

Häufige Fragen

Wie bestelle ich als Neukunde?

Füllen Sie unser Formular "[Schnupperlieferung](#)" aus oder melden Sie sich in unserem online-Shop als "[Gast und Neukunde](#)" an. Sie werden durch das Programm geführt. Tragen Sie bitte Ihre Kontaktdaten ein, damit wir den Liefertag und Lieferzeit bekannt geben können.

Bis wann kann ich bestellen?

Sie können bis 2 Tage vor Ihrem Liefertag bis 9:00 Uhr bestellen oder den Inhalt Ihrer bestehenden Grünen Kiste ändern.

Wie kann ich ein Kistensortiment abändern?

Ab spätestens Freitag der Vorwoche können Sie die Zusammenstellung unserer Grünen Kisten einsehen, um sie nach Ihrem Wunsch abzuändern.

Muss ich bei der Anlieferung anwesend sein?

Nein, wir können Ihre Grüne Kiste an einem vereinbarten Ort abstellen, zum Beispiel in einer offenen Garage, auf der Terrasse oder bei Ihrem netten Nachbarn. Der Abstellplatz sollte windgeschützt, im Winter frostfrei und im Sommer kühl sein. Wer sicher sein will, kann bei uns im Shop [Thermoboxen](#) erwerben, die Ihre Kiste vor Frost und Hitze perfekt schützen.

Erhalte ich eine Rechnung?

Mit jeder Lieferung erhalten Sie einen detaillierten Lieferschein mit einer Auflistung Ihrer bestellten Ware und dem Rechnungsbetrag.

Muss ich Lieferkosten bezahlen?

Ab einem Bestellwert von 28,-€ liefern wir frei Haus. Bei Bestellungen unter 28,- € berechnen wir 3,- € für die Anlieferung.

Wie kann ich bezahlen?

Die Bezahlung erfolgt per SEPA-Lastschriftverfahren. Wir buchen den Betrag innerhalb einer Woche nach

Auslieferung von Ihrem Konto ab. Überweisungen sind bei Neukunden in den ersten 4 Wochen möglich.

Muss ich für die Transportkiste Pfand bezahlen?

Die erste Anlieferung erfolgt in einer Einwegkiste, bei Schnupperlieferungen die ersten 3 Anlieferungen. Ab der Folgebestellung liefern wir in einer Mehrwegkiste, für die wir einmalig 10,- € Pfand berechnen. Bei weiteren Belieferungen wird die Kiste jeweils getauscht. Bei einer Kündigung geben Sie unseren Fahrern die Kiste wieder mit und bekommen die 10,- € Pfand gutgeschrieben.

Was mache ich mit Leergut?

Wir berechnen Ihnen für Joghurtgläser, Getränkeboxen und anderes Leergut kein Pfand. Deshalb denken Sie bitte daran, alles Leergut wieder an uns zurückzugeben, denn wir müssen an unseren Großhändler Pfandgeld bezahlen. Legen Sie die Gläser und Flaschen bitte gesäubert in die Kiste am vereinbarten Abstellplatz. Bei der nächsten Anlieferung nehmen wir das Leergut der Vorwoche wieder mit.

Wie erfolgt die Lieferung von Tiefkühlware?

Treffen unsere Fahrer bei der Auslieferung niemanden an, wird das Kühlgut in unsere Gefriertaschen gelegt. Die Tiefkühlware bleibt dann noch ca. 1 Stunde gefroren. Bei der nächsten Anlieferung nehmen wir die Gefriertaschen wieder mit zurück.

Tipp: Sie können bei uns im Shop [Thermoboxen](#) erwerben, die Ihre Kiste vor Frost und Hitze perfekt schützen.

Wenn doch einmal eine Ware nicht in Ordnung ist, wie kann ich reklamieren?

Sollte ein Produkt nicht in Ordnung sein, rufen Sie entweder unsere Kundenberatung an, Telefon: 0251 - 92 77 858 - 77, oder schicken Sie uns eine E-Mail über unser [Kontaktformular](#). Wir finden dann schnell eine Lösung.

Ich bin krank oder mache Urlaub, was dann?

Möchten Sie Ihre Lieferung aussetzen, können Sie bequem in Ihrem Kundenkonto im Online-Shop Lieferpausen eintragen. Ihre Bestellung können Sie bis 2 Tage vor der Lieferung bis 9:00 Uhr stornieren.

Gibt es Kündigungsfristen?

Sie können Ihre Grüne Kiste im Rahmen der Bestellfristen zur nächsten Lieferung kündigen. Die letzte Bestellung wird dann in eine Einwegkiste gepackt und der Fahrer nimmt das noch vorhandene Leergut bei

Ihnen wieder mit. Die 10,- € Pfand bekommen Sie erstattet.

[empfehlen Sie uns weiterGenussgarten](#)