shopware

Shopware Account



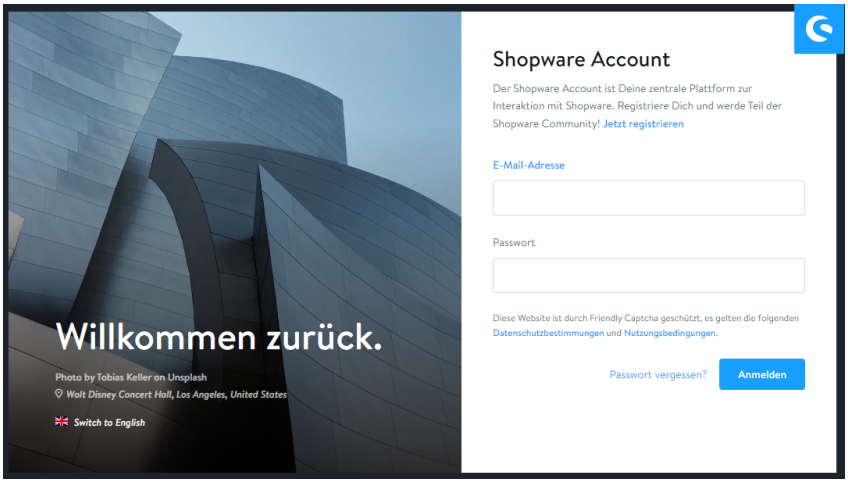
Inhalt

Abschnitt		Seite
Kundenkonto	Login | Benutzer | Menü | Dokumentation	3
Stammdaten	Kundennummer | Unternehmensbezeichnung | Umsatzsteuer	5
Buchhaltung	Allgemeines | Sonderregeln für Cloudshops	6
	Zahlungsarten und Zahlungen	7
	Rechnungen und Gutschriften	9
	Einzelbuchungen Anzeigen	10
	Buchungsübersicht | Belegtexte, Klärung von Buchungen	11
Shopverwaltung	Shops | Mieten	12
	Bestellungen im Store	13
	Bestellungen über Erweiterung-Manager (SW 6 & Cloud)	14
	Bestellungen über Plugin-Manager (SW 5)	15
	Lizenzen löschen SW 6 + Cloud	16
	Lizenzen löschen SW 5	17
	Beenden von Mieten SW 5 & 6	18
	Beenden von Mieten Cloud	19
	Pläne	20
	Subscription (Updates und Support für Shopware)	21
	Lizenzübertragungen / Kontoumschreibung	22
Allgemeines	Mehr Wissen | Kontaktdaten	25

Kundenkonto

Als Kunde der shopware AG verfügst Du über ein Kundenkonto (Account). Im Kundenkonto kannst Du online Lizenzen und Verträge verwalten, Support erhalten sowie Buchungen und Rechnungsstellung nachverfolgen.

In Deinem Kundenkonto kannst Du beliebig viele Shop-Domains anlegen und verwalten. Somit benötigst Du für Dein Unternehmen nur ein Kundenkonto.



Login

Das Kundenkonto erreichst Du über Deinen Browser mit der URL **account.shopware.com**. Dort meldest Du Dich mit Deiner persönlichen E-Mail-Adresse an. 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 Nutzung des Kundenkontos ist es notwendig zuerst die **Allgemeinen Geschäftsbedingungen** (AGB) als Grundlage jeder vertraglichen Beziehung anzuerkennen. Diese findest Du auch im Internet unter *www.shopware.com/de/agb/*.

Benutzer

Im Kundenkonto steht Dir im Bereich **Unternehmenseinstellungen** die Benutzerverwaltung unter dem Punkt **Benutzer** zu Verfügung.

In der Benutzerverwaltung ist es möglich für eine Firma verschiedene Nutzer des Shopware Accounts zu definieren. Der Administrator des Shopware Accounts hat die Möglichkeit weitere Nutzer einzuladen. Diesen Nutzer können verschiedene sogenannte Rollen mit entsprechenden Zugriffsrechten zugewiesen werden. So erhalten verschiedene Mitarbeiter einer Firma nur noch Zugriff auf die Bereiche, die für sie relevant sind.

Im Shopware Account unter dem Menüpunkt **Unternehmenseinstellungen › Benutzer** kannst Du Benutzer einladen. Indem Du die Schaltfläche oben rechts **Neuen Benutzer einladen** auswählst, kannst Du ganz einfach eine Einladung via E-Mail an den gewünschten Kontakt versenden. Neben der E-Mail-Adresse weißt Du dem Nutzer außerdem sofort eine oder mehrere Rollen zu.

Menü

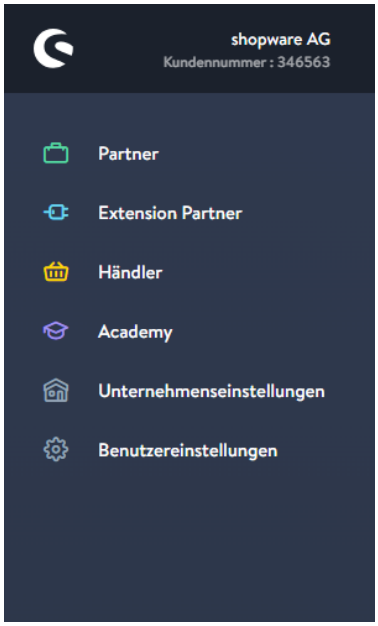
Nach dem Login erreichst Du eine neue Oberfläche. Auf der linken Seite befindet sich, dunkelblau hinterlegt, das Menü des Kundenkontos.

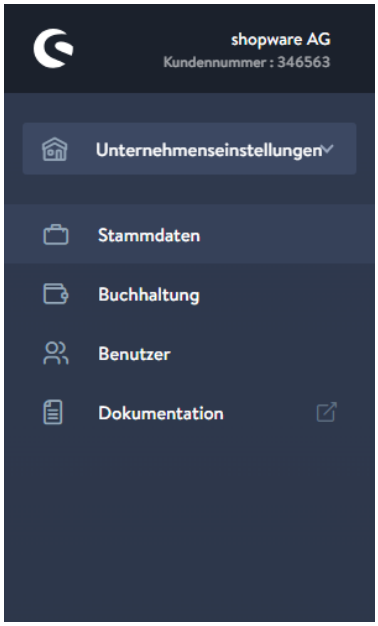
Nur wenn die Mindestangaben (Pflichtfelder) erfasst wurden, wird das Menü vollständig eingeblendet, ansonsten musst Du erst unter **Unternehmenseinstellungen > Stammdaten** die Stammdaten vervollständigen.

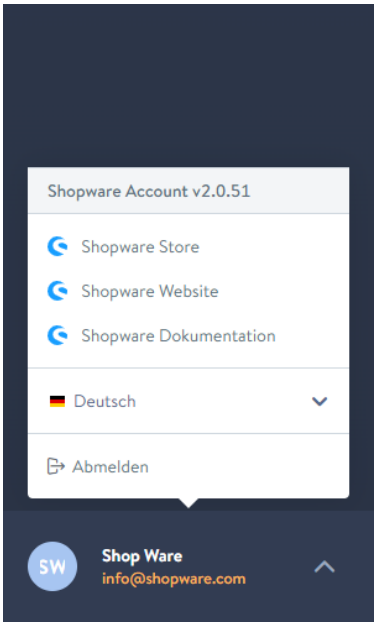
In Abhängigkeit davon ob Du Shop-Betreiber, Erweiterungs-Hersteller und/oder Vertriebspartner der shopware AG bist, werden Dir außerdem noch weitere Menüpunkte angezeigt, die Dich zu den jeweiligen Bereichen leiten. Innerhalb eines Bereichs gibt es dann ein Untermenü, aus dem Du die einzelnen Funktionen auswählen kannst.

Sofern Du Vertriebspartner der shopware AG oder Erweiterung-Hersteller bist, wende Dich bei Fragen zu den Bereichen „Partner“ und „Extension Partner“ bitte direkt an den Vertrieb.

Im unteren Bereich des Menüs wird der angemeldete Nutzer angezeigt. Dahinter liegt die Auswahl für die Sprache (DE/EN), Links zu Website, Community Store und Shopware Dokumentation und das Abmelden des Nutzers.







Dokumentation

Auf vielen Seiten des Kundenkontos steht Dir ein Link zur **Dokumentation** zur Verfügung. Dieser befindet sich immer oben rechts und muss lediglich angeklickt werden, damit Du die entsprechenden Informationen erhältst.



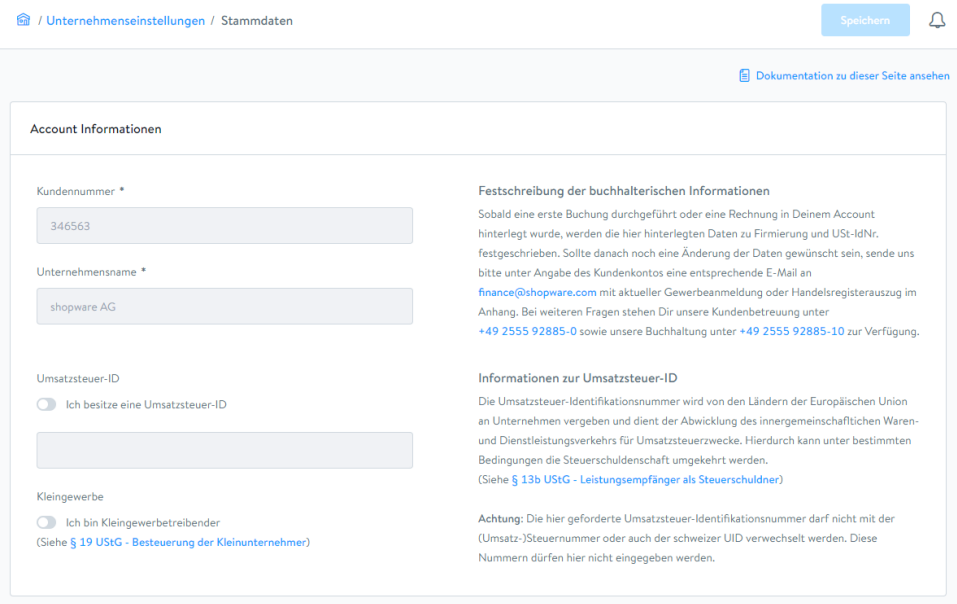
Stammdaten

Die **Kundennummer** wird automatisch vergeben, sobald das Kundenkonto angelegt wird. Bitte beachte, dass für jedes Unternehmen nur ein Kundenkonto benötigt wird. Es können beliebig viele Domains registriert und verwaltet werden.

Die Kundennummer ist sechsstellig. Sofern eine achtstellige Kundennummer angeben ist, kennzeichnen die letzten beiden Stellen die Shop-Domain.

Im Feld **Unternehmensname** 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 Einzelfirmen ist der Inhaber anzugeben. Bei einer GbR sind alle Gesellschafter aufzuführen. Sollte das Feld nicht ausreichen, sende uns bitte eine E-Mail mit den vollständigen Angaben und einer Gewerbeanmeldung oder dem Handelsregisterauszug.

Sofern eine **Agentur** bei der Umsetzung unterstützt, dürfen auf keinen Fall Daten des Shop-Betreibers und der Agentur vermischt werden. Im Kundenkonto dürfen nur die Kundendaten erscheinen, auch bei E-Mail-Adressen.



Wir können Netto-Rechnungen an Kunden in anderen europäischen Ländern nur erstellen, wenn uns die korrekte **Umsatzsteuer-ID** (USt-IdNr.) zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses vorliegt. Ansonsten sind wir gezwungen eine Bruttorechnung zu erstellen. Für Kunden in Deutschland erstellen wir immer Bruttorechnungen (außer in den steuerrechtlichen Freizonen Büsingen und Helgoland).

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.

Buchhaltung

Allgemeines

Wir buchen bei Bestellung über das Kundenkonto bzw. den Store je nach Art der Leistung sofort bzw. am nächsten Tag und erstellen die Rechnung für alle im Abrechnungszeitraum erbrachten Leistungen **monatlich**.

Rechnungen werden immer je Shop-Domain erstellt. Wenn Du mehrere Shop-Domains registriert hast, erhältst Du also eventuell auch mehrere Rechnungen. Alle Rechnungen stehen Dir im Kundenkonto zum Download zur Verfügung.

Leistungen, die über ein Kundenkonto bezogen wurden, können nur über diesen Kunden fakturiert werden. Eine Rechnungsausstellung auf Dritte ist nicht möglich. Rechnungen sind immer durch den Kunden zu zahlen. Wir gehen ansonsten davon aus, dass der Dritte im Auftrag des Kunden gehandelt hat.

Die Rechnungen werden zum letzten Tag des Monats erstellt und in der Nacht zum ersten Tag des Folgemonats versendet. Sofern eine Standardzahlungsart für den Einzug von Rechnungen hinterlegt ist, wird gleichzeitig versucht diese Standardzahlungsart zu belasten.

Für verschiedene Kundengruppen bieten wir die Möglichkeit über einen **Dispositionsrahmen** zu verfügen und den Saldo nach Rechnungsstellung auszugleichen. Ansonsten ist es notwendig spätestens bei Buchung einer Leistung das Kundenkonto auszugleichen. Kunden mit einer Community Edition besitzen generell keinen Dispositionsrahmen.

Abweichende Regelungen für die Kundenkonten von Vertriebspartnern erläutern die Buchhaltung und der Vertrieb gerne auf Anfrage.

Wiederkehrende Buchungen (Mieten, Pläne, Wartungsverträge) benötigen für die Folgebuchungen keinen Dispositionsrahmen.

Bitte beachte, dass Deine Buchhaltung Rechnungen und Zahlungen 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.

Monatlich kündbare Verträge werden immer monatlich berechnet. Jährlich kündbare Verträge können monatlich oder jährlich in Rechnung gestellt werden.

Sonderregelungen für Cloud-Shops

Die Rechnungsstellung für Cloud-Shops erfolgt monatlich, jedoch immer zum Tagesdatum der Aktivierung des Cloud-Shops.

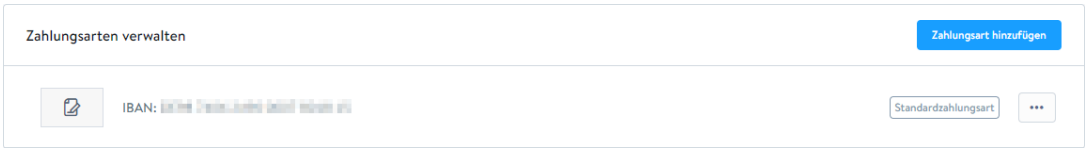
Für Cloud-Shops erhältst Du, in Abhängigkeit von Deinem gewählten Plan, monatlich eine Rechnung, in der Dir die Umsatzprovision für den vergangenen Monat und die Grundgebühr für den nächsten Monat berechnet werden.

Für die Abrechnung von Cloud-Shops ist immer die Zahlungsart PayPal zu hinterlegen.

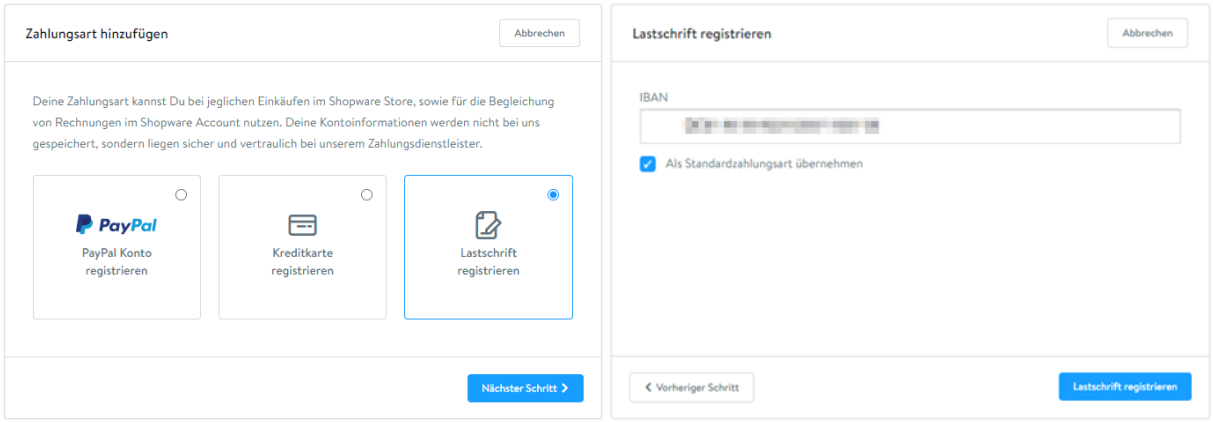
Zahlungsarten und Zahlungen

Wir bieten als Zahlungsarten Kreditkarte (Mastercard/Visacard), PayPal und SEPA-Lastschrift an. Eine manuelle Überweisung an unsere Bankkonten ist ebenfalls möglich.

Unter dem Bereich Unternehmensdaten kann im Menü **Buchhaltung** eine Standardzahlungsart registriert werden. Von dieser Standardzahlungsart zieht die shopware AG Geld ein, sofern Leistungen bezogen oder Rechnungen erstellt wurden.



Nach Auswahl einer Zahlungsart wirst Du durch einen Dialog geführt, in dem die notwendigen Daten abgefragt werden. Daten für PayPal und Kreditkarte werden direkt über einen zertifizierten Zahlungsdienstleister geleitet, so dass wir diese Daten nicht (vollständig) vorliegen haben. Dieses dient dem Schutz Deiner Daten.



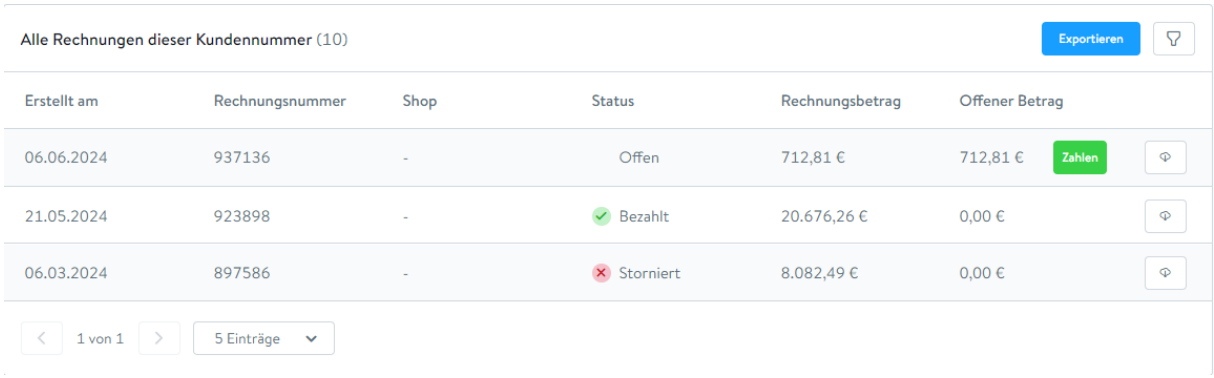
Bei Zahlungen vor Rechnungserstellung solltest Du Deine Buchhaltung informieren, da diese dann in der Regel direkt eine Rechnung erwartet. Wir erstellen jedoch Rechnungen immer zum Monatsende und auch nur für die bis dahin in Anspruch genommenen Leistungen, also nicht für etwaige Restguthaben.

Ist keine Zahlungsart registriert, können gegebenenfalls keine Bestellungen durchgeführt werden. Für die Buchung einer Miete ist eine Standardzahlungsart zwingend notwendig. Für die Abrechnung von Cloud-Shops ist immer die Zahlungsart PayPal zu hinterlegen.
Bei Zahlung über PayPal wirst Du an das System von PayPal weitergeleitet. Alle Eingaben tätigst 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.

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. Schaue dazu bitte in Dein PayPal-Konto oder wende Dich direkt an PayPal.

Kreditkartenzahlungen werden in der Regel durch eine 2-Faktor-Authentifizierung (u.a. als 3D-Secure bekannt) abgesichert.

Eine offene Rechnung kannst Du jederzeit mit Deiner registrierten Standardzahlungsart über den grünen Button **Zahlen** ausgleichen.



Falls eine Zahlungsart nicht mehr aktuell ist, kannst du diese über deinem Account entfernen. Du kannst dann eine neue Zahlungsart hinterlegen.

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.

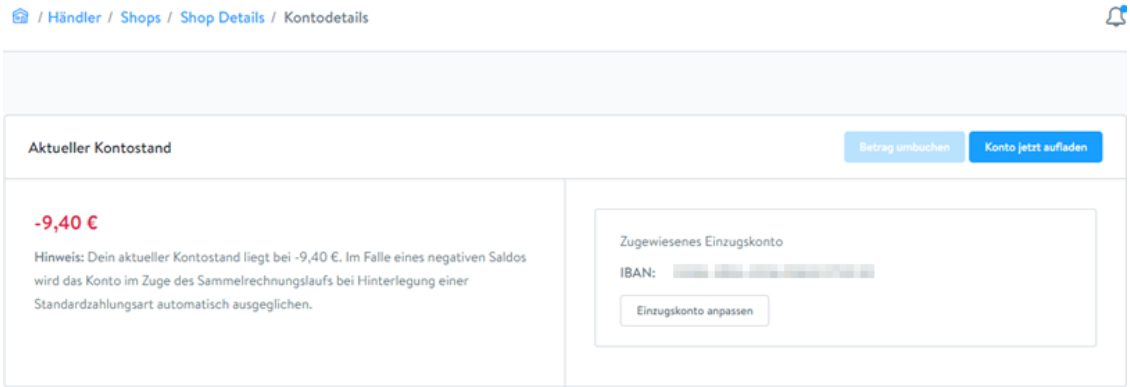
Unsere Bankverbindung für Überweisungen lautet:

Kontoinhaber: shopware AG
Bank: Volksbank Gronau-Ahaus eG
IBAN: DE81401640240307100700
BIC/SWIFT: GENODEM1GRN
Verwendungszweck: *Rechnungs-Nr. und/oder die Kunden-Nr. und Domain*

Soll ein registrierter Nutzer zwar Leistungen beziehen, jedoch keine Zahlungen veranlassen, so besteht jederzeit die Möglichkeit einen beliebigen Betrag auf das Kundenkonto einzuzahlen. Aus dem dann vorhandenen Guthaben können Leistungen bezogen werden.

Da Du das Geld nicht für das gesamte Kundenkonto, sondern je Shop-Domain einzahlst, gib bei einer Überweisung bitte die Domain an oder führe eine Onlinezahlung unter **Händler > Shops > *Domain* > Kontodetails > Konto jetzt aufladen** durch.

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.



Rechnungen und Gutschriften

Unterhalb der Zahlungsarten findest Du eine Liste aller Rechnungen, Stornobelege sowie Gutschriften. Bei Rechnungen wird Dir neben der Rechnungsnummer, dem Rechnungsbetrag und dem Erstellungsdatum auch angezeigt, ob und mit welchem Betrag die Rechnung noch offen ist.

Rechnungen, bei denen die Kundennummer auf 00 endet, wurden durch unsere Mitarbeiter manuell erstellt. Endet die Kundennummer auf 01, 02, ... so handelt es sich um eine automatisiert erstellte Sammelrechnung für den in der Rechnung genannten Monat. Die beiden Endziffern bezeichnen die unten in der Rechnung genannte Shop-Domain.

Manuell erstellte Rechnung:

Kunden-Nr.: 123456 00
Datum: 22.01.2024

Sammelrechnung für eine Domain:

Kunden-Nr.: 123456 04
Datum 31.01.2024
...
Sammelrechnung des Shops
www.test.xyz

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

Ein Storno noch vor Rechnungserstellung wird als negative Position in der Monatsrechnung ausgegeben und vermindert den Gesamtbetrag der Rechnung.

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

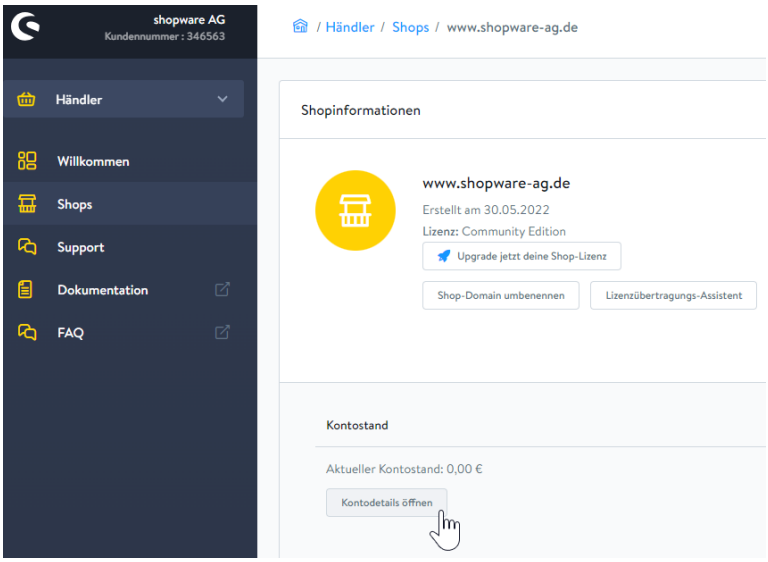
Die Standardzahlungsart wird dann – je nach Fehlermeldung – möglicherweise deaktiviert.

Wir behalten uns vor bei ausbleibender Zahlung und nach erfolgloser Erinnerung nochmals eine Belastung der vorhandenen Zahlungsart(en) zu versuchen.

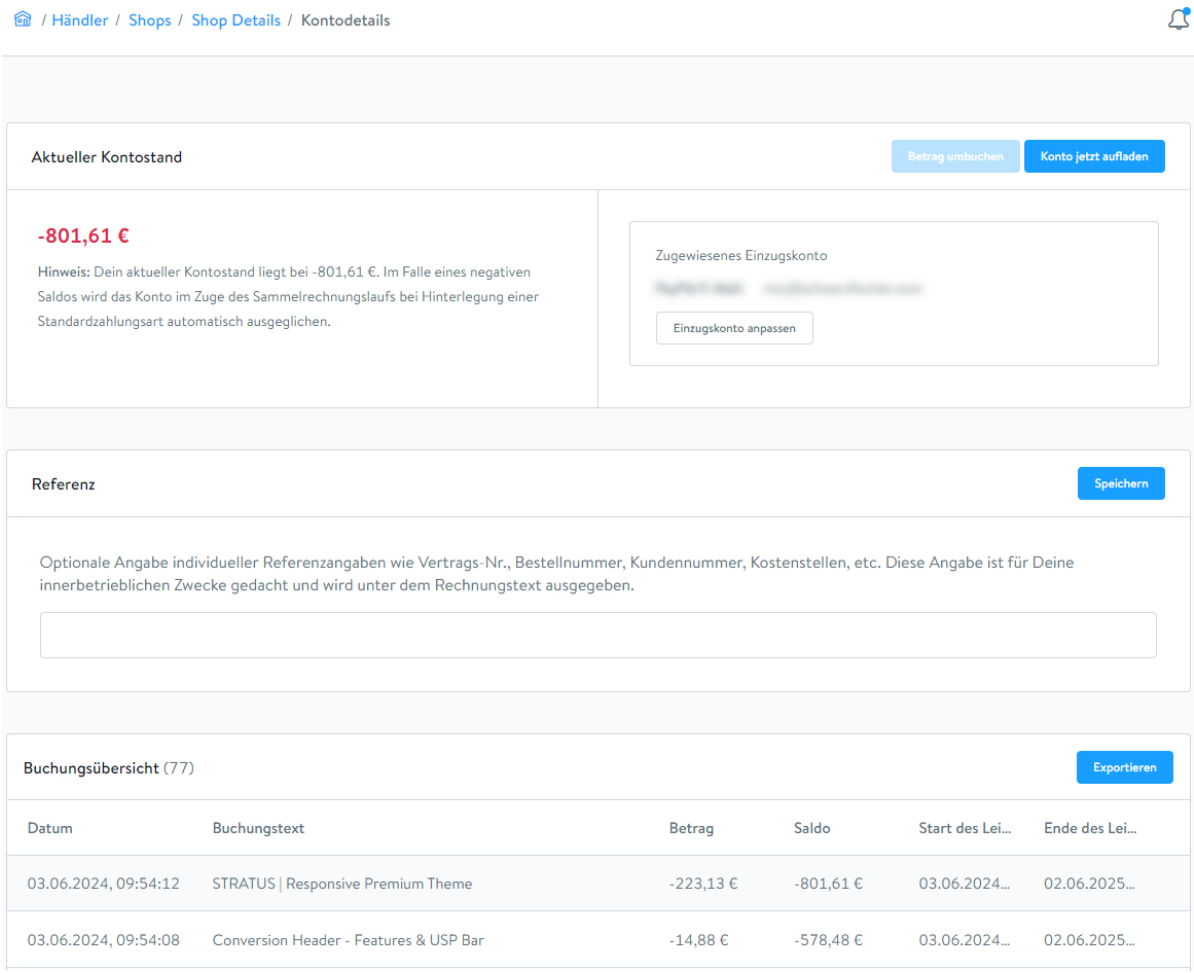
Einzelbuchungen anzeigen

Die Einzelumsätze aus den Rechnungen findest Du unter **Händler > Shops > Shop Details (*Domain*) > Kontodetails öffnen**. Dort kannst Du jede einzelne Buchung mit Datum und Betrag nachvollziehen.

Diese Buchungen kannst Du auch als CSV-Datei exportieren.

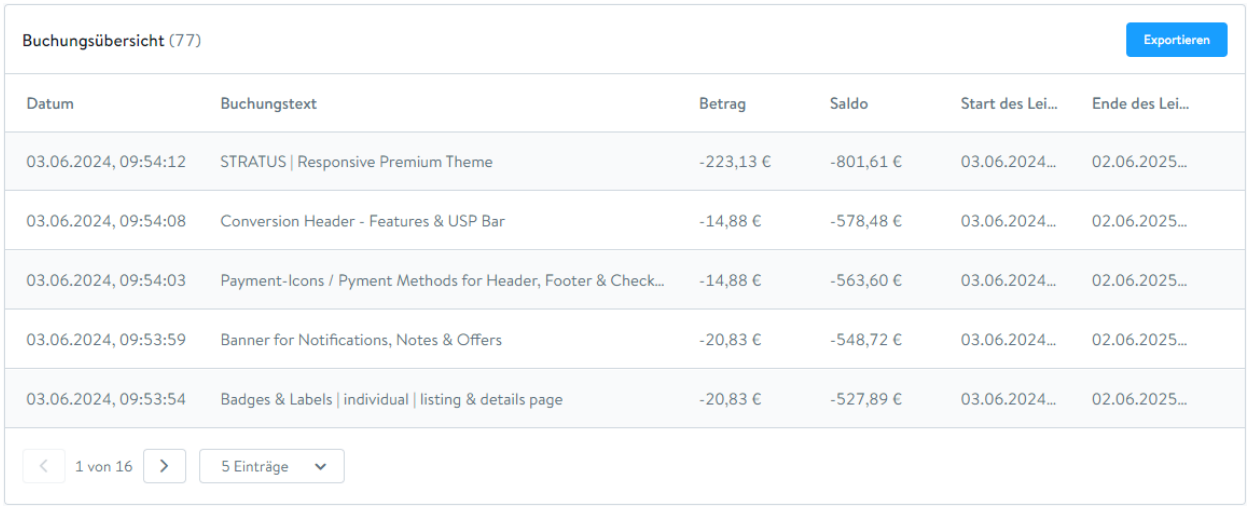


Die Benutzer-Rolle „Buchhaltung“ hat nur Zugriff auf den Bereich Unternehmensdaten. Damit ist ein Aufruf der Einzelbuchungen aktuell nicht möglich.



Buchungsübersicht

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“.



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 lediglich 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.

Wenn wir Rechnungen mit einem Guthaben (Bezahlung einer Leistung vor Rechnungsstellung) verrechnen oder aber einen Betrag zum Ausgleich der Rechnung von Kreditkarte, PayPal oder Bankkonto einziehen, so ist dieses im unteren Teil der Rechnung vermerkt.

Sofern PayPal Deine Kreditkarte/Dein Bankkonto mit einer Zahlung zu Gunsten Shopware belastet, handelt es sich um einen Ausgleich zu Gunsten Deines PayPal-Kontos, nachdem Du eine Leistung bei uns bezahlt hast. Hierzu können wir keine Auskunft geben. Bitte wende Dich direkt an PayPal.

Zahlungen und Leistungen

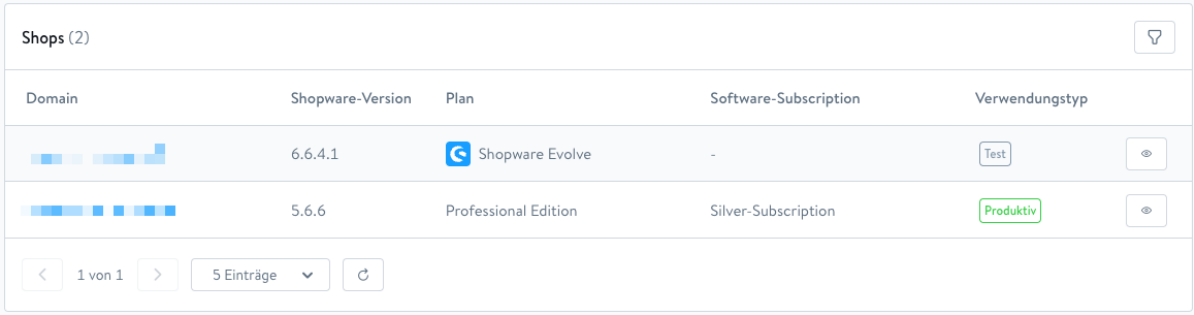
Für Zahlungen an uns erstellen wir **keine** Belege, also auch **keine** Rechnungen.

Belege erstellen wir nur für (steuerbare) Leistungen. In den Umsätzen im Kundenkonto (siehe Seite 10) kannst Du einsehen auf welche Leistung(en) sich Deine Zahlung bezieht und damit auch, welche Rechnung betroffen ist.

Shopverwaltung

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 Lizensierung/Plan 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.



Mieten

Software testen und mieten

Shopware steht als kostenlose Shopware Community Edition zur Verfügung. Diese kannst Du einfach **hier** herunterladen und nutzen. Ein Upgrade auf einen Plan ist jederzeit möglich. Bitte wende Dich dafür direkt an unseren Vertrieb.

Erweiterungen können als Miete im Store (store.shopware.com) gebucht werden. Dabei ist der erste Monat kostenfrei. Sofern die Lizenz innerhalb dieses ersten Monats vollständig aus dem System gelöscht und der Mietvertrag im Kundenkonto beendet wird, fallen keine weiteren Kosten für Dich an. Ansonsten wird der Mietvertrag weitergeführt und monatlich ein Preis in Rechnung gestellt.

Testlizenzen werden in einem separaten Tab angezeigt, so dass Du einen besseren Überblick hast. Bitte beachte, dass abgelaufene Test-Erweiterungen nicht nur in den Status „deaktiviert“ oder „deinstalliert“ gesetzt werden, 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). Eine deaktivierte Erweiterung ist nicht aktiv. Bei einer deinstallierten Erweiterung wurde ein „Reset“ durchgeführt und z.B. Datenbank-Verknüpfungen aufgelöst. Erst mit der Löschung der Erweiterung ist dieses auch vom Server entfernt.

Eine Buchung von Leistungen über das Shop-Backend ist möglich, sofern Du ein ausreichendes Guthaben/Dispositionsrahmen besitzt. Bitte achte bei der Buchung von Erweiterungen darauf, ob dein Backend Dir einen kostenlosen Testzeitraum anbietet. Falls nicht, buche die Erweiterung bitte über den Store.

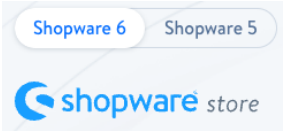
Wenn in Deiner Shop-Installation die Meldung **Testlizenz abgelaufen** erscheint, obwohl Du eine gültige Mietlizenz hinterlegt hast, kann es sein, dass im Lizenz-Manager im Backend von Shopware neben der Mietlizenz immer noch die Testlizenz für das betroffene Erweiterung

hinterlegt ist. Lösche einfach die Testlizenz im Lizenz-Manager im Backend. Danach sollte die Meldung **Testlizenz abgelaufen** für das betroffene Erweiterung nicht mehr erscheinen.

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

Bestellungen im Store

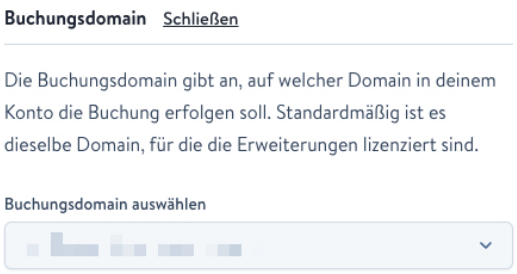
Bestellungen sind jederzeit über den Store möglich. Den Store kannst Du über das Kundenkonto aufrufen. Klicke im Menü einfach auf den Pfeil neben Deinem Namen und wähle den Store aus.



Im Shopware Store kannst du oben links deine Shopware Version auswählen.

Wir bieten neben kostenloser Software und Softwareerweiterungen, auch Software und Softwareerweiterungen zur Miete an. Bei Mieten ist der erste Monat kostenlos, die Preisberechnung beginnt ab dem zweiten Monat.

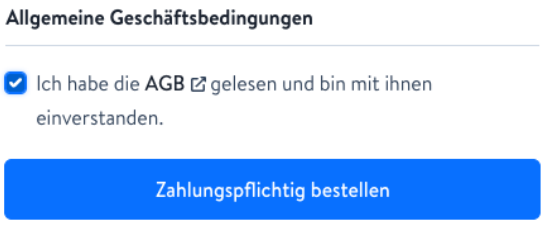
Bitte beachte, dass bei reinen Testversionen die Software/Lizenz nach spätestens 30 Tagen aus Deinem System zu löschen ist. Bei Mieten muss zusätzlich auch der Mietvertrag beendet werden, damit der Mietvertrag nicht verlängert und kostenpflichtig wird.



Lege die gewünschten Produkte in der gewählten Variante in den Warenkorb und gehe zur Kasse. Bitte prüfe dann die Rechnungsadresse und die Artikel. Sofern Du mehrere Domains registriert hast, kannst Du zwischen **Buchungsdomain** und **Lizenzdomain** auswählen.

Die **Lizenzdomain** ist diejenige Domain, auf der die Lizenz ausgestellt wird. Die Lizenz darf anschließend nur auf dieser Domain verwendet werden. Die **Buchungsdomain** ist diejenige Domain, über die der Preis abgerechnet wird. Wenn Du also auf einer anderen Domain als der **Lizenzdomain** Guthaben hast oder die Buchungen für alle Domains in einer Rechnung wünscht, so kannst Du dieses hier auswählen.

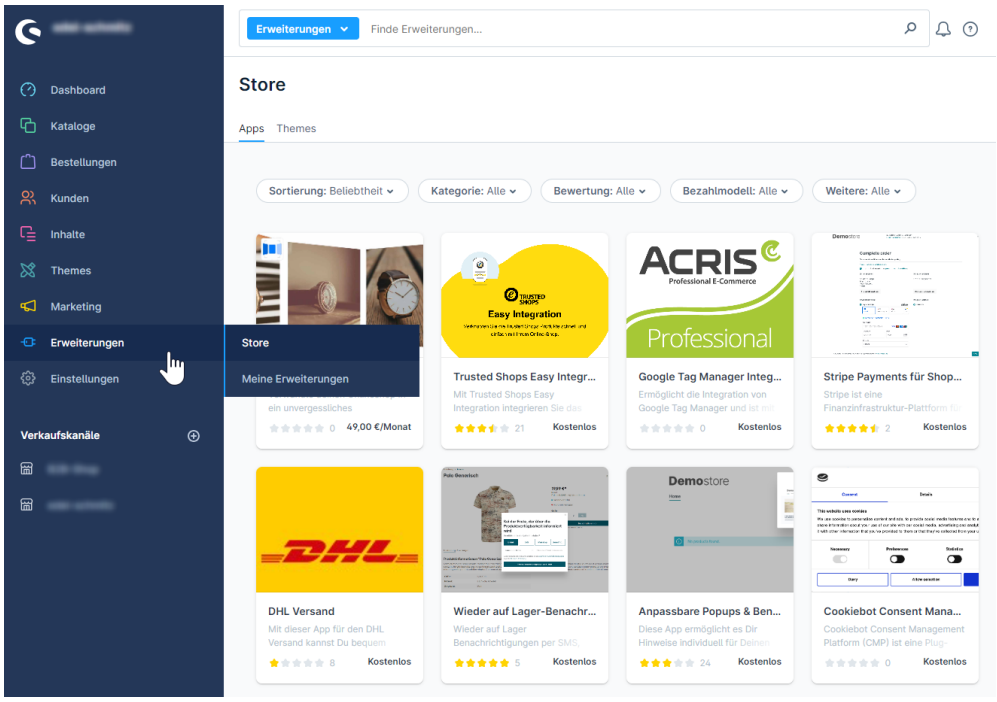
Reicht Dein Guthaben aus der Buchungsdomain nicht aus, wirst Du aufgefordert eine Zahlart auszuwählen, so dass Dein Account mit dem Kaufabschluss ausgeglichen werden kann.



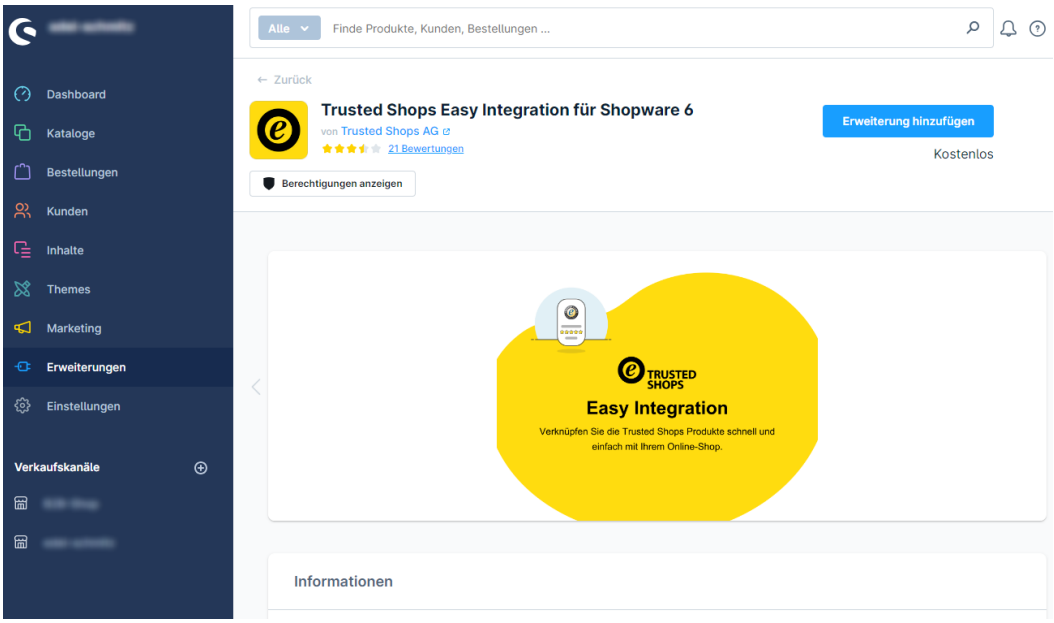
Nach Bestätigung der AGB, kannst Du dann über **Zahlungspflichtig bestellen** die Miete auslösen. Du erhältst anschließend eine Bestellbestätigung.

Bestellungen über den SW 6 & Cloud Erweiterungs-Manager

Erweiterungen können in Shopware 6 und in der Cloud auch ganz einfach über die Administration erworben und hinzugefügt werden, sofern Guthaben oder ein Dispositionslimit bestehen. Navigiere dazu einfach in Deiner Administration in den Bereich Erweiterungen. Dort kannst Du den Menüpunkt Store anklicken.



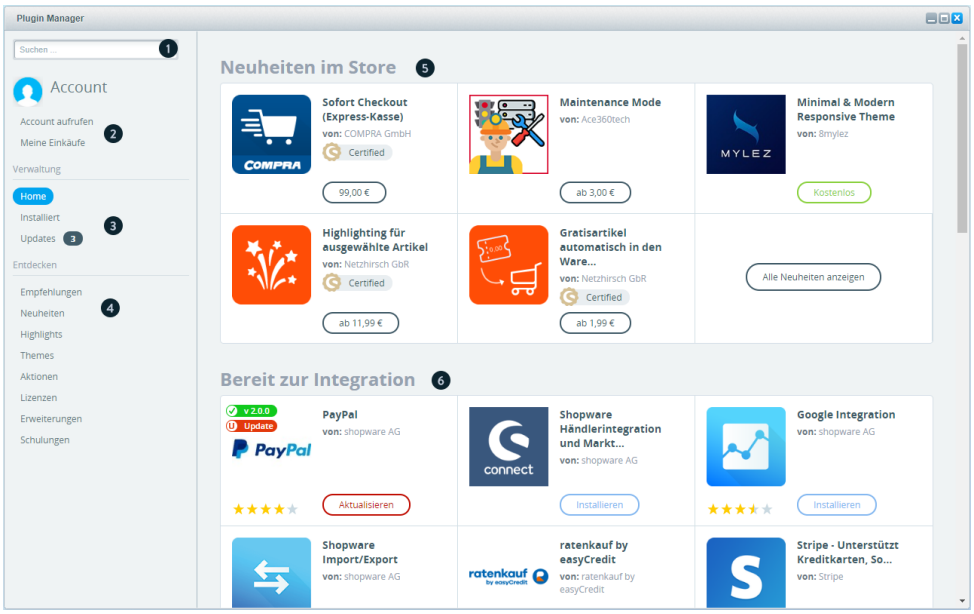
Die Erweiterungen werden Dir hier in Apps und Themes aufgeteilt. Über die **Suche** kannst Du bequem nach einer Erweiterung suchen. Zusätzlich bieten Dir die Filter noch weitere Möglichkeiten, bestimmte Erweiterungen zu finden. Per Klick auf die gewünschte Erweiterung kommst Du auf dessen Detailseite.



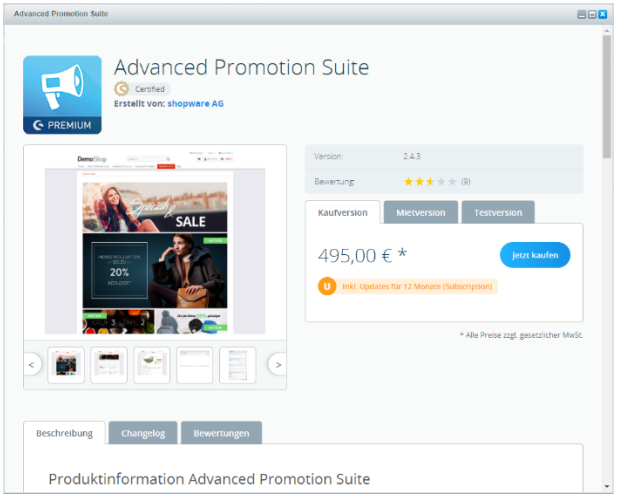
Über **Erweiterung hinzufügen** kannst Du die Erweiterung erwerben. Folge danach dem Dialog.

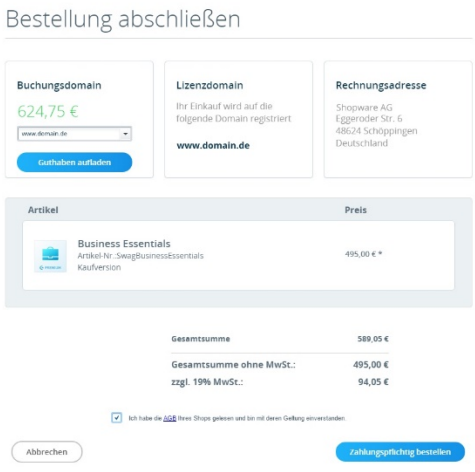
Bestellungen über den SW 5 Plugin-Manager

Erweiterungen können in Shopware 5 auch direkt über den Erweiterungs-Manager gekauft werden. Dazu ist es notwendig, dass ein Guthaben oder ein freies Dispositionslimit besteht. Ohne dieses ist eine Bestellung einer Miete nicht möglich. Nutze hier die Suchfunktion oder navigiere durch die Kategorie Struktur.



Per Klick auf die gewünschte Erweiterung kommst Du auf dessen Detailseite, wo Du Dir das Lizenzmodell aussuchen kannst. Über Jetzt Kaufen kannst Du die Erweiterung dann in den Warenkorb legen. Falls noch nicht geschehen, wirst Du dann zum Login mit Deiner Shopware ID und Deinem Passwort aufgefordert. Danach findest Du Dich im Check-out wieder und kannst die Buchungsdomain auswählen und die Bestellung abschließen.





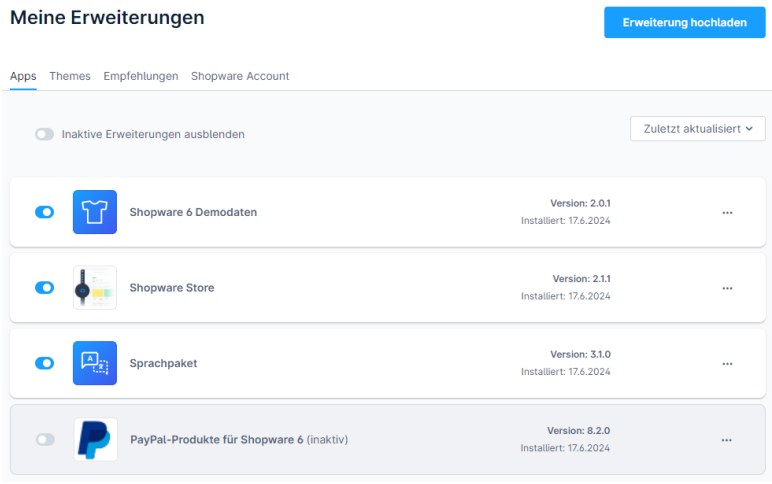
Beim Erwerb über den Erweiterung-Manager wird die Lizenzdomain automatisch gewählt. Hier musst Du lediglich die korrekte Buchungsdomains auswählen, damit der Kauf korrekt abgebucht werden kann.

Nach erfolgreichem Erwerb wird die Erweiterung direkt heruntergeladen. Die Lizenz wird, sofern nötig, automatisch importiert und kann direkt installiert werden. Die Erweiterung ist ab dann im Erweiterung-Manager unter "**Installiert**" zu finden.

Löschen von Lizenzen (Shopware 6 & Cloud)

Um eine Erweiterung physisch vollständig vom Server zu löschen, muss die Erweiterung komplett aus dem Erweiterungs-Manager gelöscht werden. Es reicht nicht, dass es nur deaktiviert ist, da die Erweiterung dann jederzeit wieder aktiviert werden kann.

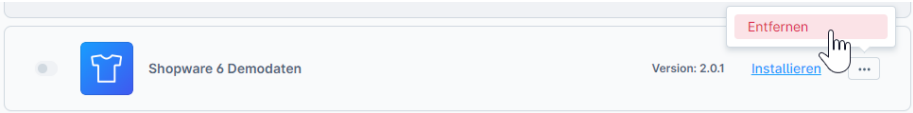
Schritt 1: Öffne im Admin Deines Shops den Erweiterungs-Manager über Erweiterungen > Meine Erweiterungen.



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 Erweiterungen 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 Erweiterungshersteller, der Ihnen dazu Unterstützung bieten kann.

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

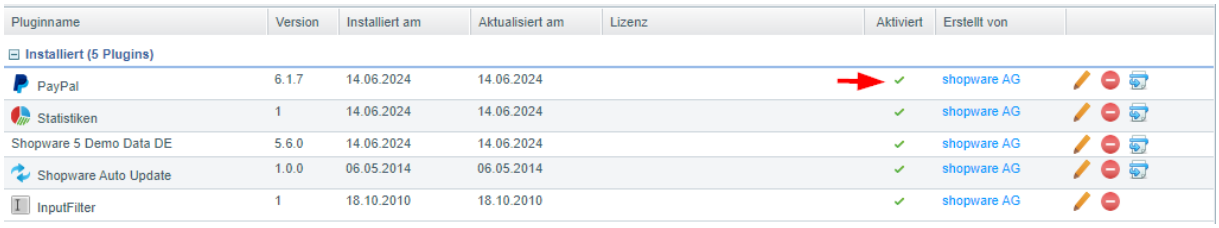
Schritt 5: Falls es sich um eine Miete handelt, so wechsle nun in Dein Kundenkonto und kündige dort die Miete. Ohne diese Kündigung wird der Mietvertrag weiterberechnet.

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

Weitere Informationen dazu findest Du in den AGB sowie unter docs.shopware.com unter dem Stichwort „Plugin-Lizenzen und Subscriptions“ für Shopware 5 und für Shopware 6 unter „Meine Erweiterungen“.

Löschen von Lizenzen (Shopware 5)

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



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



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



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, wende Dich an den Erweiterungshersteller, der Dir dazu Unterstützung bieten kann.

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

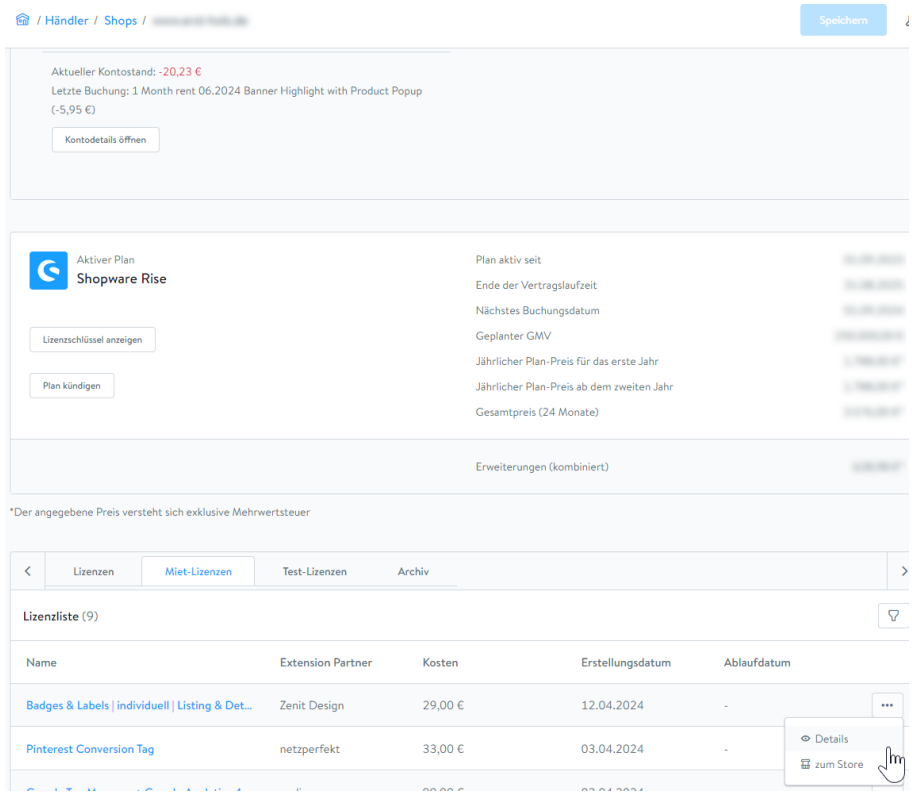
Schritt 5: Falls es sich um eine Miete handelt, so wechsle nun in Dein Kundenkonto und kündige dort die Miete. Ohne diese Kündigung wird der Mietvertrag weiterberechnet.

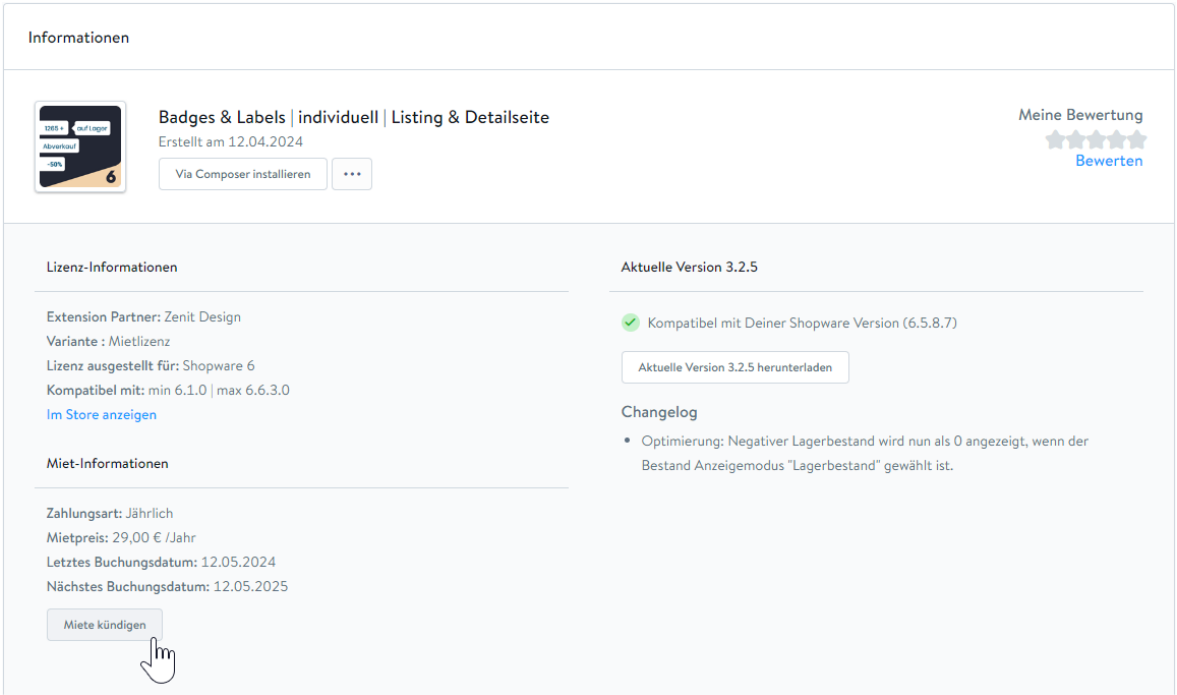
Falls eine Installation im Unterordner oder eine lokale Installation unter der Domain vorliegt, muss die Erweiterung auch dort komplett gelöscht werden.

Beenden von Mieten für Shopware 5 und 6 (+ im Probemonat)

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 rufst Du unter Händler / 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.

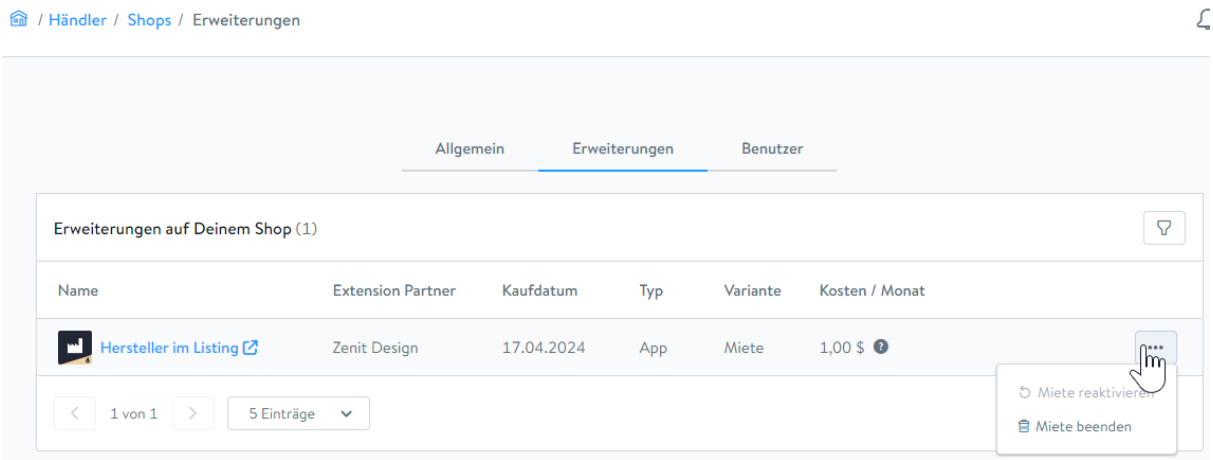




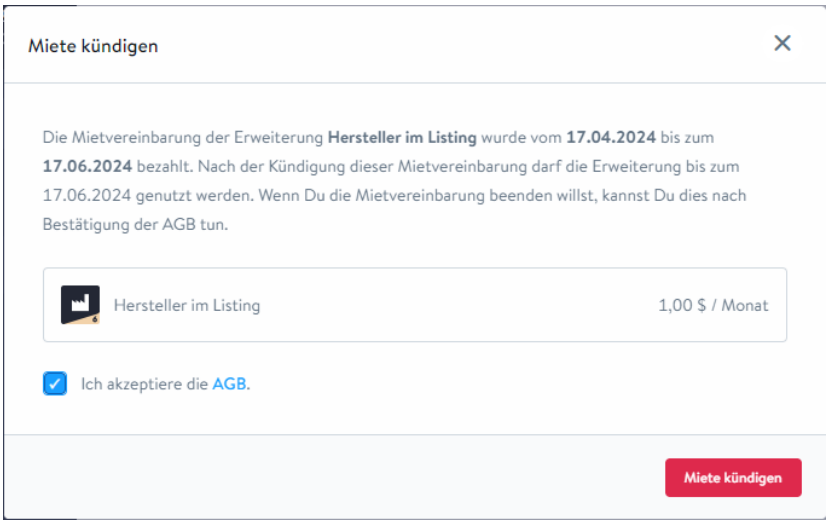
Beenden von Mieten für Shopware Cloud Shops

Solltest Du eine kostenpflichtige Miet-Erweiterung nicht mehr nutzen und die Miete beenden wollen, ist die vollständige Entfernung notwendig. Die reine Deaktivierung bzw. Deinstallation der Erweiterung ist nicht ausreichend.

Beachte hierbei jedoch, dass in diesem Fall auch die Einstellungen der Erweiterungen entfernt werden. Um die Erweiterung zu kündigen und zu entfernen, klicke auf den "..."-Button und im sich dann öffnenden Menü **Miete beenden**.

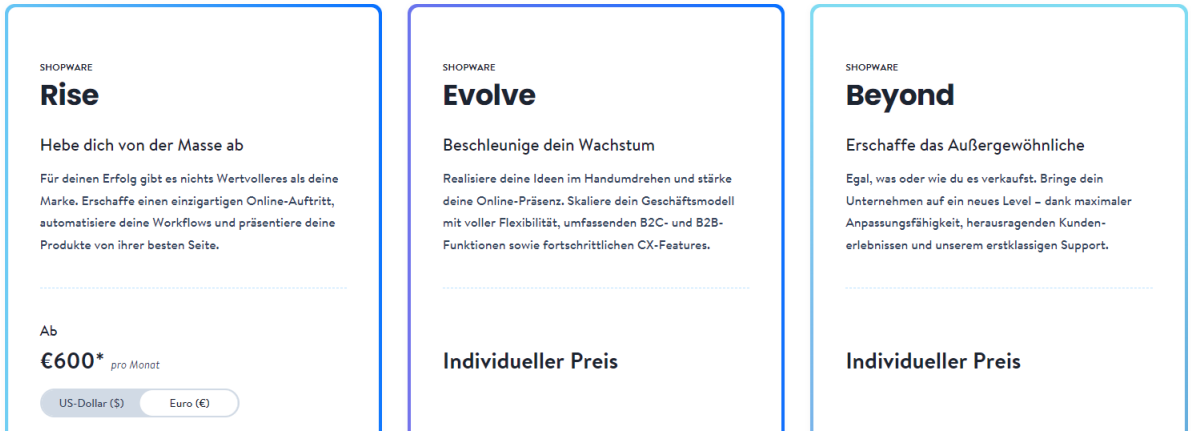


Anschließend öffnet sich ein Fenster, in dem Du dies noch einmal final bestätigst.



Pläne

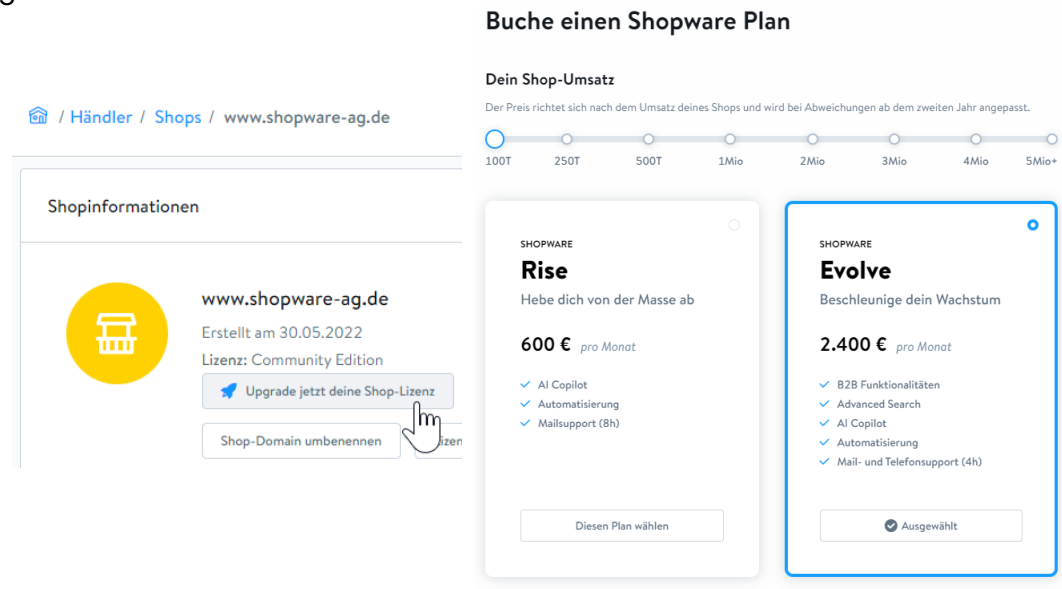
Shopware bietet neben der kostenlosen Community Edition ebenfalls Pläne an, wodurch Du weitere Features, Updates und Support erhältst.
Du hast die Wahl zwischen drei Plänen. Rise, Evolve und Beyond. Diese findest du unter *www.shopware.com/de/preise/*.



Die Pläne sind auf Deine Anforderungen als Unternehmen angepasst und der Preis wird anhand Deines geplanten Jahresumsatzes berechnet.

Zusätzlich hast Du die Möglichkeit unser Consulting Service zu buchen. Shopware hilft Dir dann bei den ersten Schritten, damit Du deinen Onlineshop eigenständig aufbauen kannst.

Du hast ebenfalls die Möglichkeit die Pläne Rise und Evolve über dein Kundenkonto selbstständig zu buchen.



Wenn Du dich dazu entschieden hast, ein Beyond Plan zu buchen, melde Dich bitte bei unserem Vertrieb, so dass wir ein auf Dich abgestimmtes Angebot erstellen können.

Subscription (Updates und Support für Shopware)

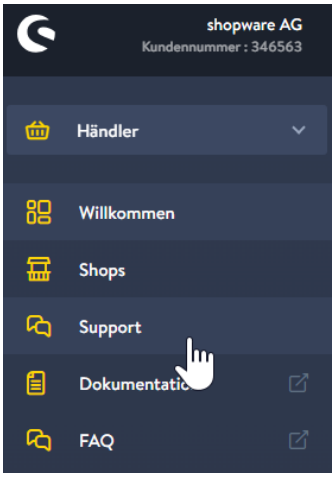
Mit der Software-Subscription stehen Dir Updates und Support für Shopware zur Verfügung.

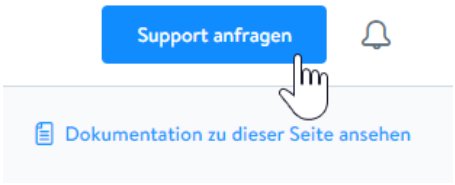
Wichtig: Diese Wartungsverträge gehören zu unseren alten Preis-Modul und können nicht mehr erworben werden.

Die Mindestlaufzeit beträgt ein Jahr. Verträge zur Software-Subscription verlängern sich automatisch kostenpflichtig, sofern sie nicht rechtzeitig vor Ablauf gekündigt werden.

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

Support kannst Du direkt über den blauen Button in der Supportübersicht anfordern. In der Supportübersicht werden Dir alle Supportanfragen angezeigt. So kannst Du auch bereits beantwortete Fragen nochmals nachlesen.





Kauf-Subscription erneuern

Beim Erwerb von älteren Kaufversionen von Erweiterungen war zusätzlich ein Jahr Updates und Support inklusive. Da der Erwerb von Kaufversionen eingestellt wurde, kann man **kein** zusätzliches Jahr erwerben.

Sobald Du für deine Erweiterung Updates und Support erhalten möchtest, musst Du von deiner Kaufversion zu einer Mietversion wechseln, da in den Mietversionen eine gültige Subscription enthalten ist. Diese Option wird Dir unter den Extension Information angeboten.



Lizenzübertragungen/Kontoumschreibung

Allgemeine Hinweise

Diese Anleitung gilt **nur** für selbstgehostete Umgebungen.

Die Anleitung gilt **nicht** für SaaS/PaaS-Shops. Für diese Shops bitte immer eine formularmäßige Übertragung durchführen. Die technische Übertragung auf den neuen Kunden nimmt dann unsere IT vor.

Sofern neben Shop-Lizenzen auch **Hersteller- oder Partnerverträge** geändert/übertragen werden sollen, nimm bitte Kontakt mit deinem zuständigen Ansprechpartner in der Fachabteilung auf.

Befindet sich die Firma in **Liquidation** oder in **Insolvenz** (auch Eigenverwaltung, Schutzschirm-Verfahren, ...), so benötigen wir die Kontaktdaten zum Liquidator/Sachwalter/Insolvenzverwalter sowie die Aktenzeichen bei Gericht. In diesen Fällen wird in der Regel ein Formular für die Umschreibung verwendet, da die entsprechenden Personen zustimmen müssen.

Die shopware AG nimmt den **Datenschutz** und die **ordnungsgemäße Buchführung** sehr ernst. Deshalb sollen Daten nur berechtigten Personen angezeigt werden und Lizenzen und Buchungen eindeutig Firmen zugeordnet sein. Dieses ist gerade auch im Zusammenhang mit dem Steuerrecht (Umsatzsteuer!) wichtig.

Ausnahmen von der Übertragung (Kontoumschreibung)

Ein bestehendes Kundenkonto kann ohne Übertragung umgeschrieben werden, wenn einer der folgenden Fälle Eintritt:

Namensänderung bei einem **Gewerbe** auf Grund von Heirat, Erbe, ... Paula Müller wird durch Heirat zu Paula Schmidt. Peter Mustermann erbt das Unternehmen Paul Mustermann. Bitte sende uns dazu entsprechende Nachweise (Heiratsurkunde, Ausweiskopie oder Erbschaftsurkunde) ein.

Namensänderung/Verschmelzung/Aufspaltung bei einer **juristischen Person** (GmbH, AG, UG, ...). Bitte reiche uns einen Handelsregisterauszug ein, in dem die alte und die neue Firmenbezeichnung eingetragen sind.

Beispiele: Aus der Mustermann GmbH wird die Mustermann AG, dann muss im Handelsregisterauszug eine der folgenden Formulierungen genannt sein:

a) Mustermann GmbH, HRB 1111 .... „Neue Firma: Mustermann AG“

b) „Auf Grund Verschmelzungsvertrag wird die Mustermann GmbH mit der Mustermann AG verschmolzen und unter Mustermann AG weitergeführt.“

c) „Auf Grund Aufspaltung wird das Geschäft mit Onlineshops aus der Mustermann GmbH in die Mustermann AG übertragen.“

Übertragung

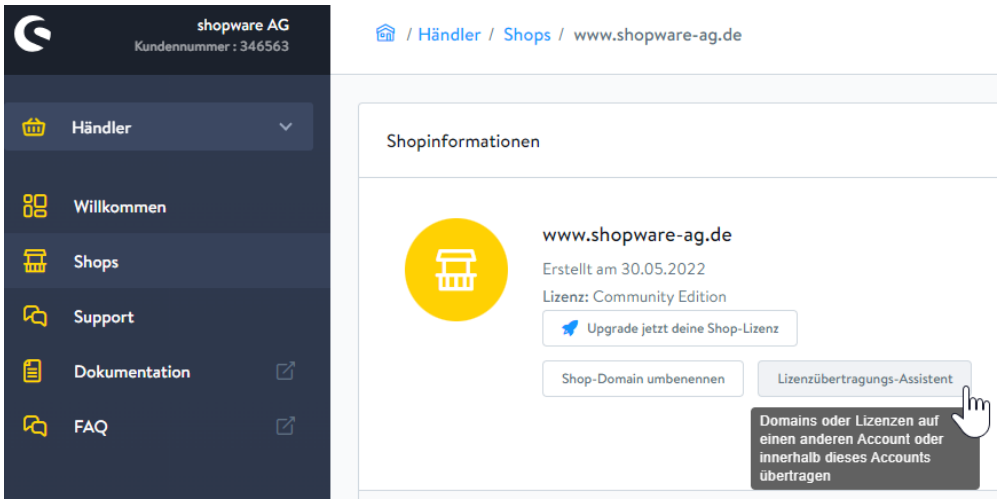
Alle anderen Änderungen werden online (**account.shopware.com**) durch eine Übertragung in ein neues Kundenkonto vorgenommen.

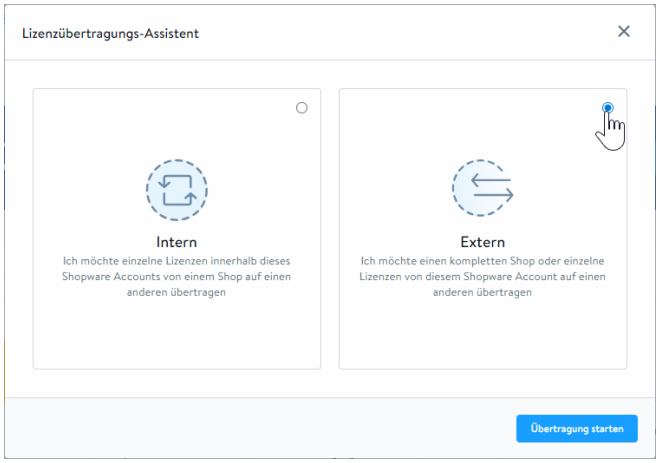
Ein Mitarbeiter, der Lizenzen übernehmenden Firma legt unter account.shopware.com ein neues Kundenkonto für die neue Firma an und gibt dir die dort eingetragenen Daten, nämlich den Firmennamen, die Kundennummer und den Namen des Ansprechpartners für den Onlineshop.
Bei einem bereits bestehenden Kundenkonto entfällt dieser Schritt.

Bitte verwende eine persönliche E-Mail-Adresse der neuen Firma (z.B. Peter.Muster@muster.de), da daraus ein **personalisierter Zugang** erstellt wird. Außerdem gebe bitte für den Rechnungsversand ein Sammelpostfach der Buchhaltung an (z.B. invoice@mustermann.de).

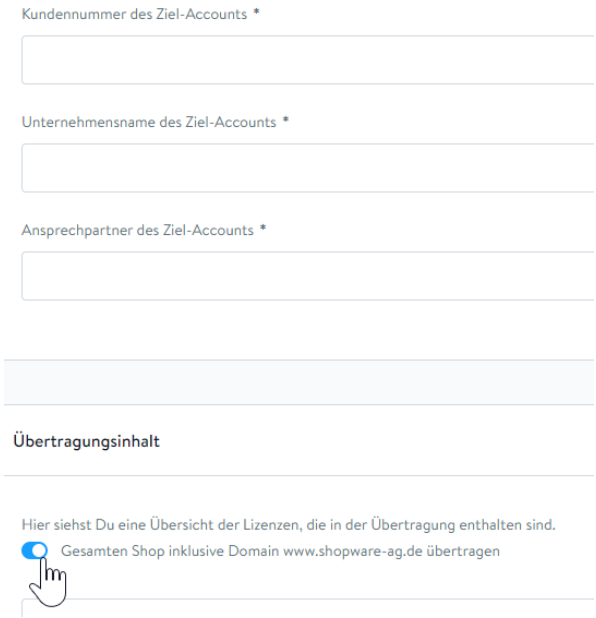
Sofern es sich um ein nicht in Deutschland angesiedeltes Unternehmen handelt, welches sich in einem Land der Europäischen Union befindet, muss die neue Firma auch Ihre Umsatzsteuer-ID (VAT-ID) mit im Kundenkonto eintragen.

Nachdem das neue Kundenkonto angelegt wurde, und ein etwaiger Sollsaldo auf dem bisherigen Account ausgeglichen ist, wählst du in deinem alten Kundenkonto (account.shopware.com) eine Domain aus und rufst den Lizenzübertragungsassistenten auf. Wähle dann "externe Übertragung" und bestätige dieses.





Im Anschluss füllst du das Formular aus. Bitte vergesse nicht auszuwählen, dass der gesamte Shop übertragen werden soll (blauer Schieberegler). Wiederhole dieses ggf. für weitere Domains.



Meist erfolgt die Freigabe durch unseren Vertrieb innerhalb weniger Stunden. Dann kann die neue Firma die Übertragung in deren Account annehmen. Dazu muss ein Mitarbeiter auf das blaue Banner auf der Startseite im Account klicken.

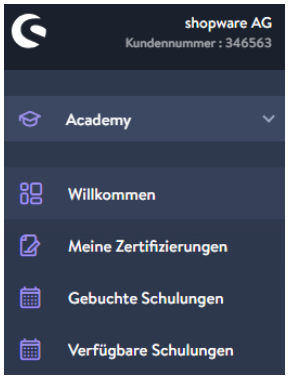
Wichtig: Solange die Übertragung nicht angenommen wurde, werden Verträge weiterhin im alten Account berechnet und in Rechnung gestellt. Rechtlich ist die Übertragung ohne die Annahme noch nicht erfolgt.

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

Allgemeines

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.



Kontakt

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

Bei Fragen zur **Buchhaltung** steht Dir der Bereich Finance unter der E-Mail-Adresse finance@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. Dort kannst Du ebenfalls Erweiterung-Hersteller für Support erreichen.

Die Informationen und die Beispiele in dieser Broschüre dienen Deiner grundsätzlichen Information. Abläufe und Verfahren, Darstellungen, Preise sowie (gesetzliche) Bestimmungen können sich jederzeit ändern. Irrtum vorbehalten. Es gelten jeweils die aktuellen AGB (*www.shopware.com/de/agb/*) der shopware AG.

Bei Fragen kontaktiere uns bitte.