

## Preguntas frecuentes

### Preguntas generales:

**P:** ¿Cómo puedo ponerme en contacto con Erlenbacher backwaren gmbh?

**R:** Si tiene alguna pregunta sobre los pedidos en línea, póngase en contacto con nuestro equipo de Servicio de Atención al Cliente a través del número de teléfono +49 (0)6152 803-351 de lunes a viernes de 08:00 a 17:00. También puede ponerse en contacto con nosotros por correo electrónico en [bestellung@erlenbacher.de](mailto:bestellung@erlenbacher.de).

### Preguntas relacionadas con el producto:

**P:** ¿Cómo encuentro el producto que quiero?

**R:** Puede encontrar rápidamente y fiable toda la gama en la sección "Productos". Simplemente filtre según las diferentes propiedades del producto, y aparece la selección de productos correspondiente automáticamente.

**P:** ¿Qué dietas especiales ofrece Erlenbacher?

**R:** En la categoría de productos Genuss PLUS, Erlenbacher ofrece

1. Productos sin gluten y sin lactosa
2. Productos sin gluten
3. Productos veganos y vegetarianos
4. Productos sin aceite de palma
5. Productos con certificación Halal

**P:** ¿Cómo puedo obtener información, por ejemplo, sobre los ingredientes un producto?

**R:** En nuestro sitio web, bajo el epígrafe "Surtido", puede encontrar la lista de ingredientes deseada para cada producto individual.

**P:** ¿Contienen alérgenos los productos Erlenbacher?

**R:** Encuentre información sobre alérgenos en cada uno de los productos Erlenbacher en cada página de detalles del producto.

**P:** ¿Cómo puedo obtener información sobre los ingredientes de un producto, por ejemplo?

**R:** Si es un cliente nuevo, póngase en contacto con nuestro equipo de atención al cliente en el teléfono +49 (0)6152 803-351 de lunes a viernes de 08:00 a 17:00 o a través de nuestro formulario de contacto.

**P:** ¿Se pueden volver a congelar los productos Erlenbacher después de descongelarlos?

**R:** No, no es posible volver a congelar los productos una vez descongelados. Sin embargo, muchos de nuestros productos están precortados y se puede individualmente, lo que supone una ventaja si sólo desea descongelar una cantidad determinada.

**P:** ¿Qué gelatina se utiliza para los productos Erlenbacher?

**R:** La gelatina suele fabricarse a partir de pieles y huesos. Nosotros sólo utilizamos gelatina bovina para nuestros productos.

**P:** ¿Cuál es la vida útil de los productos Erlenbacher después de descongelarlos?

**R:** Conserve los productos en un lugar fresco después de descongelarlos y consúmalos lo antes posible.

**P:** ¿Puedo reservar una visita a la fábrica?

**R:** No. Como fabricantes de productos de panadería, procesamos materias primas sensibles. Por razones de higiene, legislación alimentaria y seguridad laboral, las visitas de producción se limitan a lo estrictamente necesario para garantizar que la producción se desarrolle lo mejor posible. seguridad laboral se limita a lo absolutamente necesario para garantizar para que la producción se desarrolle lo mejor posible.

## **Preguntas relacionadas con los contactos:**

- P:** ¿Dónde pueden comprar tarta Erlenbacher los particulares?
- R:** En nuestras dos tiendas outlet de Groß-Gerau o Colonia. Aquí ofrecemos un surtido cambiante de pasteles y tartas.
- P:** ¿Dónde pueden comprar pasteles Erlenbacher los profesionales de la restauración?
- R:** Puedes encontrar todos los productos Erlenbacher en el portal de la tienda, de la marca selly.biz y puede comprarlos en una PU (caja de cartón) y encargarlos al mayorista especializado de su elección.

## **Proceso de pedido:**

- P:** ¿Cómo puedo pedir productos Erlenbacher?
- R:** Por supuesto, puede encargar todos los productos Erlenbacher. Para solicitar nuestros artículos de servicio, póngase en contacto con nuestro equipo de atención al cliente en el teléfono +49 (0)6152 803-351 de lunes a jueves de 08:00 a 17:00. También puede ponerse en contacto con nosotros por correo electrónico en la dirección [bestellung@erlenbacher.de](mailto:bestellung@erlenbacher.de).
- P:** ¿Es posible hacer pedidos especiales, como una tarta de boda, a Erlenbacher?
- R:** Lamentablemente, no podemos aceptar pedidos especiales. Para aceptar pedidos especiales.
- P:** ¿Cuándo se entregará mi pedido?
- R:** La entrega se realiza el día de entrega seleccionado; puede elegir entre los días de entrega acordados con usted.
- P:** ¿Hay una cantidad mínima de pedido?
- R:** Si es un cliente nuevo, póngase en contacto con nuestro Servicio de Atención al Cliente en el teléfono +49 (0)6152 803-351 de lunes a jueves de 08:00 a 17:00 horas y los viernes de 08:00 a 17:00 o a través de nuestro formulario de contacto. [formulario de contacto](#).

**P:** ¿A cuánto ascienden los gastos de envío?

**R:** Los precios de los productos y las condiciones de entrega están sujetos a las condiciones acordadas y a las Condiciones Generales de Venta (AVB) de Erlenbacher.

**P:** ¿Qué hago si cambio un pedido?

**R:** Si desea modificar su pedido, póngase en contacto con nuestro Servicio de Atención al Cliente. Team en el +49 (0)6152 803-351 de lunes a jueves de 08:00 a 17:00 y los viernes de 08:00 a 17:00. También puede ponerse en contacto con nosotros por correo electrónico en [bestellung@erlenbacher.de](mailto:bestellung@erlenbacher.de).

**P:** ¿Qué tengo que hacer si la persona responsable del pedido deja la empresa?

**R:** Póngase en contacto con nuestro equipo de atención al cliente en el siguiente número teléfono +49 (0)6152 803-351 de lunes a jueves de 08:00 a 17:00 y viernes de 08:00 a 17:00 horas.