

## Häufig gestellte Fragen: Onlineshop Gärtnerei Sattler

(Stand: Februar 2019)

### A) Warum bei uns bestellen?

Wir sind eine familiär geführte Gärtnerei in Sankt Veit an der Glan (Kärnten, Österreich) und besitzen einen langjährigen Erfahrungsschatz. Alle angebotenen Pflanzen werden von uns selbst kultiviert und kommen in hoher Gärtnerqualität frisch aus den unseren Glashäusern direkt zu Ihnen nach Hause.

Ohne Zwischenstopps wie Großhändler, Baumarkt oder Supermarkt.

Mit Ihrem Einkauf unterstützen Sie ein lokales Unternehmen, welches seit jeher seine Steuern in Österreich bezahlt.

### B) Wie funktioniert der Onlineshop?

- 1.) Sie suchen sich Ihre gewünschte Pflanze aus und klicken „In den Warenkorb“.
- 2.) Rechts oben finden Sie in dem Warenkorbsymbol Ihre aktuelle Stückanzahl. Sie können diese mit einem Klick auf das Warenkorbsymbol ändern.
- 3.) Wenn Sie mit Ihrer Bestellung fertig sind klicken Sie auf „Zur Kasse“ – es folgen die drei Schritte:

Schritt 1: Eingabe der Daten

Schritt 2: Auswahl der Zahlungsmethode. Wir bieten Vorkasse an.

Schritt 3: Bestätigung der Ihrer Angaben und Bestellung.

Sie erhalten im Anschluss eine Auftragsbestätigung. In einem zweiten E-Mail erhalten Sie unsere Bankverbindung. Wir ersuchen um bei „Vorkasse“ um zügige Einzahlung auf unser Konto.

### C) Wie hoch sind die Verpackungs- und Versandkosten?

- 1.) Innerhalb von Österreich: Die Verpackungs- und Versandkostenpauschale beträgt 7 Euro, unabhängig von der Höhe Ihrer Bestellung.
- 2.) Außerhalb von Österreich: Die Verpackungs- und Versandkosten werden nach tatsächlichem Aufwand verrechnet und können variieren.

### D) Wie schnell werden die Kräuter geliefert?

Nach Zahlungseingang auf unser Konto versenden wir die Pflanzen so schnell wie uns möglich, in der Regel innerhalb von fünf Arbeitstagen (Abweichungen möglich, z. B. in der Hauptsaison). Sollte sich eine Lieferung stark verzögern, benachrichtigen wir Sie. Der Versand erfolgt in der Reihenfolge des Bestellungseinganges.

Sollten Sie die Pflanzen bereits sehr früh bestellen (z.B. Februar), erhalten Sie diese sobald Sie eine gewisse Größe und Stärke erreicht haben (in der Regel ab dem Monat April). Sie werden natürlich von uns vorab informiert.

### E) An welchen Tagen wird versendet?

Aufgrund der Dauer des Postweges versenden wir...

- 1.) Innerhalb von Österreich die Pflanzen von Montag bis Mittwoch (eventuell Donnerstag)
  - 2.) Außerhalb von Österreich die Pflanzen am Montag und eventuell Dienstag.
- Bitte berücksichtigen Sie diesen Zeitaufwand bei Ihrer Bestellung und Bezahlung.

### F) Benachrichtigung Versand der Pflanzen?

Sie erhalten zeitnah per E-Mail die Benachrichtigung, dass die Pflanzen verschickt wurden.

#### G) Was ist, wenn eine Pflanze nicht lieferbar/verfügbar ist?

Der Pflanzenstand wird von uns laufend aktualisiert. Sollte eine Pflanze trotzdem nicht lieferbar sein, melden wir uns bei Ihnen. Wir versenden ihre restliche Bestellung erst dann, wenn Sie Ihr Einverständnis gegeben haben.

#### H) Transportschäden?

Bitte verweigern Sie die Annahme und teilen Sie uns die Beanstandung rasch schriftlich mit, längstens innerhalb von fünf Tagen, per E-Mail oder Brief mit einem Foto. Spätere Reklamationen können nicht berücksichtigt werden.

#### I) Nach der Lieferung Ihrer Pflanzen?

Es ist ratsam, wenn Sie die Pflanzen 3 - 4 Tage an einem schattigen Ort stellen, damit sich diese nach dem Transport etwas erholen können. Falls notwendig, bitte die Pflanzen gießen.

Bitte achten Sie auch auf die Nachttemperatur (z.B. Basilikum nicht unter 8 Grad)

#### J) Rücknahmegarantie?

Wir bemühen uns sehr, beste Qualität zu liefern. Wenn Sie mit einer Lieferung oder Teilen daraus nicht zufrieden sind, wenden Sie sich bitte an uns. Sie können innerhalb von vierzehn Tagen ab Erhalt der Lieferung ohne Angabe von Gründen zurücktreten.

Im Falle der Rückgabe erfolgt die Auflösung des Vertrages und Gutschrift bereits geleisteter Zahlungen nach Rücksendung der gelieferten Ware. Sollten die

Waren bei der Rücksendung Spuren von Benutzung oder Beschädigung aufweisen, behalten wir uns das Recht vor, Ersatzansprüche geltend zu machen. Bei Rückgabe können zehn Prozent der Auftragssumme als Bearbeitungsgebühr einbehalten werden. Alle in diesem Zusammenhang anfallenden Transportkosten sind von Ihnen zu begleichen.

Bei Unklarheiten kontaktieren Sie uns bitte. Wir finden eine Lösung.

Unsere Kontaktdaten:

Traditionsgärtnerei Sattler

Einsiedlergasse 31

A-9300 Sankt Veit

Tel.: 04212 / 2507

Web: [www.traditionsgaertnerei.at](http://www.traditionsgaertnerei.at)

Mail: [onlineshop@traditionsgaertnerei.at](mailto:onlineshop@traditionsgaertnerei.at)

UID: ATU 70213501

