



Unsere Antworten auf die meistgestellten Fragen

vor der Bestellung >>

1. Wie lange dauert es, bis die Bilder online verfügbar sind:

Die Bearbeitung der Bilder kann schonmal bis zu 3 Wochen andauern. Wir überprüfen alle Bilder auf ihre Helligkeit, Schärfe, Kontraste und Farben und retuschieren temporäre Wunden oder Kratzer.

Dafür brauchen wir Zeit! Sie können sich aber jederzeit mit Ihrem Namen und E-Mail-Adresse einloggen und werden dann darüber informiert, wenn die Bilder fertig sind.

2. Den Bildern wird nach dem Login „der letzte Schliff verliehen“. Andere Eltern haben aber schon bestellt – was ist zu tun?

Senden Sie uns bitte eine Mail an info@2h-fotografie.de, mit einem Bild Ihres Kindes, dem Namen Ihres Kindes und dem Namen der Einrichtung bzw. Gruppe/Klasse. Mit diesen Infos können wir den Code schnell finden oder ggfs. einen neuen erstellen.

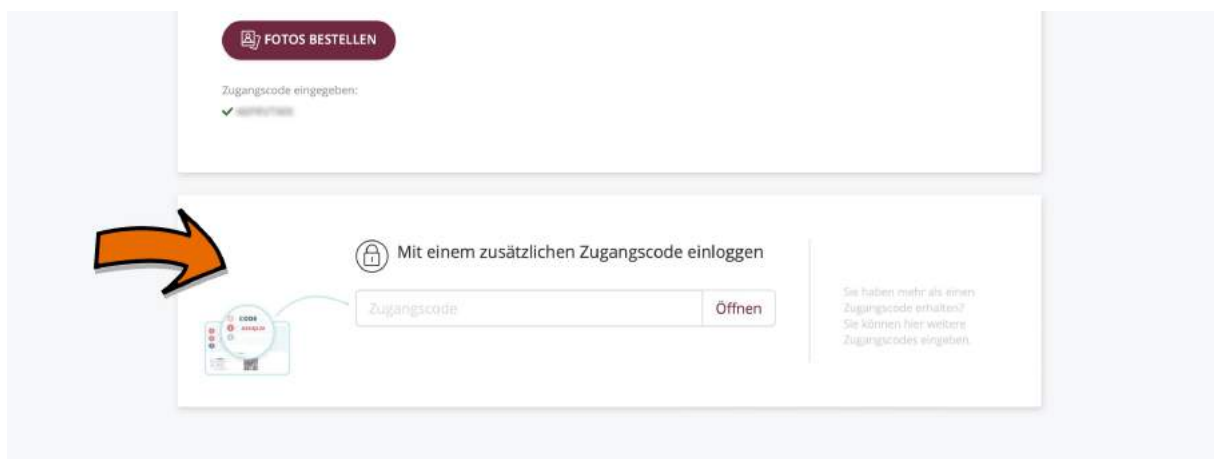
3. Wir haben die QR-Code-Karte/die Zugangscodes-Karte verlegt/verloren:

Senden Sie uns bitte eine Mail an info@2h-fotografie.de, mit einem Bild Ihres Kindes, dem Namen Ihres Kindes und dem Namen der Einrichtung bzw. Gruppe/Klasse. Mit diesen Infos können wir den Code schnell finden oder ggfs. einen neuen erstellen.

während der Bestellung >>

4. Login mit mehreren Zugangscodes:

Scrollen Sie nach dem Login ganz nach unten (unter dem Infotext):

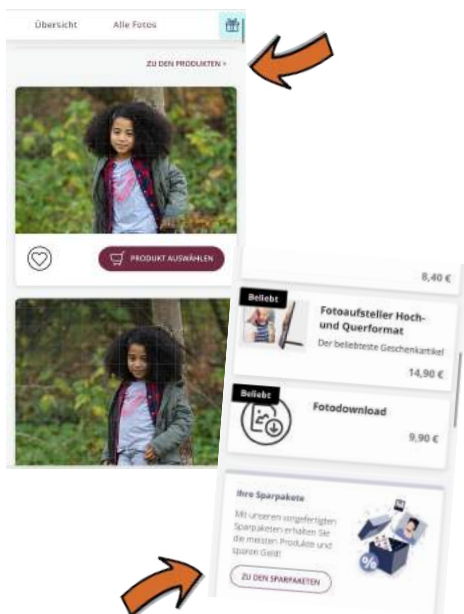




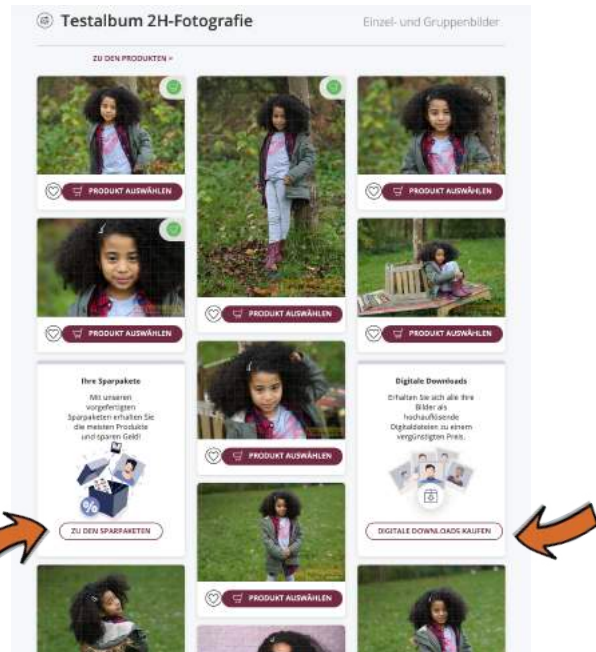
5. Wie komme ich zu den Sparpaketen bzw. zum Download „alle Fotos“:

- nach dem Login, unter unserem Info-Text, auf [FOTOS BESTELLEN](#)

mobile Ansicht (Smartphone)



Desktop-Ansicht (PC)



6. Kann ich ein Sparpaket mit verschiedenen Zugangscodes mehrerer Kinder verbinden:

Nein, jedes Sparpaket gilt für ein Kind/Shooting oder Zugangscode.

7. Kann ich Bilder, die ich mit einem für meinen Wunschzettel markiert habe, in mein Sparpaket integrieren:

Ja, bei der Erstellung eines Sparpaketes werden die favorisierten Bilder als erstes angezeigt. Unter „Foto ändern“ können Sie Ihre eigene Auswahl treffen bzw. Bilder austauschen.

8. Im Gesicht meines Kindes wurde ein roter Fleck (o.ä.) nicht entfernt:

Wir versuchen während der Bearbeitung temporäre Hautunreinheiten zu entfernen.

Je nach Aufwand aber nur soweit, dass man den z.B. Kratzer nicht mehr wahrnehmen kann. Bei der Menge an Bildern, die wir verarbeiten, können wir keine detaillierten Retuschen leisten. Sollten wir dennoch mal etwas vergessen haben, melden Sie sich bei uns bitte vor der Bestellung!

9. Der Kopf meines Kindes ist auf einem oder mehrerer Bilder angeschnitten:

Tatsächlich ist das Anschneiden eines Kopfes in der Portraitfotografie – besonders bei „näheren“ Portraits - gang und gebe, und von uns so gewollt. Aus diesem Grunde versuchen wir stets mehrere Ausschnitt-Varianten anzubieten.



10. Kann ich den Ausschnitt der Bilder im Onlineshop ändern?

Ja, sobald ein Abzug oder ein Sparpaket im Warenkorb liegt, kann unter jedem Bild der *Fotozuschnitt* bearbeitet werden. Je nach Format des Fotoprodukts, kann es sein, dass diese Aufgabe das System übernimmt. Wir empfehlen eine kurze Prüfung vor dem Kaufabschluss!



11. Gibt es Gruppenfotos auch als digitale Datei?

Nein, da an Gruppenfotos nicht nur ein Kunde interessiert ist, möchten wir vermeiden, dass diese untereinander geteilt werden. Mit dem bereitstellen der Datei wäre dies aber problemlos möglich. Aus diesem Grunde bieten wir Gruppen- bzw. Klassenfotos nur als Print/Abzug an.

12. Wo kann ich einen Rabattcode eingeben?

Im Warenkorb, kurz bevor Sie „zur Kasse gehen“, finden Sie rechts unten das Feld:

Vorhandenen Gutscheincode überschreiben? ▼	
<input type="text" value="Gutscheincode"/>	<input type="button" value="einlösen"/>

13. Welche Zahlungsarten gibt es:

Ihnen stehen Kreditkarten-Zahlung, Apple Pay/Google Pay, GiroPay, Sofort-Überweisung und Überweisung (dauert am längsten) zur Verfügung.

14. Wie lange habe ich Zeit die Bilder zu bestellen (Archivierung)?

Wir garantieren eine Verkaufszeit von 5 Wochen. Danach kann es sein, dass die Bilder nicht mehr verfügbar sind. Wir informieren Sie rechtzeitig per Mail über die Archivierung, sofern Sie sich mit Ihrem Namen bei uns registriert haben.

15. Werden die Bilder irgendwann gelöscht?

Ja, die Bilder werden am Anfang des übernächsten Jahres von allen Servern und Festplatten gelöscht.

nach der Bestellung >>

16. Kann ich eine bereits bezahlte Bestellung noch stornieren?

Wenn Ihre Bestellung z.B. nicht vollständig war und Sie ausschließlich digitale Dateien erworben haben, ist dies nach kurzer Rücksprache mit uns meistens noch möglich. Bestellte Abzüge oder andere „analoge“ Produkte werden je nach Zahlungsart sofort in die Druckerei gesendet und können nicht mehr storniert werden.

17. Ich habe vergessen den Rabattcode „family19“ anzuwenden:

Senden Sie uns bitte eine kurze Mail. Sobald Ihre Zahlung eingegangen ist, können wir eine Rückerstattung veranlassen. Durch den Aufwand haben wir zusätzliche Kosten (ca. 15% des Erstattungsbetrages), die wir einbehalten müssen.



18. Wie lange dauert Produktion und Versand der Fotoartikel?

Sobald der Zahlungseingang verbucht ist, werden die Bilder produziert und versandt.

Jede Zahlungsmethode dauert unterschiedlich lang. Erst nach 2 Wochen reiner Versandzeit können wir eine Bestellung neu produzieren, sofern diese nicht bei Ihnen eingetroffen ist. Einfache Abzüge brauchen in der Regel nicht länger als einen Tag in der Produktion, Leinwände oder Geschenkartikel aber mehrere Tage. Die letztendliche Zustellungszeit hängt vom jeweiligen Versandunternehmen ab.

19. Der Bestellname oder die Adresse war fehlerhaft:

In diesem Falle geht die Sendung an die Druckerei zurück. Darüber bekommen wir eine Info und können die fehlerhafte Lieferadresse korrigieren und erneut versenden. Dieser ganze Prozess kann allerdings ein paar Wochen Zeit in Anspruch nehmen. Danke für Ihre Geduld!

20. Die Sendung ist verknickt oder die Fotoartikel sind fehlerhaft:

Melden Sie sich bei uns mit Bildern des Schadens und wir kümmern uns darum.