Die Provision wird auf den **Bruttoverkaufspreis** berechnet. Die **Nettoprovision** wird Ihnen also **zzgl. 19% Mehrwertsteuer** in Rechnung gestellt.

Auf **Versandkosten** wird ebenfalls eine **Provision** erhoben. Diese beträgt standardmäßig **15% zzgl. Mehrwertsteuer**. Diese wird analog der Partnerprovision abgerechnet.

Die Ihnen in Rechnung gestellten Provisionsbeträge verrechnet OTTO zum **Fälligkeitsdatum** (nach 30 Tagen, immer donnerstags) mit dem Betrag auf Ihrem Verrechnungskonto. Sind vor dem Fälligkeitsdatum der Provisionsrechnung Kundenretouren bei Ihnen eingegangen, wird die Rechnungskorrektur vor der Verbuchung mit Ihrem Verrechnungskonto berücksichtigt.

 Es ist keine Überweisung notwendig.

Verrechnungskonto

OTTO führt für Sie ein Verrechnungskonto, über das alle Zahlungen abgewickelt werden und dessen Saldo an Sie ausgezahlt wird.

Über das Verrechnungskonto werden die folgenden Zahlungen für Sie abgewickelt:

- Verkaufserlöse
- Versandkosten
- Erstattungen für Retouren
- Gebühren (Provision, Grundgebühren)

Auszahlung

Eine **Auszahlung** von Ihrem Verrechnungskonto erhalten Sie **einmal pro Woche**. OTTO weist die Auszahlung immer **donnerstags** an. Die Zahlung erfolgt auf das **Bankkonto**, das Sie in den Zahlungseinstellungen hinterlegt haben.

Der ausgezahlte Betrag, welcher immer für eine Woche konsolidiert wird, ergibt sich aus den fälligen Gutschriften und Belastungen auf Ihrem Verrechnungskonto. Nicht fällige Gutschriften und Belastungen werden bei der Auszahlung nicht berücksichtigt. Die Auszahlungen für Verkaufserlöse werden beispielsweise frühestens nach 31 Tagen fällig, damit im Falle einer Retoure eine Verrechnung auf dem Verrechnungskonto erfolgen kann. Von der Versandbestätigung bis zur Auszahlung dauert es maximal 37 Tage..

Bei jeder Auszahlung erhalten Sie zusätzlich eine **genaue Dokumentation mit allen Details** zu Ihrer Auszahlung per E-Mail.



Der ausgezahlte Betrag ergibt sich aus den fälligen Gutschriften und Belastungen auf Ihrem Verrechnungskonto, welcher immer für eine Woche konsolidiert wird. Nicht fällige Gutschriften und Belastungen werden nicht bei der Auszahlung berücksichtigt.

Kund*innenbeleg

Um die Erstellung des Kundenbelegs brauchen Sie sich nicht kümmern. OTTO übernimmt dies in Ihrem Namen und nutzt dazu die Angaben, die Sie im Firmenprofil hinterlegt haben. Diese Kaufbelege bzw. Erstattungsbelege können Kund*innen anschließend im Kundenkonto einsehen und demnach gleichzeitig Ihre finanziellen Prozesse nachverfolgen.

Abrechnung der Versandkosten

Die **Höhe der Versandkosten** bestimmen Sie, indem Sie diese in Ihrem Partner-Portal hinterlegen. Bieten Sie Speditionsware an, hinterlegen Sie neben den **Standardversandkosten** einen **Speditionsaufschlag**.

Den Kund*innen werden bei der Bestellung entsprechend die Versandkosten in Rechnung gestellt.

1. Bestellen die Kund*innen Artikel, die mit einem **Paketdienstleister** zugestellt werden, werden ihnen die Standardversandkosten berechnet.
2. Bestellen die Kund*innen Artikel, die mit einer **Spedition** zugestellt werden, werden ihnen die Standardversandkosten und zudem der Speditionsaufschlag berechnet.
3. Bestellen die Kund*innen Artikel, die mit **Paketdienstleister und Spedition** zugestellt werden, werden ihnen die Standardversandkosten und der Speditionsaufschlag berechnet.

Versandkosten werden nur dann vollständig erstattet, wenn alle Artikel einer Bestellung retourniert wurden. Weitere Informationen zur Differenzierung zwischen Voll- und Teil-Retoure sowie zur Rückerstattung bei Teil-Retouren und weiteren Szenarien (z. B. Retoure von Speditionsartikeln und Produkte mit Standardversand) finden Sie im Partner Helpdesk unter **„Abrechnung der Versandkosten UI/ API“**

Analysen

Überblick >	Controlling >	Shop Performance >	Produktdatenqualität >
Logistik >	KPIs >		

Im Analyse Modul des Partner-Portals stellen wir Ihnen interessante Kennzahlen (KPI's) über Ihr Angebot und Ihre Verkäufe auf otto.de zur Verfügung.

Auf der Übersichtsseite sehen Sie bereits erste KPIs rund um Ihr **Controlling, Shop Performance, Produktdatenqualität, Logistik und individuelle Analysen.**

Services

Marketing >

Um Ihren **Verkaufserfolg** zu steigern, bieten wir Ihnen verschiedene Services, die Sie über das Partner-Portal buchen können. Folgende Services sind bereits buchbar:

OTTO Display Network

Mit dem [OTTO Display Network](#) erhalten Ihre Produkte mehr **Aufmerksamkeit** und **Sichtbarkeit**, indem Sie gezielt im Self-Service vollautomatisierte Onlinewerbung Ihrer Produkte auf bekannten, externen Webseiten ausspielen. Dadurch können Sie potenziellen Kund*innen **zielgerichtete** Werbung zuspielen, auch wenn Sie nicht auf [otto.de](#) unterwegs sind.

Teilnahme an Sale-Aktionen

Saisonale Sale-Aktionen finden mehrmals im Jahr statt (z. B. Sommer Sale Verkauf (SSV), Winter Sale Verkauf (WSV) und Midseason-Sale). Sie können daran teilnehmen und Ihre Produkte ebenfalls zu reduzierten Preisen anbieten. Sie sind dann Teil der Sale-Aktionen auf [otto.de](#) und profitieren vom **erhöhten Traffic** und **steigender Nachfrage** in den entsprechenden Sale-Kategorien.

OTTO Retail Media

OTTO Retail Media ist die zentrale Vermarktungseinheit von OTTO und bietet Ihnen Full-Service Pakete für vielfältige Werbemaßnahmen auf [otto.de](#) sowie auf externen Umfeldern, die Sie nicht im Self-Service buchen können. So steigern Sie ganzheitlich die **Sichtbarkeit, die Relevanz** und natürlich den **Abverkauf** Ihrer Produkte. Hierzu gehören [Sponsored Product Ads \(SPA\)](#), [InShop Promotion](#) und [Audience Extension](#).

Abrechnung von Services

Für getätigte Servicebuchungen erhalten Sie per **E-Mail** monatlich eine Rechnung inklusive PDF-Datei an die Adresse des oder der von Ihnen hinterlegten Rechnungsempfänger*in. Den bzw. die Empfänger*in hinterlegen Sie im Partner-Portal unter Zahlungsinformationen. Die Rechnung kann weder über die API gezogen noch über die UI als Download zur Verfügung gestellt werden. Die Fälligkeit der Rechnung beträgt **30 Tage**.

i **Achtung:** Die Abrechnung der Services erfolgt nicht über das Verteilerkonto. Die Servicebuchungen müssen per Rechnung bzw. Überweisung gezahlt werden.

Kund*innenkommunikation

Neben der Versendung Ihrer Kund*innenanfragen an die von Ihnen im Verkäuferprofil hinterlegte E-Mail-Adresse stellt OTTO Ihnen diese auch im Partner-Portal unter dem Menüpunkt „Kund*innenanfragen“ zur Verfügung. Somit steht es Ihnen jederzeit frei, die Anfragen im Partner-Portal oder per E-Mail zu bearbeiten.

Sobald Sie eine Anfrage beantworten, wird Ihre Antwort direkt an die E-Mail-Adresse des*der Kund*in weitergeleitet. Bitte sprechen Sie in Ihrer Antwort immer direkt den*die Kund*in persönlich an.

Wichtig:

- Bei der Korrespondenz mit Ihren Kund*innen **gelten stets** die Antwortzeiten aus den vertraglich vereinbarten Partner-SLAs (SLA = Service Level Agreement – die SLAs finden Sie in Ihrem Vertrag) sowie die Nutzung einer einheitlichen Sprache entsprechend dem [Leitfaden zur Kundenkommunikation](#).
- Jegliche Kommunikation (ob direkt oder über den OTTO-Kund*innenservice) erfolgt ausschließlich in deutscher Sprache und gemäß der korrekten Rechtschreibung und Grammatik. Die Kommunikation darf auf Englisch erfolgen, sofern der*die Endkund*in den HÄNDLER auf Englisch kontaktiert.
- Das Verwenden von GIFS, Logos und Emojis ist nicht gestattet.

Im Partner-Portal können Sie spezielle User **für die Bearbeitung der Kund*innenanfragen** anlegen, welche ausschließlich für den Menüpunkt "Kund*innenanfragen" freigeschaltet sind. Momentan können Sie bis zu fünf User erstellen.

Administration

Einstellungen >	Profile >	Rechtliches >
-----------------	-----------	---------------

Unter Administratives erfahren Sie, wie Sie Ihr Passwort ändern, Ihre Profile bearbeiten und Einstellungen vornehmen.

Passwort ändern

Um Ihr Passwort zu ändern, nutzen Sie bitte die „Passwort vergessen“-Funktion beim Login zum Partner-Portal.

Profil

OTTO unterscheidet zwischen dem Firmenprofil und dem Verkäuferprofil.

Firmenprofil

Die Angaben aus Ihrem Firmenprofil benötigt OTTO u.a. für folgende Aspekte:

- Vertragsabschluss
- Legitimationsprüfung
- Kundenrechnung
- Rechnung

Verkäuferprofil

Die im Verkäuferprofil hinterlegten Angaben zu „Verkäuferinformationen“ und „Impressum“ werden den Kund*innen auf otto.de am Artikel zugänglich gemacht. Außerdem können Sie einen Zusatz zu den OTTO Datenschutzerklärungen hinzufügen.

Die Informationen zu „Kontakt und Beratung“ werden nur OTTO Market intern genutzt, um Sie bei Kund*innenanfragen zu kontaktieren. (Siehe Kund*innenkommunikation)



Außerdem können Nutzerprofile mit eingeschränkten Rechten vergeben werden (Nutzerverwaltung).

Die Angaben zum Firmen- und Verkäuferprofil können Sie aktuell nur im Rahmen des Onboardings hinterlegen. Sollte es nach dem Onboarding Änderungen geben, dann stellen Sie bitte ein Ticket mit Ihrem Änderungswunsch ein.

Einstellungen

Im Partner-Portal können Sie unter Einstellungen Ihre firmenspezifischen Details zu Versand, Retouren, Zahlungen und Nutzerverwaltung einstellen. Diese Informationen können Sie jederzeit bearbeiten.

Versand und Retouren

Über das Zahnrad im Partner-Portal nehmen Sie Ihre Einstellungen zu Versand und Retouren vor.

Versandinformationen

Über die Versandinformationen können Sie pro Versandart (Paket, Spedition) einstellen, mit welchem Versanddienstleister Sie zusammenarbeiten und welche Versandkosten dafür anfallen. Versandkosten werden nach der Versandart erhoben, nicht auf der Articlebene
Bei Speditionsware ist zu beachten, dass sich die Versandkosten für den Kunden aus den **Standardversandkosten und dem Speditionszuschlag** zusammensetzen. (Siehe auch Abrechnung der Versandkosten)

Retoureninformationen

Die Angaben unter Retoureninformationen verwendet OTTO, um

- Retourenlabels für Paketwaren zu generieren,
- die Abholung von Speditionsware zu vereinbaren

Zahlungseinstellungen

Die in den Zahlungseinstellungen angegebenen **Bankdaten** nutzt OTTO, um Ihnen den Saldo Ihres Verrechnungskontos auszuführen.

Für den Fall, dass Ihr Verrechnungskonto mal einen **negativen Saldo** aufweist, benötigt OTTO für einen Saldenausgleich ein SEPA-Lastschriftmandat von Ihnen. Dazu bestätigen Sie bitte das entsprechende Kontrollkästchen.

Ein negativer Saldo kann entstehen, wenn nach einer Auszahlung Ihres Guthabens auf dem Verrechnungskonto eine Belastung durch eine Retoure entsteht. Sollte der Fall eintreten, können Sie **innerhalb von acht Wochen**, beginnend mit dem Belastungsdatum, die Erstattung des belasteten Betrages verlangen. Es gelten dabei die mit Ihrem Kreditinstitut vereinbarten Bedingungen.



Das angegebene Bankkonto muss sich im europäischen Zahlungsraum (SEPA) befinden.

Identifizieren können Sie das SEPA-Lastschriftmandat durch:

- Gläubiger-Identifikationsnummer: DE17ZZZ00000001797
- Mandatsreferenznummer: Entspricht Ihrer Partner-ID (diese können Sie Ihrem Firmenprofil entnehmen).

Nutzerverwaltung

Im Partner-Portal haben Sie die Möglichkeit ihre **Profile zu bearbeiten**. Über die Nutzerverwaltung haben Sie die Möglichkeit die Zugriffsrechte aller Nutzer*innen entsprechend zu individualisieren.

Dabei wird zwischen einem Vollzugriff, also mit allen der jeweiligen Kategorie zugehörigen Rechten, und keinem Zugriff in einer Kategorie unterschieden. So haben Sie die Möglichkeit, verschiedenen Nutzer*innen **nur für ausgewählte Kategorien Zugriffsrechte** zuzuteilen.

Legen Sie die Nutzer*innen unter Angabe der persönlichen Daten an und vergeben Sie entsprechende Zugriffsrechte individuell. Mit einem Klick auf „Einladung versenden“ wird der bzw. die neue Nutzer*in über sein Nutzerprofil informiert.

Schnittstellen



Sie möchten den Verkauf über OTTO Market nicht manuell abwickeln? Dann können Sie die Datenübertragungen auch über unsere technische Schnittstelle (API) einrichten.

Entscheiden Sie sich für die Nutzung der API, dann benötigen Sie einen API-Zugang mit **entsprechenden Zugangsdaten**. Nachdem Sie alle Schritte des Onboardings durchlaufen haben, erhalten Sie die Informationen hierzu per Mail zugesandt und müssen zunächst ein neues Passwort vergeben.

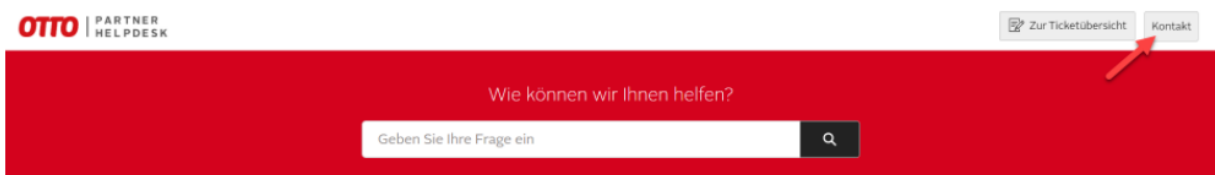
Anschließend können Sie sich mit dem API-User authentifizieren und die oben gezeigten API-Endpunkte ansteuern.

Weiterführende Informationen zur Authentifizierung finden Sie über die separate [API-Dokumentation](#).

Sie würden gerne von den Vorteilen der Datenübertragungen per API profitieren, verfügen aber nicht über ausreichend Kenntnis für die Entwicklung und die Anbindung an eine API? Dann empfiehlt OTTO Ihnen die **Zusammenarbeit** mit einem **Datendienstleister**. Mehr dazu finden Sie [hier](#).

Support

OTTO hat stets großes Interesse an der Zufriedenheit seiner Partner und bietet Ihnen daher die Möglichkeit sich jederzeit bei Fragen an den Partnersupport zu wenden. Gleichzeitig vertraut OTTO auf Ihre Mithilfe, um schnellstmöglich zur Lösung Ihres Anliegens zu kommen.



Wie können Sie vorab zur Klärung Ihres Anliegens beitragen? Haben Sie die vorhandenen Artikel im Partner Helpdesk bereits gelesen? Wenn Sie dennoch keine passende Lösung gefunden haben, stellen Sie gerne eine Anfrage über das Tickettool im Partner Helpdesk.

Bitte stellen Sie sicher, dass in Ihrer Anfrage alle für die Klärung Ihres Anliegens notwendigen **Informationen** vorhanden sind. Je ausführlicher Ihre Anfrage und die mitgegebenen Informationen sind, desto schneller kann das Problem analysiert und gelöst werden. Nur so kann gewährleistet werden, dass OTTO Ihnen **schnellstmöglich** helfen kann.

Key Account Betreuung

Als Key Account erhalten Sie bei OTTO eine individuelle Betreuung durch eine*n persönliche*n Ansprechpartner*in. Ihr*e Key Account Manager*in konzentriert sich dabei unter anderem auf die folgenden Punkte in der Zusammenarbeit, um ein gemeinsames Wachsen und das bestmögliche Ergebnis zu fokussieren:

- Gezieltes Monitoring und gemeinsame Optimierung der Kennzahlen
- Gemeinsame Jahresplanung und Vorbereitung auf Umsatzstarke Tage und Saisons
- Optimierung der Sortimente
- Content-Optimierung zur Verbesserung der Sichtbarkeit
- Gemeinsame Aktionsplanung sowie individuelle Beratung und Erstellung von Kampagnen
- Schnürung von individuellen Marketingpaketen

i Der Status „Key Account“ wird durch einen Jahresnettoumsatz von mehr als 2.5 Millionen Euro erreicht. Sie werden in dem Fall proaktiv von OTTO kontaktiert.

Achtung: Die oben genannten Leistungen sind Beispiele für mögliche Aspekte in der Betreuung des Key Accounts, ein genereller Anspruch besteht darauf jedoch nicht. Der Status „Key Account“ kann jederzeit wieder entzogen werden.

Wichtige Hinweise:

Dienstleister: Sollten Sie mit einem **Dienstleister** zusammenarbeiten und Ihr Anliegen betrifft die technische Schnittstelle, wenden Sie sich bitte zunächst an Ihren Dienstleister.

Kommunikation: OTTO legt großen Wert auf eine partnerschaftliche Zusammenarbeit und Kommunikation auf Augenhöhe. Daher ist es uns wichtig, dass die Kommunikation zwischen OTTO und Ihnen stets respektvoll stattfindet.

Ein Thema pro Ticket: Bitte vermeiden Sie, mehrere Themen im selben Ticket zu platzieren. Wählen Sie bitte pro Thema je eine Kategorie aus dem Tickettool (Produkte, Aufträge etc.). Dies ist für das interne Monitoring bei OTTO relevant. Zudem liegt die Bearbeitung unterschiedlicher Themen häufig bei verschiedenen Mitarbeiter*innen bei OTTO.

Mehraufwand vermeiden: Bitte stellen Sie zum selben Thema nicht mehrere Tickets ein. Die Bearbeitung Ihres Anliegens wird dadurch nicht beschleunigt, sondern verursacht bei OTTO einen erheblichen Mehraufwand.