



## Alles rund um die Anlieferung und Bestellung

Liebe Kundinnen und Kunden,

nachfolgend haben wir für Sie alle wichtigen Informationen rund um die Anlieferung der Kisten und die Bestellmöglichkeiten zusammengestellt. Falls Sie noch nicht wissen, wann Sie beliefert werden oder ob Sie in unserem Liefergebiet liegen, testen Sie dies direkt über unseren PLZ-Finder auf der Website oder erkundigen sich bei unseren Mitarbeitern.

## Das Biogefühl – Sie erwartet regelmäßig frische Ware aus kontrolliert biologischem Anbau, direkt an Ihre Haustür.

*»Seit mehr als 15 Jahren haben wir Erfahrung als Naturkostlieferant im Rhein-Main-Gebiet. Unsere innovative Idee entwickelte sich so zu einer bewährten Tradition.«*

## Wie bestelle ich das erste Mal?

Wir beliefern Sie von Dienstag bis Freitag. Unser Liefergebiet erstreckt sich von Mainz über Bingen, Bad Kreuznach bis in den Hunsrück und nach Kaiserslautern. Von Wiesbaden, über den Rheingau und Taunus bis nach Limburg, Montabauer und weiter bis Bad Nauheim.

- Kistenpfand 10 Euro
- Lieferpauschale 2,80 Euro
- Bezahlung (Lastschrift)
- Lieferrhythmus: wöchentlich, 14-tägig oder Bestellung nach Termin

- Erreichbarkeit  
Montags bis Freitags  
von 8:00 bis 12:00 Uhr  
und 13:00 bis 16:30 Uhr

Telefon (0 61 44) 3 37 48-0  
oder die direkte Durchwahl Ihres Kundenbetreuers  
E-Mail [info@novum-gemueseabo.de](mailto:info@novum-gemueseabo.de)  
Fax (0 61 44) 3 37 48-33

Falls Sie am Auslieferungstag nicht zu Hause sind, liefern wir die Kiste an Ihren angegebenen Abstellort. Wir verwalten auch die Tor- und Hofschlüssel unserer Kunden. Diese sind selbstverständlich versichert.

Beispiel: am KFZ-Abstellplatz vorbei, rechts Treppe zur Terrasse, auf Box stellen

- Abstellort im Sommer:  
wenig Sonne, geschützt; Produkte die gekühlt werden müssen, liefern wir direkt in Kühlkisten aus.

- Abstellort im Winter:  
warm, evtl. Decke bereit legen, damit der Fahrer die Ware vor der Kälte schützen kann

Die Leerkisten werden bei der nächste Anlieferung wieder eingesammelt, daher bitte wieder am Abstellort oder vor der Tür bereitstellen.

Wir berücksichtigen Ihre Wünsche, ebenso wie Ihre Allergien und ersetzen die Obst- und Gemüsesorten durch eine Alternative. Sie können Ihre Bestellung jederzeit beliebig erweitern. Geben Sie diese einfach bei Ihrer ersten Bestellung an.

- Abneigungen  
Beispiel: Äpfel immer durch Bananen ersetzen

- Vorlieben  
Beispiel: Drei Paprika wöchentlich

- Allergien, wir führen auch gluten- und laktosefreie Produkte

Unsere Ansprechpartner für die Auslieferungen am ...

**Dienstag**  
Frau Ruth Steiner  
[r.steiner@novum-gemueseabo.de](mailto:r.steiner@novum-gemueseabo.de)  
(0 61 44) 3 37 48-11  
Bestellannahmeschluss ist Freitag

**Mittwoch**  
Frau Ines Sanders  
[i.sanders@novum-gemueseabo.de](mailto:i.sanders@novum-gemueseabo.de)  
(0 61 44) 3 37 48-17  
Bestellannahmeschluss ist Sonntag

**Donnerstag**  
Frau Elke Neuschl  
[e.neuschl@novum-gemueseabo.de](mailto:e.neuschl@novum-gemueseabo.de)  
(0 61 44) 3 37 48-13  
Bestellannahmeschluss ist Montag

**Freitag**  
Frau Stefanie Heinemann  
[s.heinemann@novum-gemueseabo.de](mailto:s.heinemann@novum-gemueseabo.de)  
(0 61 44) 3 37 48-10  
Bestellannahmeschluss ist Dienstag

Sie werden sicher Verständnis haben, dass wir Ihnen keinen genauen Zeitpunkt der Anlieferung nennen können. Telefonisch können wir Ihnen ein Zeitfenster mitteilen.



## Bis wann kann ich bestellen?

**Liefertag Dienstag:** Annahmeschluss für Bestellungen ist **Freitagabend**  
**Liefertag Mittwoch:** Annahmeschluss für Bestellungen ist **Sonntagabend**  
**Liefertag Donnerstag:** Annahmeschluss für Bestellungen ist **Montagabend**  
**Liefertag Freitag:** Annahmeschluss für Bestellungen ist **Dienstagabend**

**Besonderheit bei der Bestellung von Fleisch:**  
Annahmeschluss für Ihrer Wünsche bis spätestens **Donnerstagabend** in der Vorwoche

Änderungswünsche des Kisteninhalt/Austausch oder Ersatzwünsche teilen Sie uns bitte **3 Tage** vor dem Auslieferungstermin mit.

## Onlinebestellungen

– Zugang zum Onlineshop  
Login: Nachname  
Passwort: Kundennummer

**Gewichtsangaben bei kg-Ware**  
Beispiel: es sind 600 g Zucchini gewünscht, möglich mit der Eingabe 0,600

Sie haben die Möglichkeit Ihre regelmäßige Kiste nach individuellem Bedarf zusammenzustellen oder vorhandene Kistenmodelle zu ergänzen.

## Kindergärten und Schulen

Unsere Ansprechpartnerin für Kindergärten und Schulen ist:

Frau Ines Sanders  
i.sanders@novum-gemueseabo.de  
(0 61 44) 3 37 48-17  
Bestellannahmeschluss ist  
Freitag bis 14.00 Uhr

Wir beliefern Sie bereits Montag, damit Sie die Kinder zu Beginn der Woche mit frischer Ware versorgen können.

Für mehr Informationen ist Frau Sanders gerne für Sie da und berät Sie bei der optimalen Produktwahl.

## Reklamationen

Wir versuchen Ihnen immer nur die beste Qualität zu liefern. Leider kann es trotz regelmäßiger Kontrollen passieren, dass während der Anlieferung ein Teil der Ware beschädigt wird. Sie bekommen die Ware selbstverständlich gutgeschrieben.

Die beschädigte Ware können Sie auf mehreren Wegen reklamieren:

1. per E-Mail
2. über eine Mitteilung im Onlineshop
3. persönlich
4. über eine Nachricht auf dem Anrufbeantworter (0 61 44) 3 37 48-0
5. legen Sie einen gut sichtbaren Zettel mit Kundennummer und Name in Ihre Kiste (der Außendienst gibt diese direkt in unserem Verkaufsteam ab)

## Lieferpausen

Sie gehen in den Urlaub und möchten in dieser Zeit keine Kiste von uns erhalten. Dann teilen Sie uns dies bitte über die oben genannten Wege bis zu **3 Tagen** vor Auslieferung mit.

## Stornierungen

Die Kündigung der Kiste ist bis zum Bestellannahmeschluss der selben Woche:

- über den Onlineshop mit \*,
- oder über alle oben genannten Wege möglich.

