

## Fragen im FAQ

### Allgemeine Fragen:

- F:** Wie kann ich mit der Erlenbacher Backwaren GmbH Kontakt aufnehmen?
- A:** Bei Fragen zur Bestellung erreichen Sie unser Customer Service Team über die Rufnummer +49 (0)6152 803-351 von Mo – Do von 08:00 bis 17:30 Uhr und Fr von 08:00 bis 17:00 Uhr. Alternativ können Sie uns per E-Mail unter [bestellung@erlenbacher.de](mailto:bestellung@erlenbacher.de) erreichen.

### Produktbezogene Fragen:

- F:** Wie finde ich ein gewünschtes Produkt?
- A:** Über die Rubrik "Produkte" finden Sie das gesamte Sortiment schnell und zuverlässig. Filtern Sie einfach nach verschiedenen Produkteigenschaften, und die entsprechende Produktauswahl erscheint automatisch.
- F:** Welche speziellen Ernährungsformen bietet Erlenbacher an?
- A:** Unter der Produktkategorie Genuss PLUS bietet Erlenbacher
1. Gluten- und laktosefreie Produkte
  2. Glutenfreie Produkte
  3. Vegan- und vegetarische Produkte
  4. Palmölfreie Produkte
  5. Halal zertifizierte Produkte
- F:** Wie bekomme ich Informationen z.B über die Inhaltsstoffe eines Produkts?
- A:** Auf unserer Website können Sie unter der Rubrik Sortiment zu jedem einzelnen Produkt die gewünschten Zutatenlisten einsehen.

**F:** Enthalten Erlenbacher Produkte Allergene?

**A:** Allergen-Informationen zu den einzelnen Erlenbacher Produkten finden Sie auf jeder Produktdetail-Seite.

**F:** Welche Eier verwendet Erlenbacher für seine Produkte?

**A:** Wir verwenden für unsere Produkte ausschließlich Eier aus Bodenhaltung. Alle unsere verwendeten Eier sind KAT-zertifiziert. (KAT = Verein für kontrollierte alternative Tierhaltungsformen e.V.)

**F:** Wie bekomme ich Informationen z.B über die Inhaltsstoffe eines Produkts?

**A:** Sind Sie ein Neukunde, dann wenden Sie sich bitte an unser Customer Service Team über die Rufnummer +49 (0)6152 803-351 von Mo – Do von 08:00 bis 17:30 Uhr und Fr von 08:00 bis 17:00 Uhr oder über unser Kontaktformular.

**F:** Kann man Erlenbacher Produkte nach dem Auftauen wieder einfrieren?

**A:** Nein es ist nicht möglich, die Produkte nach dem Auftauen wieder einfrieren. Viele unserer Produkte sind jedoch vorgeschnitten und können einzeln entnommen werden, was vom Vorteil ist nur eine bestimmte Menge auftauen zu lassen.

**F:** Welche Gelatine wird für Erlenbacher Produkte verwendet?

**A:** Gelatine wird üblicherweise aus Häuten und Knochen hergestellt. Wir verwenden für unsere Produkte ausschließlich Rindergelatine (HALAL zertifiziert).

**F:** Wie lange sind Erlenbacher Produkte nach dem Auftauen haltbar?

**A:** Produkte nach dem Auftauen kühl lagern und alsbald verbrauchen.

**F:** Kann man Werksführungen buchen?

**A:** Nein. Als Hersteller von Backwaren verarbeiten wir empfindliche Rohstoffe. Produktionsrundgänge werden aus hygienischen und lebensmittelrechtlichen Gründen und unter dem Aspekt der Arbeitssicherheit auf das absolut Notwendige beschränkt, um einen möglichst reibungslosen Ablauf der Produktion zu gewährleisten.

## **Kontaktbezogene Fragen:**

- F:** Wo können Privatkunden Erlenbacher Kuchen kaufen?
- A:** In unseren beiden Werksverkauf-Geschäften in Groß-Gerau oder Köln. Hier bieten wir ein wechselndes Sortiment an Torten und Kuchen an.
- F:** Wo können Gastro-Profi's Erlenbacher Kuchen kaufen?
- A:** Auf dem Portal selly.biz Markenshop finde Sie alle Erlenbacher Produkte und können diese ab einer VE (Karton) kaufen und vom Fachgroßhändler Ihrer Wahl liefern lassen.

## **Bestellvorgang:**

- F:** Wie kann ich Erlenbacher Produkte bestellen?
- A:** Selbstverständlich können alle Erlenbacher Produkte bestellt werden. Für eine Bestellung unserer Serviceartikel bitten wir Sie sich mit unserem Customer Service Team über die Rufnummer +49 (0)6152 803-351 von Mo – Do von 08:00 bis 17:30 Uhr und Fr von 08:00 bis 17:00 Uhr Kontakt aufzunehmen. Alternativ können Sie uns per E-Mail unter [bestellung@erlenbacher.de](mailto:bestellung@erlenbacher.de) erreichen.
- F:** Kann man Sonderbestellungen wie z.B. eine Hochzeitstorte bei Erlenbacher aufgeben?
- A:** Leider haben wir keine Möglichkeiten, Sonderbestellungen entgegenzunehmen.
- F:** Wann erfolgt die Lieferung meiner Bestellung?
- A:** Die Lieferung erfolgt zu dem gewählten Liefertag, Sie können aus den mit Ihnen vereinbarten Liefertagen wählen.
- F:** Gibt es eine Mindestbestellmenge?
- A:** Sind Sie ein Neukunde, dann wenden Sie sich bitte an unser Customer Service Team über die Rufnummer +49 (0)6152 803-351 von Mo – Do von 08:00 bis 17:30 Uhr und Fr von 08:00 bis 17:00 Uhr oder über unser Kontaktformular.

**F:** Wie hoch sind die Versandkosten?

**A:** Bei den Produktpreisen und Lieferkonditionen gelten die vereinbarten Konditionen sowie die Erlenbacher AVB's (Allgemeine Verkaufsbedingungen).

**F:** Was mache ich bei einer Auftragsänderung?

**A:** Bei einer Auftragsänderung bitten wir Sie, mit unserem Customer Service Team über die Rufnummer +49 (0)6152 803-351 von Mo – Do von 08:00 bis 17:30 Uhr und Fr von 08:00 bis 17:00 Uhr Kontakt aufzunehmen. Alternativ können Sie uns per E-Mail unter [bestellung@erlenbacher.de](mailto:bestellung@erlenbacher.de) erreichen.

**F:** Was muss ich tun, wenn der Bestellverantwortliche das Unternehmen verlässt?

**A:** Bitte wenden Sie sich bitte an unser Customer Service Team über die Rufnummer +49 (0) 6152 803-351 von Mo – Do von 08:00 bis 17:30 Uhr und Fr von 08:00 bis 17:00 Uhr, um Kontakt aufzunehmen.