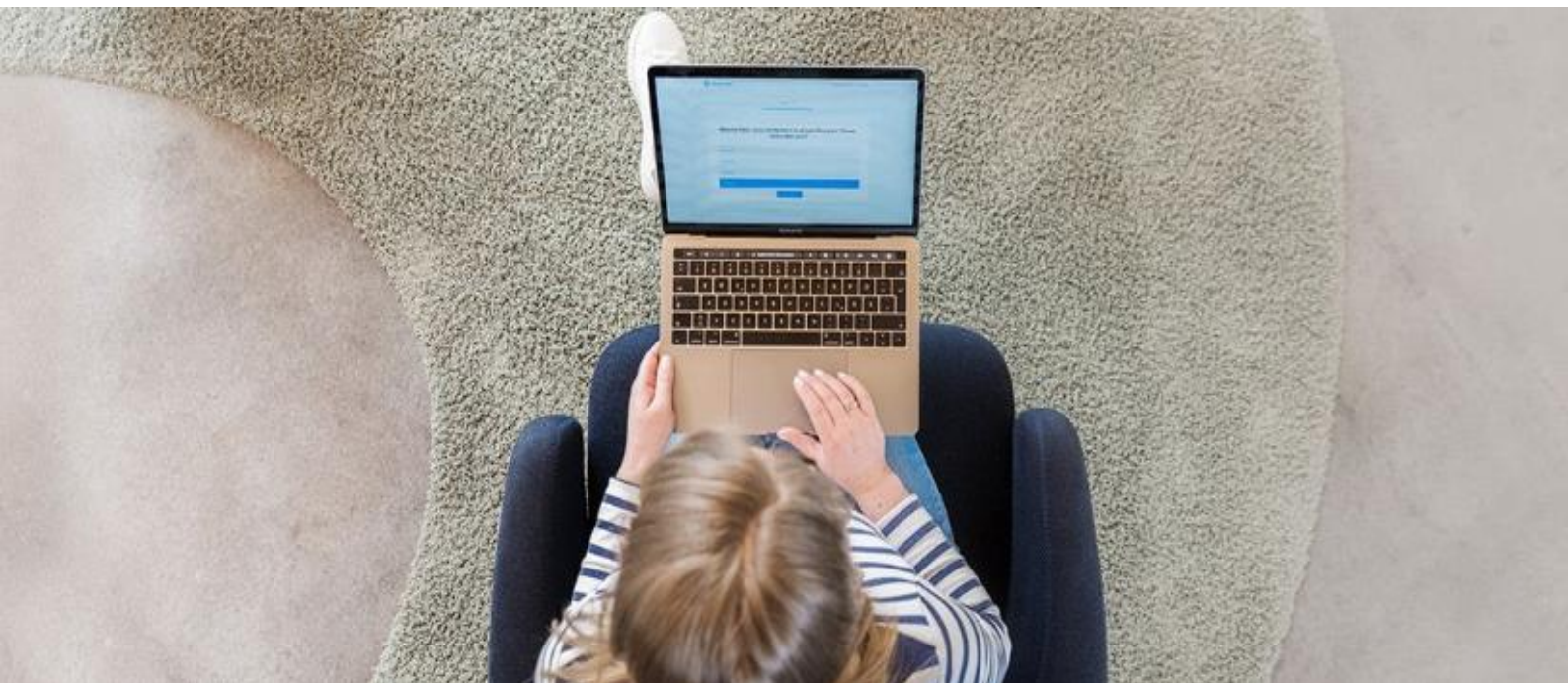




INHALT

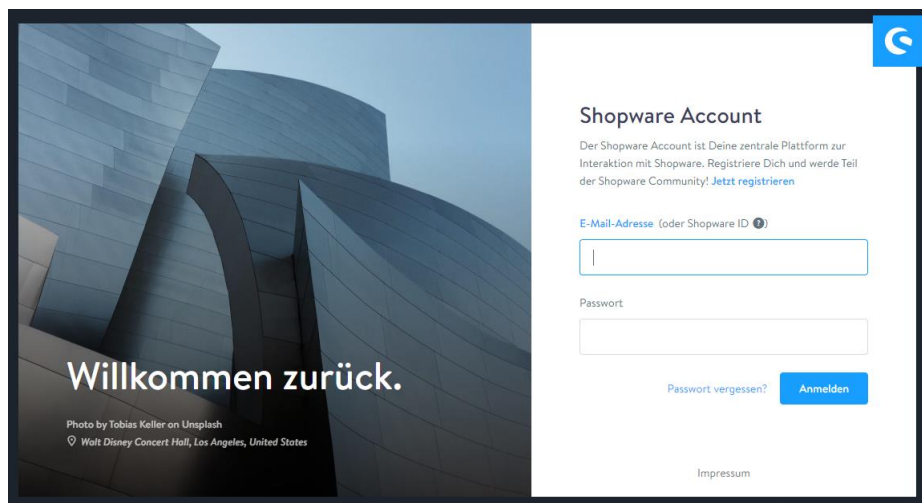
<u>Abschnitt</u>	<u>Seite</u>
Kundenkonto	3
Login	3
Menü	4
Stammdaten und Steuerliche Daten	5
Notwendige Angaben zum Unternehmen	6
Angaben zur Steuerberechnung	6
Buchhaltung	7
Zahlungsarten	7
Geld auf das Kundenkonto einzahlen	8
Rechnungen und Gutschriften, Rechnungen ausgleichen	9
Fraud-Prevention	9
Einzelbuchungen anzeigen	10
Angaben in Belegtexten, Klärung von Buchungen	11
Dispositionsrahmen und Guthaben	11
Shopverwaltung und Lizenzen	12
Shops	12
Shopinformationen	12
Buchungsübersicht	13
Lizenzen und Subscriptions (Updates und Support für Erweiterungen)	13
Softwarewartung und Support (Updates und Support für Shopware)	14
Testlizenzen	15
Löschen von Lizenzen (Shopware 5 / Shopware 6)	15
Beenden von Mieten	18
Übertragung von Lizenzen	19
Mehr Wissen	20
Weitere Bereiche im Kundenkonto	20
Kontakt	20

Kundenkonto

Jeder Kunde der shopware AG verfügt über ein Kundenkonto (Account). Im Kundenkonto kannst Du online Lizenzen und Verträge verwalten. Gleichzeitig werden dort viele wichtige Informationen und Handlungsmöglichkeiten für die Buchhaltung zur Verfügung gestellt.

Für die Nutzung des Kundenkontos ist es notwendig, dass die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) als Grundlage jeder vertraglichen Beziehung anerkannt werden.

In Deinem Kundenkonto kannst Du beliebig viele Shop-Domains verwalten. Weitere Domains kannst Du im gleichen Account hinterlegen. Somit benötigst Du nur ein Kundenkonto.



Login

Das Kundenkonto erreichst Du über Deinen Browser mit der URL <https://account.shopware.com>.

Für vor 2020 angelegte Kundenkonten wurde von Dir in der Regel eine shopware ID als Login selbst angelegt, ansonsten ist Dir diese bei Zusendung der Lizenzen von Shopware mitgeteilt worden. Diese shopware ID dient nur als Login zum Kundenkonto.

Bei neuen Kundenkonten ab 2020 verzichten wir auf die shopware ID. Wie bei vielen anderen Unternehmen auch, meldest Du Dich mit einer persönlichen E-Mail-Adresse an. Bei Deinem nächsten Login wirst Du darum gebeten Deine persönliche E-Mail-Adresse zu registrieren.

Sofern Dir das Passwort nicht mehr vorliegt, kannst Du Dir ein neues Passwort an Deine E-Mail-Adresse senden lassen. Hierfür gibt es im Login-Bereich die Funktion „Passwort vergessen“. Für die Zusendung der entsprechenden E-Mail wird die für den Ansprechpartner im Account hinterlegte E-Mail-Adresse verwendet.

Menü

Nach dem Login erreichst Du eine neue Oberfläche. Auf der linken Seite befindet sich, dunkelblau hinterlegt, das Menü des Kundenkontos.

Nur wenn die Mindestangaben (Pflichtfelder) erfasst wurden, wird das Menü vollständig eingeblendet, ansonsten musst Du erst die Stammdaten vervollständigen.

Alle grundlegenden Informationen findest Du unter dem Menüpunkt „Meine Firma“.

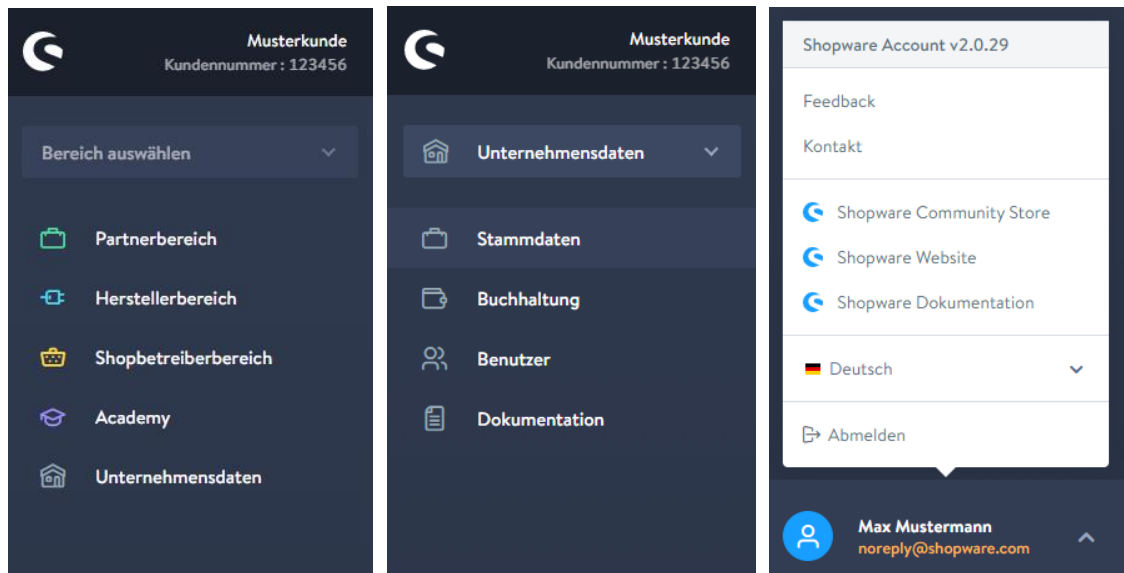
In Abhängigkeit davon ob Du Shopbetreiber, Pluginhersteller und/oder Vertriebspartner der shopware AG bist, werden Dir außerdem noch weitere Menüpunkte angezeigt, die Dich zu den jeweiligen Bereichen leiten.

Sofern Du Vertriebspartner der shopware AG oder Pluginhersteller bist wende Dich bei Fragen zu den Bereichen „Partnerbereich“ und „Herstellerbereich“ bitte direkt an den Vertrieb.

Im Bereich „Stammdaten“ pflegst Du die Unternehmens- und Kontaktdaten, sowie steuerliche Daten. Der Bereich „Buchhaltung“ enthält alle Informationen zu Zahlungsarten und Rechnungen.

In der Benutzerverwaltung kannst Du mehrere Benutzer anlegen/einladen und diesen Rollen (z.B. Administrator, Buchhalter) oder einzelne Rechte (z.B. Zugang zum Supportbereich, Verwaltung von Plugins) zuweisen.

Im unteren Bereich des Menüs wird der angemeldete Nutzer angezeigt. Dahinter liegt die Auswahl für die Sprache (DE/EN), das Abmelden des Nutzers, sowie Informationen zur Kontaktaufnahme mit einzelnen Bereichen der shopware AG.



Stammdaten und Steuerliche Daten

Die Kundennummer wird automatisch vergeben, sobald das Kundenkonto angelegt wird.

Die Shopware-ID dient ausschließlich als Login und wird in Kürze zu Gunsten der Anmeldung über Deine E-Mail-Adresse weggelassen.

Im Feld „Firmenname“ muss die genaue Unternehmensbezeichnung eingetragen werden, so wie sie im Handelsregister oder der Gewerbeanmeldung aufgeführt ist. Insbesondere ist darauf zu achten, dass Zusätze wie „GmbH“, „GmbH & Co. KG“, „AG“, usw. korrekt sind. Bei einer GbR sind alle Gesellschafter aufzuführen. Sollte das Feld nicht ausreichen, sende uns bitte eine E-Mail mit den vollständigen Angaben und eine Gewerbeanmeldung oder dem Handelsregisterauszug.

[Meine Firma](#) / Firmen Stammdaten

Speichern



[Dokumentation zu dieser Seite ansehen](#)

Account Informationen

Shopware ID *

[Passwort ändern](#)

Kundennummer *

Firmenname *

Umsatzsteuer-ID

☒ Ich besitze eine Umsatzsteuer-ID

Kleingewerbe

☐ Ich bin Kleingewerbetreibender

(Siehe [§ 19 UStG - Besteuerung der Kleinunternehmer](#))

Festschreibung der buchhalterischen Informationen

Sobald eine erste Buchung durchgeführt oder eine Rechnung in Deinem Account hinterlegt wurde, werden die hier hinterlegten Daten zu Firmierung und USt-IdNr. festgeschrieben. Sollte danach noch eine Änderung der Daten gewünscht sein, sende uns bitte unter Angabe des Kundenkontos eine entsprechende E-Mail an financial.services@shopware.com mit aktueller Gewerbeanmeldung oder Handelsregisterauszug im Anhang. Bei weiteren Fragen stehen Dir unsere Kundenbetreuung unter [+49 2555 92885-0](tel:+492555928850) sowie unsere Buchhaltung unter [+49 2555 92885-10](tel:+4925559288510) zur Verfügung.

Informationen zur Umsatzsteuer-ID

Die Umsatzsteuer-Identifikationsnummer wird von den Ländern der Europäischen Union an Firmen vergeben und dient der Abwicklung des innergemeinschaftlichen Waren- und Dienstleistungsverkehrs für Umsatzsteuerzwecke. Hierdurch kann unter bestimmten Bedingungen die Steuerschuldenschaft umgekehrt werden.
(Siehe [§ 13b UStG - Leistungsempfänger als Steuerschuldner](#))

Achtung: Die hier geforderte Umsatzsteuer-Identifikationsnummer darf nicht mit der (Umsatz-)Steuernummer oder auch der schweizer UID verwechselt werden. Diese Nummern dürfen hier nicht eingegeben werden.

Wir können nur Netto-Rechnungen an Kunden in anderen europäischen Ländern erstellen, wenn uns die korrekte Umsatzsteuer-ID zum Kaufzeitpunkt vorliegt. Ansonsten sind wir gezwungen eine Bruttorechnung zu erstellen. Für Kunden in Deutschland erstellen wir immer Bruttorechnungen.

Notwendige Angaben zum Unternehmen

Das Feld „Firmenname“ enthält die Bezeichnung des Unternehmens. Bei Einzelfirmen ist also zwingend der Name des Inhabers bzw. der Gesellschafter einer GbR mit einzutragen. Sollte das Feld nicht ausreichen, sende uns bitte eine E-Mail mit den vollständigen Angaben. Bei Firmen, die im Handelsregister eingetragen sind, dürfen Zusätze wie „GmbH“, „AG“, „B.V.“, „SE“, „Ltd.“ usw. nicht fehlen.

Sofern eine Agentur bei der Umsetzung unterstützt, dürfen auf keinen Fall Daten des Shop-Betreibers und der Agentur vermischt werden.

Sobald eine erste Buchung im Account durchgeführt wurde, werden die hier hinterlegten Daten zu Firmierung, Anschrift und USt-ID festgeschrieben. Eine Änderung ist nur noch durch die shopware AG möglich. Dieses Handhabung dient sowohl Deiner Sicherheit, wie auch einer korrekten Rechnungsstellung nach Umsatzsteuergesetz.

Die Umsatzsteuer-Identifikationsnummer wird von den Ländern der Europäischen Union an Firmen vergeben und dient der Abwicklung des innergemeinschaftlichen Waren- und Dienstleistungsverkehrs für Umsatzsteuerzwecke. Hierdurch kann unter bestimmten Bedingungen die Steuerschuldnerschaft umgekehrt werden. (Siehe § 13b UStG - Leistungsempfänger als Steuerschuldner)

Die Umsatzsteuer-Identifikationsnummer darf nicht mit der (Umsatz-)Steuernummer oder auch der Schweizer UID (Unternehmens ID) verwechselt werden. Diese Nummern dürfen nicht eingegeben werden.

Angaben zur Steuerberechnung

Wir erkundigen uns, ob Du Kleinunternehmer bist oder eine Umsatzsteuer-ID der europäischen Union besitzt. Dies dient in Verbindung mit Deinen Adressdaten zur Festlegung der Steuerberechnung in Rechnungen und Gutschriften (wo erforderlich).

Wir können nur Netto-Rechnungen an Kunden in anderen europäischen Ländern erstellen, wenn uns die korrekte Umsatzsteuer-ID zum Kaufzeitpunkt vorliegt. Ohne Angabe einer Ust-ID sind wir gezwungen eine Bruttorechnung zu erstellen. Für Kunden in Deutschland erstellen wir immer Bruttorechnungen. Kunden aus Drittländern (z.B. Schweiz) erhalten in der Regel eine Nettrechnung.

Buchhaltung

Zahlungsarten

In diesem Bereich kannst Du Zahlungsarten hinzufügen und eine von mehreren Zahlungsarten als Standardzahlungsart festlegen. Die Standardzahlungsart wird für den Einzug von Rechnungen verwendet. Du kannst sie aber auch bei Käufen im Store, oder wenn Du für ein Projekt im Vorfeld ein Guthaben einzahlen möchtest, verwenden.

Sofern Du eine Zahlungsart wieder löschen möchtest wende Dich bitte an uns.

Falls es zu Rückbuchungen, z.B. Lastschriftrückgaben, kommt, wird Shopware angefallene Kosten in Rechnung stellen, sofern Shopware die Rückbuchung nicht zu verantworten hat. Bitte achte deshalb neben ausreichender Kontodeckung auf die korrekte Angabe Deiner Daten.

Unter Account / Buchhaltung / Zahlungsart hinzufügen kannst Du aktuell zwischen den Zahlungsarten PayPal, Kreditkarte und Lastschrift wählen.

Im nächsten Schritt gibst Du dann die Daten ein, z.B. die IBAN (Internationale Kontonummer) für das Lastschriftverfahren.

Bei den Kreditkarten werden aktuell Mastercard und Visacard unterstützt. Die Unterstützung weiterer Kreditkartenanbieter ist geplant.

Bei Zahlung über PayPal wirst Du an das System von PayPal weitergeleitet. Alle Eingaben tätigt Du dort. Bitte beachte, dass Du eine „Zahlung per Händlerabbuchung“ autorisierst. Diese ist ähnlich wie eine Lastschriftermächtigung, nur eben für das PayPal-Konto. Mehr dazu erfährst Du auf den Internetseiten von PayPal bzw. direkt bei der Erfassung der Zahlungsdaten.

Geld auf das Kundenkonto einzahlen

Für Zahlungen per Vorkasse oder zum Ausgleich von Rechnungen besteht die Möglichkeit einen beliebigen Betrag auf das Kundenkonto einzuzahlen.

Da Du das Geld nicht für das gesamte Kundenkonto, sondern je Shop-Domain einzahlst, wird die Einzahlung unter Shop-Verwaltung / Shops / Shop Details / Kontodetails vorgenommen.

Bitte beachte, dass Deine Buchhaltung damit auch die Beträge je Shop-Domain buchen sollte, damit es nicht zu Differenzen kommt. Die Shop-Domain erkennst Du auf Rechnungen an den letzten beiden Ziffern der achtstelligen Kundennummer.

[Shopverwaltung](#) / [Shops](#) / [Shop Details](#) / [Kontodetails](#)

Aktueller Kontostand

Konto jetzt aufladen

-16.596,95 €

Hinweis: Dein aktueller Kontostand liegt bei -16.596,95 €. Im Falle eines negativen Saldos wird das Konto im Zuge des Sammelrechnungslaufs bei Hinterlegung einer Standardzahlungsart automatisch ausgeglichen.

Zugewiesenes Einzugskonto

IBAN: DE26 40** *66 6

Einzugskonto anpassen

Konto aufladen

Zahlungsart *

IBAN: DE26 40** *66 6

Betrag *

5 €

Der Mindestaufladebetrag beträgt 5,00 €

Jetzt aufladen

✓

Aufladung erfolgreich

Das Konto wurde erfolgreich mit 5,00 € aufgeladen

✕

Sollte es zu einer Fehlermeldung kommen, beachte bitte den Text der Fehlermeldung. Alternativ kannst Du dann auch das Geld überweisen:

Unsere Bankverbindung lautet:

Kontoinhaber: shopware AG

Bank: Volksbank Gronau-Ahaus eG

IBAN: DE81401640240307100700

BIC/SWIFT: GENODEM1GRN

Verwendungszweck: *Bitte gebe immer die Rechnungs-Nr. und/oder die Kunden-Nr. und Domain an.*

Rechnungen und Gutschriften, Rechnungen ausgleichen

Unterhalb der Zahlungsarten findest Du eine Liste aller Rechnungen, Stornobelege sowie Gutschriften.

Wird aus einer Rechnung mit mehreren Positionen eine Position storniert, erstellt Shopware einen Stornobeleg und eine Ersatzrechnung für die verbleibenden Positionen. Gutschriften werden in diesem Zusammenhang nur in speziellen Ausnahmefällen erstellt.

Wenn Du im laufenden Monat Leistungen bezogen hast, haben wir dafür am Monatsende eine Sammelrechnung erstellt. Shopware wird die Standardzahlungsart heranziehen, um die Rechnung auszugleichen. Sollte die Standardzahlungsart nicht belastet werden können, enthält die Rechnung eine Bitte um Überweisung des Betrages.

Eine offene Rechnung kannst Du mit einer der hinterlegten Zahlungsarten über den grünen Button ausgleichen.

Rechnungen (108)							
Erstellt am	Rechnungsnummer	Shop	Status	Rechnungsbetrag	Offener Betrag		
25.02.2019	298286	-	Offen	1.199,01 €	1.199,01 €	Zahlen	
20.02.2019	298276	-	Storniert	0,00 €	0,00 €		
27.11.2018	281783	-	Bezahlt	471,24 €	0,00 €		

Für SaaS-Shops erhältst Du, in Abhängigkeit von Deinem gewählten Plan, monatlich eine Rechnung, in der Dir die Umsatzprovision für den vergangenen Monat und die Grundgebühr für den nächsten Monat berechnet werden.

Fraud-Prevention

Bitte beachte, dass wir den Zahlungsbetrag für Lastschriften bei Neukunden für die ersten zwei Wochen beschränkt haben. Bitte reiche uns in dieser Zeit auch eine Gewerbeanmeldung bzw. einen Handelsregisterauszug ein. Sofern Kreditkarten oder PayPal-Zahlungen abgelehnt werden, kann dieses auf entsprechende Sicherheits-Einstellungen bei Deinem Kreditinstitut hindeuten. Im Zweifel kannst Du auch dort nachfragen.

Einzelbuchungen anzeigen

Die Einzelumsätze aus den Rechnungen findest Du unter Shop-Verwaltung / Shops / Shop Details / Kontodetails. Dort kannst Du jede einzelne Buchung mit Datum und Betrag nachvollziehen. Diese Buchungen kannst Du auch als Liste exportieren.

Achtung: Der Partner-Account für Vertriebspartner der shopware AG wird ausschließlich im Partnerbereich angezeigt, nicht mehr in der Liste der Shop-Domains.

Musterkunde
Kundennummer: 123456

/ Shopbetreiberbereich / Shops / test123345556t6

Shopbetreiberbereich

- Willkommen
- Shops
- Support
- Dokumentation

Shopinformationen

test123345556t6
Erstellt am 12.09.2017
Community Edition

Shop-Domain umbenennen Lizenzübertragungs-Assistent

Kontostand

Aktueller Kontostand: -91,26 €
Letzte Buchung: Monthly rent 02.2019 - Custom Products (-27,00 €)

Kontodetails öffnen

/ Shopbetreiberbereich / Shops / Shop Details / Kontodetails

Aktueller Kontostand

Betrag umbuchen Konto jetzt aufladen

-91,26 €

Hinweis: Dein aktueller Kontostand liegt bei -91,26 €. Im Falle eines negativen Saldos wird das Konto im Zuge des Sammelrechnungslaufs bei Hinterlegung einer Standardzahlungsart automatisch ausgeglichen.

Zugewiesenes Einzugskonto
IBAN: DE26 40** * * * * *
Einzugskonto anpassen

Buchungsübersicht (3) Exportieren

Datum	Buchungstext	Betrag	Saldo
10.02.2019, 09:15:03	Monthly rent 02.2019 - Custom Products	-27,00 €	-91,26 €
10.01.2019, 09:15:04	Monthly rent 01.2019 - Custom Products	-32,13 €	-64,26 €
10.12.2018, 10:42:56	Custom Products	-32,13 €	-32,13 €

Angaben in Belegtexten, Klärung von Buchungen

Sofern die Buchung bei Deiner Bank im Verwendungszweck eine 12-stellige Ziffernfolge (1234.5678.9012) oder aber eine sechsstellige „Belegnummer“ enthält, handelt es sich nur um Angaben aus unseren Systemen bzw. den Systemen unserer Dienstleister (Payment Service Provider) für die Verbuchung der Transaktion. Es handelt sich nicht um Rechnungsnummern.

Nur wenn explizit „Rechnung“ oder „Invoice“ zusammen mit einer sechsstelligen Nummer angegeben ist, handelt es sich um die Rechnungsnummer.

Ein großer Teil unserer Kunden zahlt im Rahmen von Projekten aus einem im Voraus eingezahltem Guthaben. Es gibt auch eine Vielzahl von Vorkasse-Kunden und Kunden, welche im laufenden Monat Teilzahlungen leisten. Aus diesem Grund enthalten Abbuchungen für Sammelrechnungen in der Regel keine Rechnungsnummer.

Der zum Monatswechsel als offen gemeldete Betrag / eingezogene Betrag kann auf Grund von Guthaben vom eigentlichen Rechnungsbetrag abweichen. Diese Information ist im unteren Bereich der Rechnung im Text vermerkt.

Es kann vorkommen, dass ein PayPal-Guthaben bei einer Zahlung nicht ausreicht. In diesem Fall wird PayPal Dein Bankkonto oder Deine Kreditkarte mit dem gesamten Betrag oder einem Teilbetrag belasten. In der Regel erscheint auf der Abbuchung eine 12-stellige Ziffernfolge gefolgt von weiteren Angaben, in denen sowohl PayPal als auch Shopware genannt werden. Auf diese Abbuchungen von Bankkonto oder Kreditkarte haben wir keinen Einfluss und besitzen dazu keine Informationen. Schau dazu bitte in Dein PayPal-Konto oder wende Dich direkt an PayPal.

Wenn Du Vertriebspartner oder Plugin-Hersteller bist, werden Dir in diesem Bereich auch Deine diesbezüglichen Ansprüche, sowie das Feld zur Hinterlegung des Auszahlungskontos angezeigt.

Dispositionsrahmen und Guthaben

Wenn Du eine kommerzielle Lizenz unserer Software besitzt, stellen wir Dir in der Regel für Deinen Account einen Dispositionsrahmen in Höhe von EUR 1.000,- zur Verfügung. Dieser ermöglicht es Plugin-Lizenzen zu erwerben, ohne Vorkasse-Zahlungen leisten zu müssen. Bitte beachte, dass Mieten und Subscriptions mit auf diesen Dispositionsrahmen angerechnet werden.

Als Kunde mit einer Community Edition besitzt Du keinen Dispositionsrahmen.

Wenn Du keinen Dispositionsrahmen besitzt oder dieser überschritten wird, ist es bei Käufen und Neuabschluss von Mieten notwendig eine Vorkasse-Zahlung zu tätigen. Du kannst Guthaben in beliebiger Höhe auf Deinen Account einzahlen.

Bei Vorkasse-Zahlungen solltest Du Deine Buchhaltung informieren, da diese dann in der Regel direkt eine Rechnung erwartet. Wir erstellen jedoch Rechnungen immer zum Monatsende und auch nur für die bis dahin in Anspruch genommenen Leistungen, also nicht für Restguthaben.

Shopverwaltung und Lizenzen

Shops

Die Shop-Verwaltung steht für Dich als Shop-Betreiber im Mittelpunkt. Dort findest Du eine komplette Übersicht aller registrierten Shop-Domains, der aktuellen Software-Version, der Lizenzierung und des gebuchten Update- und Supportvertrags. Unter dem Menüpunkt „Shops“ wird Dir zuerst eine Liste mit den vorhandenen Shop-Domains und den wichtigsten Informationen angezeigt.

Shops (7) 🔍				
Domain	Shopware-Version	Produkt-Lizenz	Software-Subscription	Verwendungstyp
th-test.shopware.io	4.3.2	Professional Plus Edition	Platin-Subscription	Produktiv 🔍
th-test.shopware.io	5.1.3	Professional Edition	Silver-Subscription	Produktiv 🔍

Achtung: Der Partner-Account für Vertriebspartner wird nun ausschließlich im Partnerbereich angezeigt, nicht mehr in der Liste der Shop-Domains.

Shopinformationen

Shopinformationen



th-test.shopware.io

Erstellt am 16.05.2017

Lizenz: Professional Edition

Lizenzschlüssel kopieren

Shop-Domain umbenennen

Verwendungstyp

Bitte Verwendungstypen auswählen ▼

Verwendete Shopware-Version

5.2.23 ▼

Subscription

🟢

Aktive Silver-Subscription

Kosten: 588,00 € / Jahr (jährliche Abbuchung)

Die Subscription verlängert sich automatisch am 04.09.2019 um weitere 12 Monate.

Subscription upgraden

Subscription kündigen

Kontostand

Aktueller Kontostand: -891,31 €

Kontodetails öffnen

Du kannst über das Icon oben rechts in die Suche gelangen oder Dir Shop-Domains über das Lupensymbol in den Shop-Informationen genauer ansehen.

Buchungsübersicht

Unter dem Punkt „Kontodetails öffnen“ werden neben dem aktuellen Kontostand und der hinterlegten Zahlungsart alle Einzelbuchungen für diese Shop-Domain angezeigt. Bitte beachte, dass damit gegebenenfalls unter mehreren Shop-Domains geschaut werden muss, um einen bestimmten Umsatz einzusehen. Auf jeder Rechnung ist jedoch die Shop-Domain angegeben. Alle Rechnungen findest Du unter dem Punkt „Buchhaltung“.

Buchungsübersicht (115)			
Datum	Buchungstext	Betrag	Saldo
29.04.2018, 09:00:02	Silver-Subscription - Period: 04.2018 bis 04.2019	-699,72 €	-1.860,72 €
29.04.2017, 09:00:03	Silver-Subscription - Period: 04.2017 bis 04.2018	-588,00 €	-1.161,00 €
30.04.2016, 09:00:05	Silver-Subscription - Leistungszeitraum: 04.2016 bis 04.2017	-588,00 €	-573,00 €

Lizenzen und Subscriptions (Updates und Support für Erweiterungen)

Selbstverständlich findet sich an dieser Stelle auch die Liste der lizenzierten Erweiterungen. So ist es Dir möglich, zu jedem Plugin oder Theme weitere Informationen zu erhalten, Updates durchzuführen oder Subscriptions zu buchen.

Lizenzen					
Lizenzliste (2)					
Name	Hersteller	Variante	Erstellungsdatum	Subscription	
Business Essentials	shopware AG	In Produkt-Lizenz enthalten	17.02.2016	17.02.2017 ...	...
Intelligente Suche	shopware AG	In Produkt-Lizenz enthalten	17.02.2016	17.02.2017	- Details - zum Store - Lizenz archivieren
< 1 von 1 > 5 Einträge ↺					

Den Wartungsvertrag für Updates und Support der von Dir verwendeten kommerziellen Shopware Edition (Professional oder Enterprise) findest Du unter dem Menüpunkt „Support“.

Softwarewartung und Support (Updates und Support für Shopware)

Die kommerziellen Editionen von Shopware bieten wir Dir grundsätzlich immer mit einer Software-Subscription an. Die Mindestlaufzeit beträgt ein Jahr, wobei der Preis für das erste Jahr bereits im Kaufpreis enthalten ist. Verträge zur Software Subscription verlängern sich automatisch kostenpflichtig, sofern sie nicht vor Ablauf gekündigt werden. Die aktuellen Preise findest Du auf www.shopware.com.

Der Vertrag wird immer zwischen Dir als Shop-Betreiber und der shopware AG geschlossen, auch sofern Du die Lizenzen über eine Agentur erhalten hast. Ein eventuell zwischen Dir und einer Agentur geschlossener Wartungsvertrag bezieht sich dann auf weitere Leistungen der Agentur, z.B. Hosting, Datenpflege, Anbindung an andere Systeme usw.

Mit der Software Subscription stehen Dir Updates und Support für Shopware zur Verfügung. Details zum jeweiligen Vertragsumfang findest Du auf unserer Website. Du kannst Support direkt über den blauen Button in der Supportübersicht anfordern.

[Shopverwaltung](#) / Support

[+ Entwickler-Support anfragen](#) [+ Support anfragen](#)

Alle Offen Geschlossen

Supportanfragen an shopware (5)

Ticket-ID	Betreff	Shop	Support-Typ	Status	Deadtime
109481	TESTANFRAGE	Partneraccount	Entwickler	Geschlossen	-
109480	TESTANFRAGE	Partneraccount	eMail	Geschlossen	-

In der Supportübersicht werden Dir alle Supportanfragen angezeigt. So kannst Du auch bereits beantwortete Fragen nochmals nachlesen.

Testlizenzen

Testlizenzen werden in einem separaten Tab angezeigt, so dass Du einen besseren Überblick hast. Bitte beachte, dass abgelaufene Testplugins nicht nur deinstalliert, sondern vollständig physisch aus Deinem System gelöscht werden müssen.

In Deinem Shop-Backend findest Du die Möglichkeit, Lizenzen zu deaktivieren, zu deinstallieren und zu löschen (Papierkorbsymbol). Ein deaktiviertes Plugin ist nicht aktiv. Bei einem deinstallierten Plugin wurde ein „Reset“ durchgeführt und Verknüpfungen aufgelöst. Erst mit der Löschung des Plugins ist dieses auch vom Server entfernt.

Wenn in deiner Shopinstallation die Meldung "Testlizenz abgelaufen" erscheint, obwohl Du eine gültige Kauflizenz hinterlegt hast, kann es sein, dass im Lizenz-Manager im Backend von Shopware neben der Kauflizenz immer noch die Testlizenz für das betroffene Plugin hinterlegt ist.

Lösche einfach die Testlizenz im Lizenz-Manager im Backend. Danach sollte die Meldung "Testlizenz abgelaufen" für das betroffene Plugin nicht mehr erscheinen.

Achtung: Falls eine Installation im Unterordner oder eine lokale Installation unter der Domain vorliegt, muss das Plugin auch dort komplett gelöscht werden.

Rechtlich gesehen schließt Du mit der Buchung der Testlizenz eine Miete/Kauf ab und kannst von diesem Vertrag innerhalb eines Monats zurücktreten. Bitte beachte, dass Testlizenzen nach einem 30-tägigen Test nicht nur deaktiviert, sondern vollständig gelöscht werden müssen. Nur damit erfolgt ein Rücktritt vom Kauf/Miete. Wird die Lizenz nicht gelöscht, so berechnen wir den Miet-/Kaufpreis (je nach gebuchter Option). Weitere Informationen dazu findest Du in den AGB sowie unter docs.shopware.com unter dem Stichwort „Plugin-Lizenzen – Fragen und Antworten“.

Testlizenzen können nur über den Shopware Store (store.shopware.com) abgeschlossen werden, nicht über den Pluginmanager/Lizenzmanager im Backend Deines Shops.

Löschen von Lizenzen (Shopware 5)

Schritt 1: Öffne im Backend Deines Shops den Plugin-Manager, wähle dort den Reiter "Installiert". Dann deaktiviere das Plugin im Bereich "Aktiv" (sofern noch aktiv) durch einen Klick auf den grünen Haken:

Installiert (11 Plugins)									
	Custom Products	4.2.3	24.09.2015	29.10.2015	Testversion bis: 14.09.2026	✓	shopware AG		
	Shopware Import/Export	2.6.2	27.10.2016	09.10.2015		✓	shopware AG		
	Advanced Promotion Suite	2.4.1	19.07.2016	17.10.2015	Kaufversion	✓	shopware AG		
	Notification	1.0.0	20.04.2016	20.04.2016		✓	shopware AG		
	CronRating	1.0.0	26.12.2014	26.12.2014		✓	shopware AG		
	Erweitertes Menü	1	16.12.2014	16.12.2014		✓	shopware AG		
	CronRefresh	1.0.0	14.12.2014	14.12.2014		✓	shopware AG		
	Cron	1.0.0	14.12.2014	14.12.2014		✓	shopware AG		
	Shopware Auto Update	1.0.0	06.05.2014	06.05.2014		✓	shopware AG		
	Statistics	1	18.10.2010	18.10.2010		✓	shopware AG		

Schritt 2: Das Plugin erscheint nun unter "Deaktiviert" auf. Klicke dort auf den Button "Installieren/Deinstallieren".

shopware 6 - Plugin-Manager					bis: 04.06.2025				
Advanced Promotion Suite	2.4.1	19.07.2016	17.10.2018	Kaufversion	x	shopware AG	→	⊗	⊞
Bankent-Rasterfunktion	2.4.0	01.02.2016	19.09.2018		x	shopware AG		✎	⊞

Schritt 3: Das Plugin wird nun unter "Deinstalliert" gelistet. Klicke dort auf den Button "Löschen". Somit wird das Plugin endgültig aus dem Plugin-Manager entfernt.

shopware 6 - Plugin-Manager					bis: 04.06.2025				
Advanced Promotion Suite	2.4.1		17.10.2018	Kaufversion		shopware AG	→	⊞	⊞

Hinweis: Sollte sich das Plugin nicht löschen lassen, kann es in den meisten Fällen direkt aus der Datenbank gelöscht werden. Sollte es dabei Komplikationen geben, wende Dich an den Plugin-Hersteller, der Dir dazu Unterstützung bieten kann.

Schritt 4: Melde Dich im Plugin-Manager unter dem Punkt "Meine Einkäufe" mit Deinen Accountzugangsdaten an, damit die Löschung der Erweiterung im gesamten System aktualisiert wird.

Schritt 5: Falls es sich um eine Miete handelt, so wechsle nun in Dein Kundenkonto und kündige dort die Miete. Ohne diese Kündigung wird der Mietvertrag weiterberechnet.

Achtung: Falls eine Installation im Unterordner oder eine lokale Installation unter der Domain vorliegt, muss das Plugin auch dort komplett gelöscht werden.

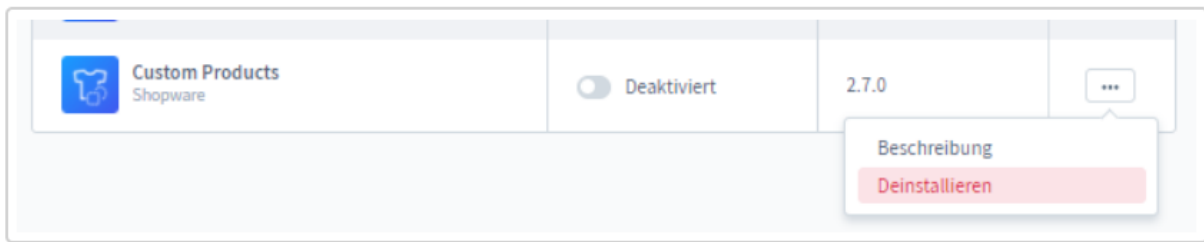
Löschen von Lizenzen (Shopware 6)

Um ein Plugin physisch vollständig vom Server zu löschen, muss das Plugin komplett aus dem Pluginmanager gelöscht werden. Es reicht nicht, dass es nur deaktiviert ist, da das Plugin dann jederzeit wieder aktiviert werden kann.

Schritt 1: Öffne im Admin Deines Shops den Plugin-Manager über Einstellungen > System > Plugins und öffne dort den Punkt Meine Plugins.

Meine Plugins				Sortieren nach:	Zuletzt aktualisiert
Plugin	Status	Version			
PayPal-Produkte für Shopware 6 Shopware	Deaktiviert	1.10.0	...		
Shopware 6 Demodaten Shopware AG	Aktiviert	1.0.7	...		
Custom Products Shopware	Aktiviert	2.7.0	...		

Schritt 2: Öffne rechts neben der jeweiligen Erweiterung das Kontextmenü und wähle Deinstallieren.

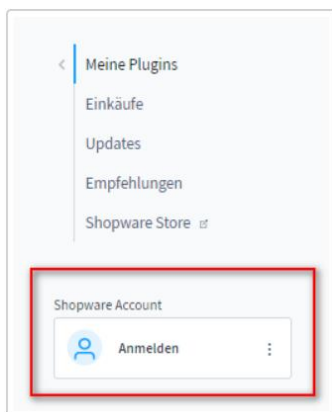


Schritt 3: Nach der Deinstallation wird Dir die Erweiterung weiterhin in der Liste Deiner Plugins angezeigt. Über das Kontextmenü auf der rechten Seite kannst Du die Erweiterung nun komplett löschen. Dies ist notwendig, damit es zu keiner Lizenzverletzung kommt.



Hinweis: Sollte sich die Erweiterung nicht löschen lassen, kann es in den meisten Fällen direkt aus der Datenbank gelöscht werden. Sollte es dabei Komplikationen geben, wenden Sie sich an den Pluginhersteller, der Ihnen dazu Unterstützung bieten kann.

Schritt 4: Melde Dich im Pluginmanager unter dem Punkt Shopware Account mit Deinen Accountzugangsdaten an, damit die Löschung der Erweiterung im gesamten System aktualisiert wird.



Schritt 5: Falls es sich um eine Miete handelt, so wechsele nun in Dein Kundenkonto und kündige dort die Miete. Ohne diese Kündigung wird der Mietvertrag weiterberechnet.

Achtung: Falls eine Installation im Unterverzeichnis oder eine lokale Installation unter der Domain vorliegt, muss das Plugin auch dort komplett gelöscht werden.

Beenden von Mieten

Für das Beenden von Mieten sind zwei Schritte notwendig. Bitte lösche zuerst, wie auf den vorherigen Seiten beschrieben, die jeweilige Lizenz vollständig von Deinem Server.

Im zweiten Schritt ruft Du unter Shopbetreiberbereich / Shops die Domain und unter dem Reiter Miet-Lizenzen das Plugin auf. Unter „...“ kannst Du „Details“ auswählen und auf der nächsten Bildschirmseite über den Button „Miete kündigen“ die Miete zum nächsten möglichen Zeitpunkt beenden. Bitte folge dem sich dort anschließenden Dialog.

/ Shopbetreiberbereich / Shops / DOMAINNAME

Speichern

Monate. (-45,22 €)

Subscription upgraden
 Subscription kündigen
 Kontodetails öffnen

Plugin-Subscription-Assistent
 Shopware 6 Migrationsumgebung

48 Plugin-Subscriptions sind abgelaufen

Zum Assistenten

Migrationsvorlage für DOMAINNAME
 Ein Wartungsvertrag könnte vererbt werden

<
 Lizenzen
 Miet-Lizenzen
 Test-Lizenzen
 Subshops
 Archiv
 >

Lizenzliste (8)

Name	Hersteller	Monatliche Kosten	Erstellungsdatum	Ablaufdatum	
Templates für Plugin "Ema...	Blauband GmbH	1,99 €	20.11.2019	-	...
Bankabgleich powered by ...	Pickware GmbH	39,00 €	01.04.2019	-	Details zum Store Archivieren
Mahnwesen powered by P...	Pickware GmbH	39,00 €	22.03.2019	-	

Informationen

Bonus-System
 Erstellt am 17.10.2017

Lizenzschlüssel kopieren
 Lizenz archivieren
 Lizenz umziehen

Meine Bewertung

★★★★★
 Bewerten

Lizenz-Informationen

Aktuelle Version 5.0.0

Hersteller: shopware AG
 Variante : Mietlizenz
 Lizenz ausgestellt für: Shopware 5
 Kompatibel mit: min 4.0.0 | max 5.5.10
[Im Store anzeigen](#)

Nicht kompatibel mit Deiner Shopware Version (5.1.3)

Aktuelle Version 5.0.0 herunterladen

Miet-Informationen

Changelog

Mietpreis: 27,00 €
 Letztes Buchungsdatum: 17.06.2019
 Nächstes Buchungsdatum: 17.07.2019

Miete kündigen

PT-10129 - Behebt einen Fehler bei Ausführung von cronjobs

Übertragung von Lizenzen

Es können einzelne Plugins von einem Shop auf den anderen übertragen werden, oder in einem Schritt alle Lizenzen eines Shops auf ein anderes Kundenkonto übertragen werden.

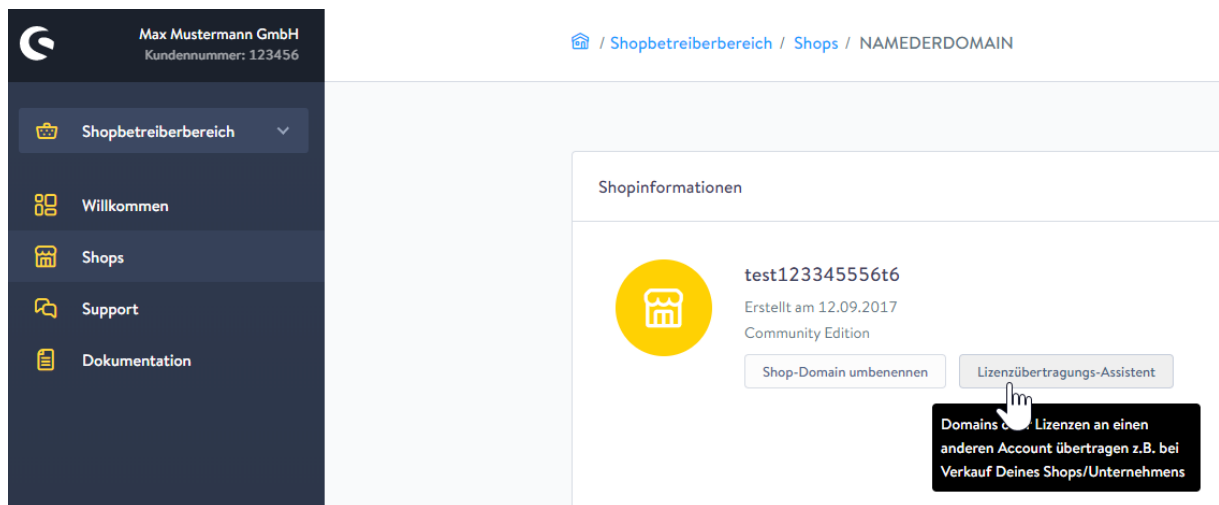
Bei der Übertragung von Lizenzen zwischen Unternehmen ist es notwendig, dass ein Unternehmen seine Rechte aufgibt und das andere Unternehmen diese unter Anerkennung der AGB der shopware AG übernimmt. Eine Lizenzübergabe ist nur mit Zustimmung von Shopware möglich. Voraussetzungen sind vor allem, dass offene Rechnungen und der Saldo im Kundenkonto ausgeglichen sind.

Sofern die Zustimmung von Liquidatoren, Sachwaltern, Insolvenzverwaltern, Insolvenz- oder Vormundschafts-Gerichten usw. notwendig ist, informiere uns bitte vorher, da die Umstellung in diesem Fall per Formular vorgenommen werden muss, bzw. eine schriftliche Genehmigung vorgelegt werden muss.

Ansonsten kann das die Lizenzen abgebende Unternehmen im Kundenkonto die Lizenzübertragung beantragen. Nach Freigabe durch Shopware kann das übernehmende Unternehmen die Übertragung in seinem Kundenkonto akzeptieren. Die Lizenzen werden dann entsprechend übertragen.

Auf diese Weise wird sichergestellt, dass der bisherige Lizenzinhaber Rechnungen noch einsehen kann und diese Daten gesetzeskonform nicht durch das übernehmende Unternehmen einsehbar sind.

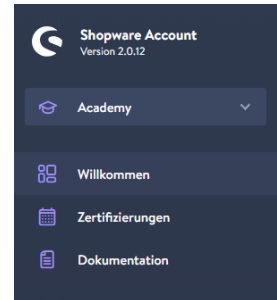
Bitte kontaktiere uns frühzeitig, da wir gegebenenfalls im Rahmen einer Lizenzübertragung bereits bestehende Rechnungen nicht mehr umschreiben können.



Mehr Wissen

Im Academy-Bereich erhältst Du Informationen zu Schulungen und vorhandenen Zertifizierungen. Du kannst von dort aus auch zur Lernplattform wechseln, sowie Schulungen buchen.

Der Punkt „Dokumentation“ leitet Dich direkt auf die umfangreiche Shopware Dokumentation für Shop-Betreiber, Designer und Entwickler weiter. Dort erhalten Du und Deine Kollegen Informationen zur Installation, Gestaltung, Anpassung und zum Betrieb von Shopware.



Weitere Bereiche im Kundenkonto

Für Fragen zu den Bereichen „Partnerbereich“ und „Herstellerbereich“ wende Dich bitte direkt an den Vertrieb.

Kontakt

Unsere **Kundenberatung** steht Dir unter der E-Mail-Adresse sales@shopware.com oder unter der Telefonnummer +49 (0) 2555 92885-0 zur Verfügung.

Bei Fragen zur **Buchhaltung** steht Dir der Bereich Financial Services unter der E-Mail-Adresse financial.services@shopware.com oder unter der Telefonnummer +49 (0) 2555 92885-10 zur Verfügung.

Sofern Du einen Softwarewartungsvertrag besitzt, erreichst Du unseren **Support** über den entsprechenden Menüpunkt im Account (siehe Seite 18).

Die Informationen und die Beispiele in dieser Broschüre dienen Deiner grundsätzlichen Information. Abläufe und Verfahren, Darstellungen, Preise sowie (gesetzliche) Bestimmungen können sich jederzeit ändern. Es gelten jeweils die aktuellen AGB der shopware AG. Bei Fragen kontaktiere uns bitte.