

# TROPICWATER - FRAGEN UND ANTWORTEN (FAQ)

## 1. Ich habe Ihre Stockliste im Internet entdeckt. Kann ich bei Ihnen auch als Privatkunde einkaufen?

Wir verkaufen unsere angebotenen Tiere ausschließlich an Privatkunden und Zierfischzüchter, jedoch nicht an den Einzelhandel!

## 2. Besitzen Sie ein Ladengeschäft und wie sind Ihre Öffnungszeiten?

Wir verkaufen die angebotenen Tiere nur online und arbeiten demzufolge ohne Öffnungszeiten! In der Hauptsache verschicken wir unsere angebotenen Wirbellose und Zierfische, doch können Sie sich Ihre Wunschtiere nach vorheriger Bestellung, Bezahlung und Terminabsprache von Montag bis Donnerstag von 15.30-18.00 Uhr gerne an unserer Büroadresse (s. Impressum) abholen kommen. "Spontanbesucher", die uns ohne vorherige Terminvereinbarung besuchen möchten, können wir leider nicht empfangen! Weitere Informationen zum Thema BESTELLUNG und ABHOLUNG finden Sie als Antwort zur Frage Nr. 5.

## 3. Kann ich mir die Tiere vor der Bestellung, bzw. vor der Abholung ansehen oder sogar aussuchen?

Die von uns angebotenen Wirbellose und Zierfische stammen aus zwei Großhandelsbetrieben, die ihre Tiere weder an den stationären Fachhandel noch an Privatpersonen verkaufen. Leider ist es uns untersagt mit Ihnen als unseren Kunden die Großhandelsbetriebe zu betreten. Der Zutritt ist nur für Großhändler, deren Mitarbeiter oder Subunternehmer und das auch nur nach vorheriger Anmeldung gestattet. Sie können sich Ihre Wunschtiere somit nicht vor dem möglichen Kauf ansehen oder persönlich aussuchen, doch sind wir sicher, dass wir Ihnen stets einwandfreie Tiere anbieten und liefern können!! Die zahlreichen positiven Google-Bewertungen bestätigen das ja auch. ]

## 4. Gelten die Verkaufspreise pro Tier oder pro Paar/Gruppe?

Alle in unserer Zierfisch-Stockliste genannten Preise gelten pro Tier und beinhalten die jeweils gültige Mehrwertsteuer. Bei Kunden aus dem benachbarten Ausland können die in Rechnung gestellten Preise abweichen, da wir den jeweiligen Mehrwertsteuersatz aus dem Land des Bestellers in Rechnung stellen müssen. Extra gewünschte weibliche Tiere, also alle Tiere, die über eine paarige Anzahl hinausgehen, müssen wir mit dem doppelten Verkaufspreis berechnen. Der Grund liegt darin, dass ansonsten viele männliche Tiere übrigbleiben, die für unsere Lieferanten nicht mehr zu verkaufen sind. Und somit bezahlen Sie bei extra gewünschten Weibchen, das übriggebliebene männliche Tier mit. Bitte beachten Sie, dass wir mögliche Geschlechter der Tiere von unseren Lieferanten so fangen lassen, wie wir die Tiere auch für uns persönlich als Männchen oder Weibchen kaufen würden. Irrtümer in der Wahl der Tiere sind trotzdem immer möglich und nicht zu verhindern. Bitte beachten Sie zum Thema Geschlechter der Zierfische auch unsere Ausführungen als Frage zur Antwort Nr. 17. Wir geben keine Garantie auf die Geschlechter der Tiere!

## 5. Ich möchte bei Ihnen zum ersten Mal Zierfische bestellen! Wie funktioniert bei TROPICWATER eine Bestellung?

Grundsätzlich unterscheiden wir bei einer Bestellung zwischen einer Erstbestellung und einer Folgebestellung. Bei beiden Bestellarten gibt es die Möglichkeit, dass Sie sich die Tiere per Express-Versand zuschicken lassen oder dass Sie sich Ihre Wunschfische an unserer BÜROADRESSE in Rodgau abholen kommen.

Kommen wir zur **ERSTBESTELLUNG**: Sie haben folgende Möglichkeiten bei uns Ihre Bestellung zu tätigen:

### 1. Über unser Bestellformular, welches Sie auf unserer Homepage [www.tropicwater.eu](http://www.tropicwater.eu) finden.

Dazu gehen Sie auf unserer Homepage [www.tropicwater.eu](http://www.tropicwater.eu) auf den Menüpunkt BESTELLUNG und füllen auf dem angezeigten Bestellformular alle angefragten Felder zu Ihrer Person aus! Dann geben Sie die Menge der gewünschten Tiere an, deren Artikelnummer und setzen den Namen der wissenschaftliche Bezeichnung oder den Umgangssprachlichen deutschen Namen Ihrer Wunschfische ein. Das machen Sie bitte für sämtliche Zierfischarten, die Sie bestellen möchten. Zum Schluss stimmen Sie bitte noch unseren Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) durch Anklicken des weißen Kästchens zu und klicken auf den großen orangefarbenen Menüpunkt KOSTENPFLICHTIG BESTELLEN. Das Bestellformular springt nun in den unausgefüllten Leerzustand zurück! Nach wenigen Augenblicken erhalten Sie eine automatische Nachricht, dass Ihre Bestellung bei uns eingetroffen ist (Bestellbestätigung) und zeitnah von uns persönlich bearbeitet wird. Bitte sehen Sie dazu auch in Ihrem SPAM-Ordner nach, sollten Sie unsere Antwort nicht in Ihrem gewohnten Mailpostfach finden.

### 2. Per Mail an unsere Mailadresse: [zierfische@tropicwater.punkt.eu](mailto:zierfische@tropicwater.punkt.eu)

Möchten Sie Ihre Bestellung per Mail tätigen, benötigen wir dazu folgende Daten von Ihnen: Name, Vorname, Wohnanschrift (Straße, Hausnummer, PLZ, Ort), Geburtsdatum, Telefonnummer. Falls die Lieferanschrift von der Wohnanschrift abweicht, benötigen wir auch die genaue Lieferanschrift, falls der Empfänger vom Besteller abweicht auch den Namen des eigentlichen Empfängers. Und natürlich benötigen wir noch die Angaben, welche Tiere Sie sich in welcher Menge wünschen!

### 3. Per Telefon an 0175 - 99 00 196:

Unsere einfachste Bestellmethode, vor allem für Zierfischfreunde, die mit dem Internet nicht so vertraut sind oder denen der Bestellvorgang zu schwer erscheint.

### ERSTBESTELLUNG - ABHOLUNG:

Bei einer Erstbestellung müssen Sie die Tiere vorab bezahlen, auch wenn Sie die Tiere bei uns abholen möchten! Bitte beachten Sie den Mindestauftragswert von EUR 25,00 (Fünfundzwanzig) pro Bestellung. Zusätzlich gilt ein Mindestbestellwert von von EUR 15,00 (Fünfzehn) pro bestellter Tierart. Falls es hierzu Fragen gibt, rufen Sie uns bitte an. Sie werden sich vielleicht fragen, warum Sie die Tiere vorab bezahlen müssen, denn Sie kommen doch zur Abholung vorbei, doch es ist so, dass wir die meisten Fische zum Abholtermin aus dem Großhandel erwerben und die Erfahrung aus den vergangenen 15 Jahren zeigt uns, dass nicht jeder Kunde seine Zusagen einhält, besonders, wenn er vorher nicht bezahlen braucht, und wir am Ende auf den vom Großhandel erworbenen Tieren sitzenbleiben. Und diese Tiere können wir nicht zurückgeben, wir müssen die nicht abgeholt Tiere somit selber pflegen.

Haben Sie die Tiere vorab bezahlt, werden wir im Falle einer Abholung einen Abholtermin mit Ihnen abstimmen. Dazu rufen wir Sie nach dem verbuchten Geldeingang an und bestätigen den abgesprochenen Termin im Nachgang an das Telefonat per E-Mail. Bitte kontrollieren Sie die Tiere bei der Abholung auf den einwandfreien Zustand und vor allem auf die korrekte Anzahl der Tiere! Haben die Zierfische unsere Räumlichkeiten verlassen, sind keine Mangelanzeigen mehr möglich! Im Abholtermin erhalten Sie von uns die Tiere fachgerecht und mit reinem Sauerstoff in beschrifteten Transportbeuteln verpackt. Zum weiteren Transport empfehlen wir Ihnen die Tiere in einer vollständig zu verschließenden und isolierten Transportbox zu transportieren. Steht Ihnen eine solche Transportbox nicht zur Verfügung, können Sie solch eine Box bei uns gegen eine Pfandgebühr von € 10,00 (Zehn) erwerben! Tiere, die dunkel transportiert werden, sind ruhiger und damit sinkt das Risiko, dass sie sich im Transportbeutel verletzen oder gegenseitig attackieren. Sie verbrauchen weniger Sauerstoff und können längere Transportzeiten problemlos überstehen.

### ZWEITE, DRITTE, VIERTE BESTELLUNG usw. - ABHOLUNG:

Ab der zweiten Bestellung, sozusagen, wenn man sich kennt, können Sie Ihre Wunschtiere im Abholtermin bar bezahlen! Sofern es Ihnen lieber ist, können Sie die Tiere auch vor der Abholung unbar per Überweisung bezahlen. Bitte prüfen Sie die Tiere bei der Abholung auf den einwandfreien Zustand und auf die korrekte Anzahl der Tiere! Haben die Tiere unsere Räumlichkeiten verlassen, sind keine Mangelanzeigen mehr möglich! Im Abholtermin erhalten Sie Ihre Wunschtiere von uns fachgerecht und mit reinem Sauerstoff in beschrifteten Transportbeuteln verpackt. Zum weiteren Transport empfehlen wir die Tiere in einer vollständig zu verschließenden und isolierten Transportbox zu transportieren. Steht Ihnen eine solche Transportbox nicht zur Verfügung, können Sie solch eine Box bei uns gegen eine Pfandgebühr von € 10,00 (Zehn) erwerben! Tiere, die dunkel transportiert werden, sind wesentlich ruhiger als Tiere, die das Tageslicht sehen, und damit sinkt das Risiko, dass sie sich im Transportbeutel verletzen oder gegenseitig attackieren. Sie verbrauchen weniger Sauerstoff und können längere Transportzeiten problemlos überstehen.

### ERSTBESTELLUNG - LIEFERUNG PER VERSAND:

Bei der Erstbestellung müssen Sie die Tiere vorab bezahlen. Bitte beachten Sie den Mindestauftragswert von EUR 75,00 (Fünfundsiebzig), sofern Sie die günstigeren Versandkosten von EUR 25,00 (Fünfundzwanzig) erhalten möchten. Unter einem Bestellwert von EUR 75,00 (Fünfundsiebzig) berechnen wir Versandkosten von EUR 35,00 (Fünfunddreißig) pro Sendung (Sendungen ins Ausland s. Antwort zu den beiden Fragen Nr. 12 und Nr. 13. Bitte beachten Sie bei Ihrer Bestellung den Mindestbestellwert pro bestellter Position von EUR 15,00 (Fünfzehn). Wird dieser Wert nicht erreicht, runden wir automatisch zum Mindestbestellwert auf! Können wir Ihren Zahlungseingang verbuchen, werden wir Sie per Mail über den geplanten Versand unterrichten. Sie erhalten von uns die Nachricht VERSANDKÜNDIGUNG ZIERFISCHE, in der wir Sie über die geplanten Versand- und Lieferdaten unterrichten. Liefertermine für Erstbesteller sind Dienstag und Freitag, abhängig davon, wann wir Ihre Zahlung verbuchen können. Selbstverständlich können Sie uns Ihren Lieferterminwunsch bei der Bestellung mitteilen und selbstverständlich werden wir uns daran halten, der rechtzeitige Zahlungseingang immer vorausgesetzt (mindestens einen Tag vor dem geplanten Versandtermin). Möchten Sie Ihre Tiere so schnell wie möglich erhalten, weisen Sie uns bitte Ihre Zahlung nach. Dazu fotografieren Sie bitte die Zahlungsbestätigung Ihrer Bank und senden uns dieses Foto per Mail an zierfische@tropicwater.punkt.eu. Sie können uns das Foto auch per WhatsApp an unsere mobile Rufnummer 0175 - 99 00 196 senden. Bitte beachten Sie, dass wir keine WhatsApp schreiben oder beantworten! Wir nutzen WhatsApp ausschließlich zur Übermittlung von Bild- oder Videodateien! Nach Erhalt Ihres Zahlungsnachweises werden wir Ihre Wunschtiere so schnell wie es uns möglich ist versenden. Auch in diesem Fall erhalten Sie von uns die Nachricht VERSANDKÜNDIGUNG ZIERFISCHE, in der wir Sie über das geplante Versand- und Lieferdatum informieren. Sind die Tiere am Versandtag von der Spedition abgeholt worden, erhalten Sie von uns die Nachricht VERSANDBESTÄTIGUNG ZIERFISCHE. Diese Nachricht gibt Ihnen die Sicherheit, dass die Tiere zu Ihnen unterwegs sind und Sie Ihre Wunschfische am Folgetag entgegennehmen können. Eine Sendungsverfolgung können wir Ihnen leider nicht anbieten, da die Tierbefördernde Spedition dieses System nicht, bzw. kein genaues System anbietet. Der letzte Eintrag, den Sie im Sendungsverlauf einsehen können, ist der, wann Ihre Tiere am Tag der Lieferung auf das Lieferfahrzeug verladen werden. Und das ist erfahrungsgemäß zwischen 06.30-07.30 Uhr der Fall. Mehr Informationen erhalten Sie über die Sendungsverfolgung der Spedition leider nicht! Somit müssen Sie im geplanten Zustellungszeitraum zwischen 08.00-12.00 Uhr vor Ort bleiben und jederzeit, auch telefonisch (!) erreichbar sein.

#### **ZWEITE, DRITTE, VIERTE BESTELLUNG usw. - LIEFERUNG PER VERSAND:**

Bei TROPICWATER durch eine erfolgreiche Bestellung bereits bekannte Kunden (Bestandskunden) erhalten Ihre Zierfische so schnell wie möglich nach Eingang der Bestellung. Sollten Sie einen bestimmten Lieferterminwunsch haben, teilen Sie uns diesen bitte in der Bestellung mit! Sie erhalten von uns die Nachricht RECHNUNG-VERSANDKÜNDIGUNG ZIERFISCHE, in der wir Ihnen die geplanten Versand- und Lieferdaten mitteilen und auch schon die Rechnung beilegen. Bitte bezahlen Sie die Rechnung erst NACH ERHALT Ihrer Wunschtiere! Besteht ein berechtigter Grund zur Reklamation, dann können wir die Rechnung entsprechend der Reklamation ändern und Sie bezahlen nur die Tiere, die in einem einwandfreien Zustand bei Ihnen angekommen sind. Sind die Tiere am Versandtag von der Spedition abgeholt worden, erhalten Sie von uns die Nachricht VERSANDBESTÄTIGUNG ZIERFISCHE. Diese Nachricht gibt Ihnen die Sicherheit, dass die Tiere zu Ihnen unterwegs sind und Sie Ihre Wunschfische am Folgetag entgegennehmen können. Eine Sendungsverfolgung können wir Ihnen leider nicht anbieten, da die Tierbefördernde Spedition dieses System nicht, bzw. kein genaues System anbietet. Der letzte Eintrag, den Sie im Sendungsverlauf einsehen können, ist der, wann Ihre Tiere am Tag der Lieferung auf das Lieferfahrzeug verladen werden. Und das ist erfahrungsgemäß zwischen 06.30-07.30 Uhr der Fall. Mehr Informationen erhalten Sie über die Sendungsverfolgung der Spedition leider nicht! Somit müssen Sie im geplanten Zustellungszeitraum zwischen 08.00-12.00 Uhr vor Ort bleiben und jederzeit, auch telefonisch (!) erreichbar sein.

Sämtliche Bestellungen, Lieferungen und Leistungen basieren auf Grundlage unserer Allgemeinen Geschäftsbedingungen, nachfolgend AGB genannt! Die AGB sind jederzeit auf unserer Homepage [www.tropicwater.eu](http://www.tropicwater.eu) in der oberen Navigationsleiste unter dem Menüpunkt AGB einsehbar. Verfügt der Besteller über eigene AGB, so widerspricht TROPICWATER diesen vorab!

### **6. Ich habe keine automatische Bestellbestätigung erhalten. Habe ich etwas falsch bei der Bestellung falsch gemacht?**

Die automatische Nachricht, daß Ihre Bestellung bei uns eingegangen ist, erhalten Sie unmittelbar nach dem Abschicken Ihrer Bestellung! Finden Sie diese Nachricht nicht in Ihrem E-Mail-Postfach, haben Sie uns bei der Bestellung vielleicht versehentlich eine falsche Mailadresse angegeben (Typfehler), nicht alle angefragten Datenfelder ausgefüllt oder aber vergessen unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) zu akzeptieren. Eine kleine Fehlermeldung steht dann unten am Ende des Formulars und fordert Sie zur Korrektur des bemängelten Feldes auf. Und schlussendlich kann die Bestellbestätigung auch in Ihrem Spam-Ordner gelandet sein. Bitte sehen Sie zuerst dort noch bevor Sie uns kontaktieren.

### **7. Warum muss ich bei einer Bestellung meine Telefonnummer angeben?**

Wir erfragen Ihre Telefonnummer, damit Sie im Falle von unvorhergesehenen Ereignissen (Lieferverspätung; Fahrer findet die angegebene Adresse nicht, Ihre Haustürklingel ist defekt) telefonisch benachrichtigt werden können. Bitte stellen Sie sicher, dass Sie am Versandtag auch unter der von Ihnen angegebenen Telefonnummer tatsächlich erreichbar sind. Wird z.B. ein zweiter Zustellungsversuch notwendig, weil Sie beim ersten Zustellversuch nicht anzutreffen waren oder die von Ihnen angegebene Lieferadresse fehlerhaft ist (ja, auch das ist bereits vorgekommen) und Sie nicht telefonisch erreichbar waren, dann müssen wir Ihnen die zusätzlich entstehenden Kosten von mindestens EUR 45,00 (Fünfundvierzig) für die Zustellung im Rahmen einer Direktfahrt leider auch berechnen.

### **8. Ich habe gerade meine Bestellung aufgegeben, aber keine Rechnung erhalten.**

Nach dem Abschicken Ihrer Bestellung erhalten Sie von uns automatisch eine Nachricht, daß Ihre Bestellung auch bei uns angekommen ist! Die eigentliche Auftragsbestätigung/Rechnung wird von uns noch persönlich per Hand geschrieben und Ihnen zeitnah binnen maximal 12 Stunden per E-Mail zugeschickt. Bitte beachten Sie, dass das Bestellformular nach dem Absenden Ihrer Bestellung wieder in den unausgefüllten Leerzustand zurückspringt.

### **9. Und wann bekomme ich als Neukunde nun meine Zierfische?**

Erstbesteller müssen Ihre Wunschfische vorab durch Banküberweisung bezahlen. Das gilt auch für diejenigen Erstbesteller, die sich Ihre Zierfische vorab bei uns abholen möchten! Die Angaben zu unserer Bankverbindung finden Sie auf der Ihnen zugestellten Rechnung in unserer Nachricht RECHNUNG ZIERFISCHE AUS ERSTBESTELLUNG VOM. Nun lägen Sie bitte Ihre Überweisung! Können wir den Rechnungseingang verbuchen, erhalten Sie von uns per E-Mail die Benachrichtigung, wann wir Ihre Tiere zum Versand bringen. In dieser Mail, wir nennen sie VERSANDKÜNDIGUNG ZIERFISCHE, steht der genaue Versandtag sowie der Liefertag nebst Uhrzeit, wann die Tiere voraussichtlich bei Ihnen eintreffen werden! Grundsätzlich planen wir Ihnen Ihre Wunschtiere auf den ersten Dienstag, bzw. den ersten Freitag zukommen zu lassen, der auf den Eingang Ihrer Überweisung auf unserem Konto folgt. Sie können uns bei Ihrer Erstbestellung gerne auch den gewünschten Liefertermin mit angeben. Dafür steht Ihnen bei Ihrer Bestellung ein Textfeld zur Verfügung, auf dem Sie uns den gewünschten Liefertermin oder aber eine andere Lieferadresse mitteilen können. Bitte beachten Sie, dass eine Lieferung nur an den Tagen Dienstag, Mittwoch, Donnerstag und Freitag erfolgen kann. Eine Lieferung auf einen Samstag oder einen Feiertag ist ebenfalls möglich, wird aber mit EUR 15,00 (Fünfzehn) zzgl. zu den regulären Versandkosten berechnet! Eine Lieferung auf einen Sonntag oder einen Montag oder einen Werktag, der auf einen Feiertag folgt, ist nicht möglich!

Wir können Ihnen Ihre Tiere auch "sofort" zuschicken, wenn Sie uns bei Ihrer Erstbestellung den Nachweis Ihrer getätigten Überweisung in Form eines Fotos von der Überweisungsbestätigung Ihrer Bank zukommen lassen. Dieses Foto schicken Sie uns bitte per Mail als Antwort auf unsere Auftragsbestätigung oder per SMS/WhatsApp an +49 175 99 00 196 und wir werden Ihnen Ihre Wunschtiere so schnell es uns möglich ist zukommen lassen. Bitte beachten Sie, dass wir keine SMS oder WhatsApp-Nachrichten beantworten können!

### **10. Ich habe bei Ihnen schon einmal Zierfische bestellt. Muss ich trotzdem per Vorkasse bezahlen oder geht das auch anders?**

Kunden, die uns durch eine erfolgreiche Erstbestellung bekannt sind, erhalten Ihre Zierfische so schnell wie möglich, oftmals schon am Folgetag der Bestellung! Sie erhalten von uns die Auftragsbestätigung/Rechnung per E-Mail, in welcher wir auch den geplanten Versand- und Liefertermin bekanntgeben. Selbstverständlich werden wir in der Bestellung geäußerte Lieferterminwünsche bei unserer Versanddisposition berücksichtigen!

### **11. Kann ich bei TROPICWATER auch mit Paypal oder Kreditkarte bezahlen?**

Tut uns leid, aber wir sehen keinen Sinn darin Dritte an unseren Geschäften teilhaben zu lassen! Wir akzeptieren ausschließlich die Bezahlung per Banküberweisung! Erstbesteller bezahlen per Vorkasse, bei TROPICWATER durch eine erfolgreiche Erstbestellung bereits bekannte Kunden erhalten die gewünschten Tiere auf Rechnung mit einem Zahlungsziel von 7 Tagen ab Lieferdatum.

### **12. Wie hoch sind die Versandkosten innerhalb der Bundesrepublik Deutschland?**

Die Versandkosten betragen für einen Versand innerhalb der Bundesrepublik Deutschland EUR 25,00 (Fünfundzwanzig). Unter einem Auftragswert von EUR 75,00 (Fünfundsiebzig) berechnen wir einen Verpackungszuschlag von EUR 10,00 (Zehn). Eine Lieferung auf einen Samstag oder Feiertag kostet EUR 15,00 (Fünfzehn) zusätzlich zu den regulären Versandkosten. Die Versandkosten werden pro Bestellung berechnet und gelten für maximal 10 (zehn) Positionen. Möchten Sie mehr Positionen bestellen, berechnen wir ab der 11. Position einen zusätzlichen Versandkostenanteil von jeweils EUR 2,50 (Zwei-Fünftel). Bestellungen von maximal zehn Bestellpositionen und einem Auftragswert von EUR 500,00 (Fünfhundert) und mehr, versenden wir für unsere Kunden Versandkostenfrei.

### 13. Wie hoch sind die Versandkosten nach Österreich und nach Polen?

Die Versandkosten betragen EUR 49,90 (Neunundvierzig)! Unter einem Auftragswert von EUR 100,00 (Einhundert) erhöhen sich die Versandkosten um einen Verpackungszuschlag in Höhe von EUR 25,00 (Fünfundzwanzig)!

### 14. Versandkosten Ausland - SHIPPING COSTS TO OTHER COUNTRIES

The shipping costs to the following European countries are expected to be:

Belgium (BE), Netherlands (NL), Luxembourg (LU): first Box including maximum of 4 bags € 79,90. Two Boxes including maximum of 8 bags € 129,90.

Denmark (DEN), France (FR), Great Britain (GBR), Italia (ITA): first Box including maximum of 4 bags € 99,90. Two boxes including maximum of 8 bags € 169,90.

Czech Republik (CZ) and Slovakia (SK): first box including maximum of 4 bags € 149,90. Two boxes including maximum of 8 bags € 249,90.

Please ask us for the estimated shipping costs for other European countries before placing your order.

### 15. Gibt es bei TROPICWATER einen bestimmten Mindestbestellwert?

Wir möchten unseren Kunden keinen Mindestbestellwert vorschreiben oder sonst in irgendeiner Art und Weise alles reglementieren wollen, doch können wir auch nicht jede Bestellung einfach annehmen und ausführen! Wirtschaftlich unsinnige und Tierschutzwidrige Bestellungen über z.B. einen Otocinclus oder 3 Rote Neonsalmer (solche Bestellungen gibt es immer wieder) können, wollen und werden wir nicht annehmen! Zudem kommt, dass wir von unseren beiden Großhändlern nur dann Tiere gefangen bekommen, wenn ein Mindestbestellwert von EUR 15,00 (Fünfzehn) pro bestellter Position erreicht wird. Einzige Ausnahme sind Kampffischmännchen, diese allerdings nur als Farbnachzuchten. Wildfänge müssen auch mit einem Mindestbestellwert von EUR 15,00 (Fünfzehn) bestellt werden! Bei einer Abholung gilt zusätzlich ein Gesamtauftragswert von mindestens EUR 25,00 (Fünfundzwanzig).

### 16. Welches sind Ihre Versandtage und ist eine Lieferung auf einen Samstag ankommend möglich?

Reguläre Versandtage sind Montag bis Donnerstag, die Lieferung ist jeweils einen Tag später, also Dienstag bis Freitag zwischen 08.00-12.00 Uhr (Verspätungen sind leider niemals auszuschließen). Eine Lieferung auf einen Samstag oder einen Feiertag ist ebenfalls möglich, kostet aber zusätzlich zu den regulären Versandkosten EUR 15,00 (Fünfzehn) extra (gilt nur für Lieferungen in Deutschland). Eine Lieferung auf einen Sonntag, einen Montag oder einen Werktag, der auf einen Feiertag folgt, ist leider nicht möglich!

### 17. Ich möchte gerne Tiere in einem bestimmten Geschlechterverhältnis bestellen. Geht das? Und was ist mit extra Weibchen?

Das Wichtigste vorab: **TROPICWATER übernimmt keine Geschlechtergarantie!** Wir sind bemüht Ihre Wunschtiere in einem ausgewogenen Geschlechterverhältnis zu verschicken und versuchen selbstverständlich und bestmöglich Geschlechterwünsche zu erfüllen, doch ist uns das nur bei Zierfischen möglich, die auf den ersten Blick eindeutige und nicht verwechselbare Geschlechtsmerkmale aufweisen und diese Geschlechtsmerkmale auch nicht durch den Stress des Fangens verändern können (Stress, Angst-, Schockfärbung)! In solchen Fällen fangen wir Ihre Wunschfische so, wie wir sie auch für uns persönlich als Männchen oder Weibchen kaufen würden! Natürlich ist eine Geschlechterauswahl immer davon abhängig, wie viele Tiere und in welchem Verhältnis die Tiere zum Zeitpunkt des Fangens bei unseren Lieferanten vorliegen! Oftmals sind Zierfische nur in einem deutlichen Männchenüberschuss verfügbar, grad bei Wildfängen ist das so und es ist naheliegend, dass wir keine utopischen Geschlechterwünsche von zwei Männchen und acht Weibchen erfüllen können! Grundsätzlich gilt:

#### WIR VERKAUFEN ZIERFISCHE UND KEINE GESCHLECHTER!

Im Zweifel rufen Sie uns bitte an (0175 - 99 00 196) und fragen vorab nach, ob wir Ihre Wünsche bei den Geschlechtern der Tiere erfüllen können. Ein Wort noch zum Thema "Extra-Weibchen": extra gewünschte weibliche Tiere, also alle Tiere, die über eine paarige Anzahl hinausgehen, müssen wir mit dem doppelten Verkaufspreis berechnen. Der Grund liegt darin, dass sonst viele männliche Tiere übrigbleiben, die für unsere Lieferanten nicht mehr zu verkaufen sind. Und somit bezahlen Sie bei extra gewünschten Weibchen, das "übriggebliebene" männliche Tier mit. Bitte beachten Sie, dass Irrtümer in der Geschlechterwahl der Tiere nicht zu vermeiden sind leider immer vorkommen können.

### 18. Was bedeuten denn diese ganzen Kürzel wie DNZ und WF?

WF = Wildfang / NZ = Asiatische Nachzucht / ÖNZ = Nachzucht aus Österreich / SNZ = Nachzucht aus der Schweiz / ENZ = Europäische Nachzucht / DNZ = Deutsche Nachzucht

### 19. Stimmen die Größenangaben der Tiere wirklich?

Die angegebene Größe in Zentimetern zeigt das jeweils kleinste und größte Tier einer Charge bei der Neuaufnahme in die Stockliste an. Die angegebenen Größen entsprechen immer der Totallänge (TL), bei hochrückigen Tieren, wie z.B. bei Skalaren, immer der Gesamthöhe der Tiere! Und bei "flächigen" Tieren, wie z.B. Diskus oder Rochen, ist der ungefähre Durchmesser gemeint. Bitte beachten Sie, dass es bei der Menge der angebotenen Tiere auch immer Ausreisser bei den Größen der Tiere geben kann. Zudem wachsen Tiere während der Dauer der Haltung bis zum Verkauf und wir können die Größe der Tiere bei der Menge der angebotenen Tiere nicht ständig aktualisieren. Die Größenangaben sind somit wohl als recht genaue, aber nur ungefähre Angaben zu verstehen, die nicht als verbindlich gelten!

### 20. Wann erscheint Ihre Stockliste und was bedeutet es, wenn Tiere in roter Schrift aufgeführt sind?

Wir schreiben unsere Zierfisch-Stockliste jede Woche nach einer Komplett-Inventur aller 4000 Aquarien und deren Inhalt komplett neu und stellen die fertige Liste spätestens am Sonntagmittag online. Bitte beachten Sie den Gültigkeitszeitraum unserer Liste, der ganz oben angegeben wird. Die in roter Schrift hervorgehobenen Tiere sind neu hinzugekommen! Dieses NEU bezieht sich immer auf den Vergleich mit der Zierfisch-Stockliste der Woche zuvor. Alte Stocklisten verlieren ihre Gültigkeit!

### 21. Ich möchte gerne vorab ein Foto von den Tieren haben. Geht das?

Gute Zierfischfotos sind bei den Haltungsbedingungen im Großhandel leider nicht einfach eben so gemacht, da die Tiere in "industrieller Haltung" oftmals völlig anders aussehen, nämlich blass und farblos. Im Großhandel werden die Tiere nur unter hygienischen Gesichtspunkten gepflegt, d.h. die Aquarien sind ohne Bodengrund und ohne jede Dekoration, wie Steine, Wurzeln und Hölzer versehen. Jedes Einbringen von organischem Material erhöht die Bakterienzahl (Keimdichte) und erhöht das Risiko von Krankheiten. Zudem sind die Aquarien nicht beleuchtet, denn insbesondere Wildfänge kennen aus der Natur diese immens hohen Lichtstärken nicht und würden durch eine starke Lichtquelle nur unnötigen Stress ausgesetzt und genau diesen gilt es zu vermeiden. Der Zweck einer solchen spartanischen Haltung liegt einzig und allein darin, dass man eine große Menge an Tieren bestmöglich beobachten kann und die Tiere so wenig wie möglich Stress nach dem anstrengenden Transport aus den Ursprungsländern, wobei sie bis zu 3 Tagen unterwegs sind und sich eingewöhnen können. Sind die Tiere einigermaßen eingewöhnt, bedeutet das noch lange nicht, dass sie in den Aquarien auch ihre schönsten Farben zeigen. Viele Fische zeigen sich sehr "misstrauisch", wenn sich jemand vor dem Aquarium mit einer Kamera aufbaut oder einfach nur das Smartphone zückt und es auf

ein bestimmtes Tier ausrichtet. Sofort setzt der Fluchreflex ein und die Tiere versuchen sich zu verstecken und zeigen nur noch Schreckfärbung. Ebenso können wir keine Zierfische fotografieren, die grad mal halbwüchsig oder noch kleiner sind und demzufolge nicht ihre wahre Farbenpracht zeigen. Sie würden Zierfische, die auf Fotos blass und farblos aussehen und die möglicherweise die Flossen klemmen, bestimmt nicht kaufen wollen. Somit verbleibt uns als einzige Möglichkeit nur, bestimmte Fototiere auszuwählen, diese in ein speziell eingerichtetes Fotoaquarium zu überführen und dann darauf zu hoffen, dass sich die "Fototiere" schnellstmöglich wohlfühlen und Farbenpracht zeigen. Bestenfalls dauert ein gutes Zierfischfoto zwei Tage, schlechtestenfalls bis zu zehn Tagen. Wir haben natürlich einengewissen Fundus an Fotos und Videos vorrätig und stellen Ihnen diese gerne zur Verfügung. Schreiben Sie uns einfach per Mail an und fragen nach, ob wir von Ihren Wunschfischen bereits Fotos anfertigen konnten. Haben wir die Fotos von Ihren Wunschfischen tatsächlich vorrätig, dann senden wir Ihnen diese auch zu. Sind die Fotos noch nicht angefertigt, dann müssen wir Ihren Wunsch leider verneinen. Unsere E-Mail-Adresse lautet: zierfische@tropicwater.punkt.eu

## 22. Können Sie mir bestimmte Tiere reservieren?

Wir reservieren Zierfische bis maximal zehn Tage ab Bestelldatum. Eine längere Reservierung ist leider nicht möglich, bzw. bedarf einer persönlichen Absprache. Bitte rufen Sie uns an und besprechen mit uns Ihr Vorhaben: Unsere Telefonnummer lautet: 0175 - 99 00 196. Bitte beachten Sie, dass die Tiere erst dann für Sie reserviert sind, wenn Sie die Tiere vorab bezahlt haben. Und bitte beachten sie, dass mit dem Eingang Ihrer Zahlung auch das Risiko zu Ihren Lasten geht, falls den Tieren z.B. durch Krankheit etwas passieren sollte. TROPICWATER haftet nur im Fall von fahrlässigen und grob fahrlässigen Verhalten.

## 23. Gibt es bei TROPICWATER eine Lebendankunftgarantie der Tiere?

Wir geben ohne Ausnahme auf alle unsere verschickten Tiere eine Lebendankunftgarantie! Und zwar derart, dass die Tiere nicht ihre letzten Runden im Beutel drehen, sondern bei bester Gesundheit bei Ihnen ankommen!

## 24. Und was passiert, wenn ein Zierfisch doch einmal in einem nicht zufriedenstellenden Zustand ankommt?

Annähernd alle der von uns verschickten Tiere kommen in einem sehr guten Zustand bei unseren Kunden an, auch die Tiere, die wir im tiefsten Winter verschicken! Sollte es doch einmal einen Grund zu einer Beanstandung geben, fertigen Sie uns bitte aussagekräftige Fotos/Videos von dem bemängelten Tier/den bemängelten Tieren im noch original verschlossenen Transportbeutel an und schicken uns die Datei(en) per Mail möglichst früh noch am Tag der Lieferung zu. Unsere E-Mail-Adresse lautet: zierfische@tropicwater.punkt.eu. Selbstverständlich können Sie uns die Dateien auch per WhatsApp an unsere Nummer 0175 - 99 00 196 senden. Ist der Mangel berechtigt, erstellen wir Ihnen eine Gutschrift oder überweisen Ihnen den zu viel bezahlten Betrag zurück. Sie entscheiden! Als Mangel gelten ausschließlich Faktoren, die die Lebenserwartung des Tieres verringern. Vorübergehende Defekte, wie eingerissene Flossen oder Kratzer auf der Haut können selbst bei noch so vorsichtigem Umgang beim Fangen oder während des Transports entstehen und sind rein optischer Natur. Auch stellen weiße Pünktchen keinen Mangel dar, sondern sind einzig und allein dem Transportstress geschuldet. Das entsprechende Mittel gegen die weißen Pünktchen gehört grundsätzlich in die Pflichtapotheke eines jeden Aquarianers, denn die weißen Pünktchen können immer dann auftreten, sobald ein neues Tier ins Aquarium eingesetzt wird! Oder aber an einem Wochenende oder einem Feiertag, wenn die Geschäfte grad geschlossen haben...

## 25. Kann der Fahrer mich bitte kurz vor der Lieferung anrufen? Ich komme dann schnell nach Hause...

Das tut uns sehr leid und auch wenn Ihr Wunsch nach einer kurzen telefonischen Benachrichtigung über die anstehende Lieferung für uns nachvollziehbar ist, so ist dieser Wunsch nicht zu realisieren! Bitte sorgen Sie dafür, dass Sie als Besteller oder eine von Ihnen beauftragte Person die Tiere entgegennehmen kann.

## 26. Was passiert, wenn ich die Tiere doch nicht entgegennehmen kann?

In diesem Fall wird der Fahrer versuchen das Paket mit Ihren Wunschfischen beim nächsten erreichbaren Nachbarn abzugeben. Sie erhalten darüber eine schriftliche Kurznachricht im Briefkasten bei welchem Nachbarn das Paket abgegeben worden ist. Leider ist es heutzutage aber so, dass immer weniger Nachbarn sich bereit erklären Pakete für andere anzunehmen. In diesem Fall nimmt der Fahrer das Paket wieder mit ins Auslieferungsdepot der Spedition. Wir bitten Sie, dass Sie sich schnellstmöglich mit der Spedition in Verbindung setzen und abklären, ob Zusatzkosten auf Sie für einen notwendigen zweiten Zustellversuch zukommen. Diese betragen normalerweise EUR 1,50 pro Kilometer mindestens aber EUR 35,00 (Fünfhundrdreißig) netto, entsprechend EUR 41,65 brutto. Im Zweifel fahren Sie besser selbst zum Auslieferungsdepot und holen sich Ihr Paket nach telefonischer Absprache mit der Spedition selbst ab.

## 27. Was hat es mit der von Ihnen angegebenen Rückvergütung für zurückgeschickte Transportboxen auf sich?

Wer mit seiner Bestellung einen Bestellwert von EUR 100,00 (Einhundert) erreicht und uns die Transportbox unversehrt und für TROPICWATER kostenfrei innerhalb einer Woche nach Erhalt seiner Wunschtiere zurücksendet, erhält eine Rückvergütung von EUR 15,00 (Fünfzehn) in Form einer Gutschrift. Die Aktion gilt nur für Kunden, die ihre Wunschfische auf dem Versandweg erhalten und bei der Bestellung eine Lieferadresse in Deutschland angegeben haben. Kunden, die wir persönlich anliefern (+/- 50 km von Rodgau entfernt) und Selbstabholer können die Transportboxrückvergütung nicht in Anspruch nehmen, da keine Transportboxen vor Ort verbleiben. Zum Erreichen des mindestens notwendigen Bestellwertes von EUR 100,00 (Einhundert) zählen nur Wirbellose und Zierfische, die nicht im Preis reduziert sind. Sonderangebote sowie Wirbellose und Zierfische, die durch Verkaufaktionen im Preis oder durch eine bestimmte Menge vergünstigt sind, zählen NICHT mit zum Erreichen des notwendigen Bestellwertes! Die Gutschrift ist sechs Monate ab dem Ausstellungsdatum der Gutschrift gültig und wird Ihnen per E-Mail zugeschickt. Die Gutschrift kann jederzeit im Rahmen einer neuen Bestellung zur Bezahlung der neuen Rechnung eingesetzt werden. Eine Barauszahlung oder Überweisung, auch in Teilbeträgen, ist nicht möglich! Die Bearbeitungszeit für die Gutschrift beträgt vom Zeitpunkt der Zustellung der Transportbox zu TROPICWATER bis zu einer Woche!

### Beim Rückversand der Transportboxen gehen Sie bitte wie folgt vor:

1. Belassen Sie bitte unser Original-Packmaterial (Zeitung und Isolationsbeutel) in der Transportbox und entfernen Sie den Original-Frachtbrief, mit dem wir ihren Versand bei der Spedition GO! angemeldet haben.
2. Legen Sie genau diesen Frachtbrief in das Innere der Transportbox. So können wir zweifelfrei feststellen, von wem die Box zu uns geschickt worden ist
3. Verschlussen Sie die Box mit Klebeband und entfernen oder verdecken Sie unseren großen roten Zierfischaufkleber.
4. Bitte geben Sie die Transportbox als Paket auf, denn nur so können Sie den Sendungsverlauf nachverfolgen und uns die Annahme Ihrer Box nachweisen.

