

## Versand und Verfügbarkeiten

### 1. Versand

Wir versenden unsere Pakete mit der Deutschen Post (DHL). Sie erhalten eine Versandbestätigung mit einer Tracking-ID (Paketnummer), so dass Sie den Sendungsverlauf online auf der Website der DHL einsehen können. In der Regel ist der Status der Sendung erst am nächsten Morgen abrufbar. Bei Sendungen nach Österreich können Sie Ihre Sendung nur bis zum Bestimmungsland verfolgen.

Telefonisch erreichen Sie die DHL Servicehotline unter folgender Servicenummer: 0228-28609898

Übrigens:

Sollte der Zusteller Sie nicht zu Hause antreffen, erhalten Sie einen Benachrichtigungsschein. Sie haben daraufhin 7 Tage Zeit Ihre Sendung in der Filiale abzuholen.

### 2. Verfügbarkeiten unserer Produkte

Jede Produktseite zeigt an, ob der gewünschte Artikel derzeit verfügbar ist und innerhalb welchen Zeitraums wir ihn versenden. Der Auslieferungszeitpunkt ist abhängig davon, ob die Ware auf Lager ist oder ob wir diese über unsere Großhändler beziehen. Die Angaben beziehen sich auf einzelne Artikel.

- **Sofort verfügbar:** Diese Artikel sind in unserem Lager vorrätig, und damit sofort versandfertig.
- **Bald im Sortiment:** Diese Artikel wurden neu in unser Sortiment aufgenommen, allerdings sind sie noch nicht verfügbar.
- **Lieferbar in 3 - 4 Tagen:** Diese Artikel können wir auf Nachfrage sofort von unseren Lieferanten beziehen. Diese werden dann sofort verschickt.
- **Nicht verfügbar:** Diese Artikel haben wir derzeit nicht auf Lager.
- **Führen wir nicht mehr:** Diese Artikel haben wir nicht mehr im Sortiment.
- **Nicht auf Lager:** Diese Artikel haben wir nur in begrenzter Stückzahl auf Lager. Wenn Sie von diesem Produkt eine höhere Stückzahl bestellen möchten, kontaktieren Sie uns.
- **Verfügbar ab (Datum):** Diese Artikel erhalten wir ab dem genannten Datum und können erst dann bestellt werden.

### 3. Artikel fehlt in der Lieferung - Reklamationen

- Ein Grund für fehlende Artikel in Ihrer Bestellung kann sein, dass ein Artikel zwar zum Bestellzeitpunkt lieferbar war, jedoch von uns storniert werden musste. Auf Ihrem Lieferschein / Rechnung haben wir diese/n Artikel separat ausgewiesen und nicht berechnet. Bei der Zahlung mit Vorkasse wurde Ihnen der Betrag automatisch gutgeschrieben.
- Ein weiterer Grund kann sein, dass mehrere Pakete versendet wurden. In Ihrer Versandbestätigung sind dann mehrere Paketnummern vermerkt. Nicht immer werden alle Pakete gleichzeitig ausgeliefert.
- Wenn Sie mit der Lieferung nicht zufrieden sind, zum Beispiel weil Waren beschädigt sind oder die falschen Waren geliefert wurden, empfehlen wir Ihnen, sich zunächst mit unserem Kundenservice unter der Telefon-Nummer +49 (0) 89 / 200 058 02 in Verbindung zu setzen. Gemeinsam klären wir, ob wir Ihnen den Warenwert erstatten oder eine Ersatzlieferung veranlassen.

#### 4. Rücksendungen

**Retouren senden Sie an:**

Alnatura Super Natur Shop Logistikzentrum  
c/o Gourmondo Food GmbH  
Hägenstraße 1  
30559 Hannover-Anderten

Wenn zur Hand, legen Sie bitte Rechnung oder Lieferschein bei. Dies ist jedoch keine zwingende Voraussetzung zur wirksamen Ausübung Ihres Widerrufsrechts.

Für die retournierte Ware erhalten Sie eine Rückbuchung des Betrages.

Die Buchung der Gutschrift kann ca. 14 Tage in Anspruch nehmen. Rückbuchungen sind nur auf das Konto möglich, von dem aus die Zahlung getätigt wurde. Haben Sie per Kreditkarte bezahlt, können Sie die Gutschrift aus Ihrer nächsten monatlichen Kreditkartenabrechnung entnehmen.

Sie haben die regelmäßigen Kosten der Rücksendung zu tragen, wenn die gelieferte Ware der bestellten entspricht und wenn der Preis der zurückzusendenden Sache einen Betrag von 40 Euro nicht übersteigt oder wenn Sie bei einem höheren Preis der Sache zum Zeitpunkt des Widerrufs noch nicht die Gegenleistung oder eine vertraglich vereinbarte Teilzahlung erbracht haben. Andernfalls ist die Rücksendung für Sie kostenfrei. Setzen Sie sich bitte mit unserem Kundenservice in Verbindung, wenn Sie einen **gebührenfreien Retourenschein** übersendet bekommen möchten.

Das Widerrufsrecht besteht nicht bei Fernabsatzverträgen

- zur Lieferung von Waren, die nach Kundenspezifikation angefertigt werden oder
- eindeutig auf die persönlichen Bedürfnisse zugeschnitten sind oder
- die auf Grund ihrer Beschaffenheit nicht für eine Rücksendung geeignet sind oder
- bei kühlpflichtigen Frischeartikeln, da diese von einer Retoure ausgeschlossen sind.

#### 5. Versandgebühren & Zuschläge

**Mindestbestellwert (Deutschland, europäisches & nicht-europäisches Ausland):**

- Unser Mindestbestellwert beträgt 25,00 EUR.

**Versandart DHL Standardpaket (Versand innerhalb Deutschland):**

- 4,90 EUR

**Versandart DHL Expresspaket (Versand innerhalb Deutschland):**

(Deutschland, Mo-Fr wahlweise vor 12.00 Uhr oder nach 17.00 Uhr, Sa vor 12 Uhr):

- 19,90 EUR

**Versandart DHL Europaket (Österreich):**

- 9,90 EUR.

Bitte beachten Sie: Beim Versand in Nicht-EU-Länder können ggf. Zollgebühren anfallen, die in unserem Rechnungsbetrag nicht enthalten sind, d.h. hier verstehen sich die Gesamtkosten zuzüglich Zollgebühren, die Ihnen vom Zoll direkt berechnet werden.

## 6. Standardversand

Bestellungen, die Sie **Montag bis Freitag bis 16 Uhr** und **Samstag bis 15 Uhr** aufgeben, verschicken wir voraussichtlich noch am gleichen Tag, sofern alle Artikel verfügbar sind. Bestellungen werktags nach 16 Uhr werden voraussichtlich am Folgetag versandt. Bestellungen mit Frischeartikeln, welche Sie Freitag nach 16 Uhr aufgeben, werden wir frühestens an dem darauf folgenden Montag versenden.

Laut unserem Logistikpartner DHL kommen erfahrungsgemäß 9 von 10 Aussendungen nach rechtzeitiger Abholung vom Versender am nächsten Tag beim Kunden an. Feiertage wirken sich dabei aus wie ein Sonntag.

Sollten Sie zum Zeitpunkt der Zustellung nicht anzutreffen sein, erhalten Sie eine Benachrichtigungskarte für die Abholung des Paketes auf dem Postamt. Innerhalb von 7 Tagen können Sie die Sendung bei Ihrer zuständigen Postfiliale abzuholen.

Übrigens:

Bei Standardversand können Sie keinen Wunschtermin angeben.

## 7. Expressversand

Wenn Sie eine Lieferung zu einem bestimmten Termin benötigen, wählen Sie bitte die Versandart "Express". Bei diesem Service können Sie einen Wunschliefertermin auswählen.

Übrigens:

Unser Expressversand-Service ist derzeit leider nur für Sendungen innerhalb Deutschlands möglich.

Folgende Zustellzeitfenster können Sie mit Expressversand auswählen:

1. **Vormittags (8 bis 12 Uhr)**
2. **Abends (17 bis 22 Uhr)**
3. **Samstags (vor 12 Uhr)**

## 8. Versand an eine Packstation

Wir versenden auch an Packstationen, bitte geben Sie hierzu die Daten der Packstation als Lieferadresse an. Bitte haben Sie Verständnis, dass wir nicht jede Bestellung speziell für die Lieferung an eine Packstation konfektionieren können. Dies ist stets abhängig von der Anzahl und Art der bestellten Artikel. Sendungen mit einer minimalen Größe von 15 x 11 x 1 cm und einer **maximalen Größe von 60 x 35 x 35 cm** sind für den Empfang über **PACKSTATION** geeignet. Ist das Paket zu groß oder die ausgewählte Packstation überfüllt, wird Ihr Paket in eine Postfiliale umgeleitet. In diesem Fall informiert Sie die Deutsche Post.

Für eine Packstation tragen Sie die Lieferadresse wie folgt ein:

## 9. Versand ins Ausland

Wir versenden derzeit nur nach Deutschland und Österreich

## 10. Versand an eine abweichende Lieferadresse

Das ist problemlos möglich. Geben Sie einfach die gewünschte Lieferadresse an. Bitte stellen Sie nach Möglichkeit sicher, dass der Empfänger die Lieferung entgegen nehmen kann.

## 11. Geschieht die Anlieferung klimaneutral?

Das Paket ist mit einem Paketservice zu Ihnen unterwegs – das ist natürlich nicht klimaneutral, ebenso wenig wie jede andere Fahrt mit einem Kraftfahrzeug. Unser bevorzugter Spediteur ist DHL. Wir unterstützen aktiv das GoGreen Programm von Deutsche Post und DHL. Pro Sendung wird ein Beitrag für Umweltschutzprojekte investiert. Dabei stehen an erster Stelle die CO<sub>2</sub>-Emissionen, die für die Logistik in Summe den größten negativen Einfluss auf die Umwelt haben. Nähere Informationen zum GoGreen Programm finden Sie **hier**.

## 12. Was mache ich mit dem Verpackungsmaterial?

Wir reduzieren unser Verpackungsmaterial, in dem wir ein speziell entwickeltes Verpackungssystem nutzen. Durch ein sich selbst stabilisierendes Fächersystem hat es zwei entscheidende Vorteile:

- Die Transportverpackung kommt mit deutlich weniger Material aus wie bisher.
- Es ist kein Kunststoff zur Polsterung mehr nötig.

Wir sind mit unseren Partnern im ständigen Austausch und arbeiten weiter an Konzepten, um künftig das Thema Verpackung noch weiter nachhaltig optimieren zu können.