

FAQ - Fragen und Antworten

Zum Onlineshop www.frofu.de

Hier finden Sie die Antworten auf die wichtigsten Fragen schnell und einfach erklärt

1. Wie kann ich Ware bestellen?

Ideal über unserem Webshop aber auch per Telefon, Mail oder Fax! Auf der Shopseite einfach über Kategorie wählen in die gewünschte Rubrik springen!

2. Erhalte ich eine Benachrichtigung wenn ich bestellt habe, dass die Bestellung auch abgeschickt wurde und ankam?

Sie erhalten innerhalb von maximal 48 Stunden ein Angebot mit allen Positionen inklusive Versand und Verpackung

„WICHTIG“ Die Emailadresse nicht vergessen!

3. Wann wird geliefert?

Der Versand erfolgt jeden Dienstag und Mittwoch „außer an gesetzlichen Feiertagen“

Der genaue Termin wird Ihnen mit dem Angebot mitgeteilt!

WICHTIG: Zahlungseingang auf unserem Konto, muss am Plandatum erledigt sein.

4. Bis wann muss die Bestellung abgeschickt sein?

Idealer Weise planen Sie Ihre Frostfutterbestellung nicht zu knapp! Die Bestellung sollte 5 Werktage vor dem jeweiligen Versandtermin über Internet (Online-Shop), Mail oder Fax vorliegen.

5. Wann ist der Versandtermin?

Da wir im Sinne der ehrlichen Kunden nur "Vorkasse" als Zahlweise anbieten, erhalten Sie ca. 1-2 Werktage nach Ihrer Bestellanfrage eine eMail mit Ihrem Angebot mit allen Daten wie zb. Rechnungsnummer, dem Rechnungsbetrag und unserer Bankverbindung. Sobald der Geldeingang auf unserem Konto verzeichnet wird, geht das Paket am geplanten Tag in den Versand.

6. Werde ich informiert wenn der Versand erfolgt ist?

Wenn der Versand geplant und bestätigt ist, erhalten Sie am Versandtag eine Versandbestätigung mit dem Paketlink zur weiteren Verfolgung Ihrer Ware.

7. Wie erfolgt die Zustellung?

Sie müssen sicherstellen, dass eine Zustellung des Paketes möglich ist. Da wir Frostware zu Ihrer Sicherheit ausschließlich als Garantiepaket versenden, kommt in der Regel 1 Tag nach dem angegebenen Versandtermin bei Ihnen an. Die Zustellung erfolgt von ca. 7 - 18 Uhr durch den Paketdienst. Der Paketdienst darf Pakete nur gegen Unterschrift oder Abstellgenehmigung ausliefern! Wir versenden die Pakete soweit es geht neutral!

Auf dem Paket sind keinerlei Angaben über Frostfutter, wie z.B. Futter, Mäusen, Ratten, gefroren oder ähnliches vermerkt. Deshalb kann auch z.B. Ihr Nachbar das Paket entgegen nehmen.

Wichtig ist, dass an Ihrer Lieferanschrift eine Person das Paket in Empfang nehmen kann!

8. Wie hoch ist die kleinste Frachtmenge?

Es gibt keine Mindestbestellmenge. Wobei wir allerdings 5 Euro Verpackungskosten bei Bestellungen mit einem Warenwert unter 30 Euro berechnen!

Wir möchten Sie darauf aufmerksam machen, dass Sie zur Abschätzung der Frachtkosten in der Kategorie „günstige Komplettangebote“ mehr Informationen finden.

Es kommen immer zur Frostware Kosten für Trockeneis und Thermoboxen hinzu.

Sie können das Frostfutter bedenkenlos bei -18° Celsius. mindestens 6 Monate ohne Qualitätsverluste lagern.

9. Wie funktioniert das mit dem Trockeneis?

Trockeneis ist gefrorenes CO₂/Kohlensäure und die Temperatur beträgt ca. -78° Celsius!

ACHTUNG:

Vermeiden Sie Kontakt mit dem Trockeneis -78° Celsius!!!! Erfrierungsgefahr!!!!!!

Warum Trockeneis und keine Kühlpacks?

Der einfache Vorteil von Trockeneis ist im Vergleich zu normalen Eis die Verdampfung, d.h. das Trockeneis geht vom festen direkt in den gasförmigen Aggregatzustand über und hinterlässt so auch keine Wasserrückstände.

Das ist der Grund, warum Sie manchmal kein Trockeneis in Ihrer Thermobox finden, jedoch werden Sie feststellen, dass die Frostware noch zu 100% gefroren ist.

10. Was ist zu tun wenn die Ware am Liefertag nicht ankommen sollte?

*Bitte teilen Sie uns telefonisch unter **Tel. :02924/1331***

***oder Fax 02924/1234 oder 0175/8885112** bis spätestens 17.00 Uhr mit, wenn an dem geplanten Zustelltag die Ware bis 17.00 Uhr noch nicht geliefert worden ist.*

11. Was ist zu tun wenn die Ware doch einmal angetaut ist?

Sollte dennoch einmal Ware angetaut sein, kann diese bedenkenlos noch einmal eingefroren werden, da bis zu diesem Zeitpunkt die Kühlkette nicht unterbrochen und die Ware stets bei -27 Grad Celsius gelagert und transportiert wurde.

Ich hoffe mit diesem FAQ sind einige Unklarheiten beseitigt.

Thorsten Drewes

Zoobedarf Drewes

Wippringser Weg 10

59519 Möhnesee