



## FAQ: Hier finden Sie alles Wichtige zu Ihren Wunschfischen und zu Ihrer möglichen Bestellung.

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

Genau für Sie als Privatkunden machen wir uns ja Woche für Woche die Mühe und stellen unsere Zierfische inklusive realistischer Größenangaben und Verkaufspreise online!

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

Wir sind ein Online-Versandhandel und arbeiten demzufolge ohne Öffnungszeiten! In der Hauptsache verschicken wir unsere angebotenen Wirbellose und Zierfische, doch können Sie sich Ihre Wunschtiere gerne nach Terminabsprache an unser Büroadresse abholen! Besucher und "Spontankäufer" ohne vorherige Terminvereinbarung können wir leider nicht empfangen!

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

Sie gehen auf unserer Homepage [www.tropicwater.eu](http://www.tropicwater.eu) auf den Menüpunkt BESTELLUNG und füllen dort alle angefragten Felder zu Ihrer Person aus! Dann geben Sie die Menge Ihrer Wunschfische an, füllen das Feld mit der Artikelnummer aus und fügen die wissenschaftliche Bezeichnung oder den deutschen Namen Ihrer Wunschfische zu. Das machen Sie für sämtliche Zierfischarten, die Sie bestellen möchten. Zum Schluss stimmen Sie bitte noch unseren Allgemeinen Geschäftsbestimmungen (AGB) durch Anklicken des weißen Kästchens zu und klicken auf den großen orangefarbenen Menüpunkt KOSTENPFLICHTIG BESTELLEN. Das war es schon! ACHTUNG: Das Bestellformular springt nun in den unausgefüllten Leerzustand zurück! Nach kurzer Zeit erhalten Sie vom Bestellsystem automatisch eine Nachricht, dass Ihre Bestellung bei uns eingetroffen ist und zeitnah von uns von Hand bearbeitet wird (in der Regel binnen 3 Stunden).

Sämtliche Bestellungen, Lieferungen und Leistungen basieren auf Grundlage unserer Allgemeinen Geschäftsbedingungen, nachfolgend "AGB" genannt! Die AGB sind jederzeit auf unserer Homepage unter dem Menüpunkt AGB einsehbar. Verfügt der Besteller über eigene AGB, so widerspricht TROPICWATER diesen vorab! Gerichtsstand für beide Parteien ist Seligenstadt.

### **4. 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 Abschieken Ihrer Bestellung! Finden Sie diese Nachricht nicht in Ihrem E-Mail-Postfach, haben Sie bei der Bestellung entweder eine falsche E-Mail-Adresse 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 auch dort nach, bevor Sie uns kontaktieren.

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

Wir erfragen Ihre Telefonnummer nicht, weil uns langweilig ist oder damit Sie mehr Arbeit bei Ihrer Bestellung haben, sondern damit Sie im Falle von unvorhergesehenen Ereignissen (Lieferverspätung; Fahrer findet die angegebene Adresse nicht; Ihre Klingel ist defekt, usw.) 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 die von Ihnen angegebene Lieferadresse fehlerhaft ist (solche Fälle gab es tatsächlich!) und Sie nicht telefonisch erreichbar waren, dann müssen wir Ihnen die zusätzlich entstehenden Kosten von € 15,00 (Fünfzehn) leider auch berechnen.

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

Nach dem Abschieken Ihrer Bestellung erhalten Sie automatisch eine Nachricht, dass Ihre Bestellung auch bei uns angekommen ist! Die eigentliche Auftragsbestätigung/Rechnung wird von uns noch persönlich per Hand geschrieben und wird Ihnen zeitnah binnen 3 Stunden per E-Mail zugeschickt. Bitte beachten Sie, dass das Bestellformular nach dem Absenden Ihrer Bestellung wieder in den unausgefüllten Leerzustand zurückspringt.

### **7. 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 persönlich abholen möchten! Die Angaben zu unserer Bankverbindung finden Sie auf der Ihnen zugestellten Rechnung in unserer Nachricht RECHNUNG ZIERFISCHE. Nun tätigen 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 E-Mail VERSANDANKÜNDIGUNG ZIERFISCHE steht der genaue Versandtag sowie der Liefertag nebst Uhrzeit, wann die Tiere bei Ihnen eintreffen werden! Grundsätzlich planen wir Ihnen Ihre Wunschtiere auf den ersten Dienstag, respektive den ersten Freitag zukommen zu lassen, der auf den Eingang Ihrer Überweisung auf unserem Konto folgt. Sie können uns bei Ihrer Erstbestellung selbstverständlich auch den gewünschten Liefertermin mit angeben. Dafür steht Ihnen bei der Bestellung extra ein leeres Textfeld zur Verfügung, in dem Sie uns z.B. 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 selbstverständlich auch möglich, wird aber mit € 15,00 zzgl. zu den regulären Versandkosten berechnet! Eine Lieferung auf einen Sonntag oder einen Montag ist nicht möglich! Die Angaben gelten nur für Kunden mit einer Lieferadresse in Deutschland. Auslandsendungen können von dieser Regelung abweichen. 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 bitte per E-Mail als Antwort auf unsere Auftragsbestätigung oder per SMS oder WhatsApp an +49 175 99 00 196. Bitte haben Sie Verständnis, dass wir keine SMS oder WhatsApp-Nachrichten beantworten können!

### **8. Ich habe bei Ihnen schon einmal Zierfische bestellt, bin Ihnen als Kunde also bekannt. Muss ich dann auch noch per Vorabüberweisung meine Zierfische bezahlen oder geht das auch anders?**

Kunden, die uns durch eine erfolgreiche Erstbestellung bekannt sind, erhalten Ihre Zierfische so schnell wie möglich, oftmals sogar schon am Folgetag der Bestellung! Sie erhalten Sie von uns zunächst die Auftragsbestätigung/Rechnung per E-Mail, doch gleichzeitig geben wir in dieser

Nachricht Auftragsbestätigung/Rechnung VERSANDANKÜNDIGUNG ZIERFISCHE den geplanten Liefertermin bekannt. Kunden, die uns durch eine Bestellung bereits bekannt sind, können uns den gewünschten Liefertermin gerne in der Bestellung mit angeben. Einzige Bedingung ist die, dass zwischen Bestellung und Lieferung nicht mehr als sieben Tage liegen. Die Rechnung ist ohne Abzug bis spätestens sieben Tage nach Lieferung der Tiere zahlbar!

#### **9. 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 der Bezahlung per Banküberweisung! Erstbesteller bezahlen bitte per Vorüberweisung, uns bereits bekannte Kunden erhalten die gewünschten Tiere auf Rechnung mit einem Zahlungsziel von 7 Tagen, gerechnet ab dem Tag der Lieferung der Tiere.

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

Die Versandkosten betragen € 25,00! Ab einem Auftragswert von € 500,00 liefern wir Versandkostenfrei! Unter einem Auftragswert von € 50,00 betragen die Versandkosten € 30,00

#### **10.1 Wie hoch sind die Versandkosten nach Österreich?**

Die Versandkosten betragen € 39,90! Ab einem Auftragswert von € 600,00 liefern wir Versandkostenfrei! Unter einem Auftragswert von € 100,00 betragen die Versandkosten € 49,90.

#### **10.2 Verschicken Sie Zierfische auch in andere Länder und falls ja, was kostet dieser Service? - SHIPPING COSTS TO OTHER COUNTRIES -**

Wir liefern die von uns angebotenen Zierfische weltweit aus und dabei natürlich auch in viele europäische Länder! Die Versandkosten werden wie folgt berechnet und sind per Vorkasse zusammen mit den Zierfischen zu bezahlen:

Zone 1: Österreich (AT) und Polen (PL): Die Versandkosten betragen € 39,90. Unter einem Bestellwert von € 100,00 berechnen wir einen Verpackungszuschlag von € 10,00!

Zone 2: Belgium (BE), Netherlands (NL), Luxembourg (LU): first Box including maximum of 6 bags € 99,90. Two Boxes including maximum of 12 bags € 129,90.

Zone 3: Denmark (DEN), France (FR), Great Britain (GBR), Italia (ITA): first Box including maximum of 6 bags € 129,90. Two boxes including maximum of 12 bags € 169,90.

Zone 4: Czech Republik (CZ) and Slovakia (SK): first box including maximum of 6 bags € 149,90. Two boxes including maximum of 12 bags € 249,90. Shipment costs to other countries on e-mail request.

#### **11. 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 so annehmen und ausführen! Wirtschaftlich "unsinnige und tierschutzrechtlich widrige Bestellung über z.B. einen Otocinclus oder 3 Rote Neonsalmler (solche Bestellungen gibt es immer wieder) können und wollen wir nicht annehmen! Bitte bedenken Sie, dass für jedes von Ihnen bestellte Tier ein hoher Arbeitsaufwand notwendig ist, denn die Tiere fangen und verpacken sich nicht von alleine und auch der schriftliche Teil (Rechnung etc.) schreibt sich nicht von selbst. Zudem entstehen Verpackungskosten vom ersten Tier an. Als Faustregel geben wir einen Mindestbestellwert von € 10,00 für jede bestellte Wirbellosen- oder Zierfischart an.

#### **12. 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. Eine Lieferung auf einen Samstag oder einen Feiertag ist ebenfalls möglich, kostet aber zusätzlich zu den regulären Versandkosten € 15,00 extra. Eine Lieferung auf einen Sonntag oder einen Montag ist nicht möglich!

#### **13. Ich möchte gerne Tiere in einem bestimmten Geschlechterverhältnis bestellen. Geht das?**

Das Wichtigste vorab: TROPICWATER übernimmt keine Geschlechtergarantie! Wir sind bemüht Ihre Wunschtiere in einem ausgewogenen Geschlechterverhältnis zu verschicken und versuchen selbstverständlich und bestmöglich die Geschlechterwünsche zu erfüllen, doch ist uns das nur bei Zierfischen möglich, die auf den ersten Blick eindeutige Geschlechtsmerkmale aufweisen und die 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! Und natürlich ist eine Geschlechterauswahl immer davon abhängig, wie viele Tiere und in welchem Geschlechterverhältnis die Tiere zum Zeitpunkt des Fangens bei unseren Lieferanten vorliegen! Oftmals sind Zierfische nur in einem deutlichen Männchenüberschuss verfügbar, insbesondere bei Wildfangtieren ist das so und da ist es 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. Geschlechterwünsche bei Tieren gelten nur als garantiert, sofern wir Ihnen das SCHRIFTLICH bestätigen!

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

"WF" bedeutet, dass die Tiere Wildfänge sind, "NZ" steht für asiatische Nachzuchttiere, "ENZ" bedeutet, dass die Tiere Nachzuchten aus Europa stammen, bei "ÖNZ" stammen die Tiere aus Österreich, bei "SNZ" aus der Schweiz. Und dann gibt es noch die Nachzuchttiere aus Deutschland, diese werden mit "DNZ" abgekürzt.

#### **15. Stimmen die Größenangaben der Tiere wirklich?**

Die angegebene Größe in Zentimetern zeigt das jeweils kleinste und größte Tier einer Charge an und die große Menge liegt irgendwo dazwischen! 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 Durchmesser gemeint. Trotzdem kann immer auch mal ein größeres oder kleineres Tier dabei sein, denn Ausnahmen bestätigen die Regel...

#### **16. Was bedeuten die Tiere, die in roter Schrift auf der Stockliste aufgeführt sind und wie oft und vor allem wann, erscheint Ihre jeweils neue Zierfisch-Stockliste?**

Die in roter Schrift dargestellten Tiere sind neu hinzugekommen! Und dieses NEU bezieht sich immer auf den Vergleich mit der Zierfisch-Angebotsliste der Woche zuvor. Wir schreiben unsere Zierfisch-Stockliste jede Woche komplett neu und stellen die fertige Liste jeden Samstagnachmittag online. Bitte beachten Sie den Gültigkeitszeitraum unserer Liste, der ganz oben wie folgt angegeben wird: Zierfisch-Angebotsliste vom ... bis ... . Alte Listen verlieren ihre Gültigkeit!

#### **17. Ich möchte gerne die Tiere bei Ihnen abholen. Ist das möglich?**

Aber natürlich ist das möglich! Doch auch hierzu benötigen wir zuerst Ihre Bestellung über unser Bestellformular! Alternativ nehmen wir Ihre Bestellung gerne auch telefonisch auf. Handelt es sich um eine Erstbestellung, ist der Rechnungsbetrag vorab zu überweisen. Nach Eingang Ihrer Überweisung werden wir Sie kontaktieren und mit Ihnen einen Abholtermin an unserer Büroadresse absprechen!

Ab der zweiten Bestellung, quasi, wenn man sich "kennt", können Sie auch per „einfacher“ E-Mail oder telefonisch bestellen und Ihre Wunschtiere bei Abholung vor Ort bar bezahlen. 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 Zierfische fachgerecht und beschriftet in Transportbeuteln mit reinem Sauerstoff verpackt! Zum weiteren Transport empfehlen wir Ihnen die Tiere in einer vollständig zu verschließenden und wärmeisolierten Transportbox zu transportieren. Steht Ihnen eine solche spezielle Zierfischtransportbox nicht zur Verfügung, können Sie diese Box gerne bei uns gegen eine Pfandgebühr von € 5,00 erwerben!

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

Für bei TROPICWATER bekannte Kunden fertigen wir Fotos von Zierfischen kostenlos an. Umgekehrt müssen wir für Fotowünsche von Personen, die wir nicht kennen, eine Vergütung von € 15,00 pro Zierfischart verlangen! Diese Vergütung ist vorab per Überweisung zu bezahlen und wird bei einer evtl. Bestellung mit dem Rechnungsbetrag verrechnet! Der Hintergrund ist der, dass es mittlerweile Mitbewerber auf dem Markt gibt, die uns unter einer Fantasieadresse um Zusendung unserer bekannt guten, qualitativ hochwertigen Fotos bitten und diese dann für eigene Zwecke gebrauchen. Und genau vor solchen Machenschaften möchten wir uns schützen. Ein Foto ist nämlich nicht mal eben im Vorbeigehen gemacht, wie wir im Folgenden erklären: Wie schon geschrieben, stammen die Zierfische aus Großhandelsbetrieben und einer unserer beiden Lieferanten ist, einfache Fahrtstrecke, 40 km von uns entfernt! Da dürfte es klar sein, dass wir wegen eines Fotos, alleine schon aus Zeitgründen, nicht eben mal vorbeifahren können. Zudem kommt, dass Tiere in "industrieller Haltung" als eingewöhnte Tiere, die in eingerichteten und beleuchteten Aquarien leben. Im Großhandel werden die Tiere ausschließlich unter hygienischen Gesichtspunkten gehältert, d.h. die Aquarien sind ohne Bodengrund und ohne jede Dekoration, wie Steine, Wurzeln und Hölzer versehen. Jedes Einbringen von organischem Material erhöht nämlich die Bakterienzahl (Keimdichte) und erhöht somit das Risiko von Krankheiten. Zudem sind die Aquarien nicht direkt 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 solch einer spartanischen Haltung im Großhandel 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 oftmals 2-3 Tage unterwegs sind, verarbeiten und sich akklimatisieren 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 Fluchtreflex ein und die Tiere zeigen nur noch ihre meistens graue Schreckfärbung. Ebenso können wir keine Zierfische fotografieren, die gerade mal halbwüchsig oder noch kleiner sind und demzufolge nicht ihre wahre Farbenpracht zeigen können. Somit verbleibt uns als einzige Möglichkeit nur, bestimmte Fototiere auszuwählen, diese in ein speziell eingerichtetes Fotoaquarium zu überführen, dann darauf zu hoffen, dass sich die "Fototiere" schnellstmöglich wohlfühlen und Farbenpracht zeigen und diese seltenen Momente dann im Bild festzuhalten. Und so etwas dauert pro Zierfischart ca. 2-5 Tage. Wir hoffen, dass Sie nun nachvollziehen können, warum wir gute Fotos nicht mal eben so machen können...

#### **19. Können Sie mir bestimmte Tiere reservieren?**

Prinzipiell ist eine Reservierung von Zierfischen unter bestimmten Voraussetzungen möglich! Bitte sind Sie so freundlich und sprechen Ihr Vorhaben am besten mit uns telefonisch ab: Unsere Rufnummer lautet: +49 (0)175 - 99 00 196

#### **20. 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!

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

99,9% der von uns verschickten Tiere kommen lebendig und in gutem Zustand bei unseren Kunden an, auch die Tiere, die im tiefsten Winter verschickt werden! Sollte es doch mal einen Grund zur Beanstandung geben, fertigen Sie uns bitte ein Foto von dem bemängelten Tier im noch verschlossenen Transportbeutel an und schicken uns dieses Foto im JPG-Format per E-Mail noch am gleichen Tag der Lieferung an unsere E-Mail-Adresse. Ist die Mangelanzeige rechtzeitig bei uns eingegangen und der Mangel berechtigt, erstellen wir Ihnen eine Gutschrift (einsetzbar für eine neue Bestellung) oder überweisen Ihnen den zu viel bezahlten Betrag zurück. Sie entscheiden...

#### **22. Ich habe gehört, dass es bei Ihnen einen "Frühversand-Rabatt" gibt. Was kann ich mir darunter vorstellen?**

Wir gewähren Kunden, die bei TROPICWATER durch eine erfolgreiche Erstbestellung bereits registriert sind, einen Rabatt von 10% auf alle bereits nicht rabattierten Zierfische! Voraussetzung ist, dass die Bestellung einen Mindestbestellwert von € 75,00 erreicht und dass Sie Ihre Bestellung unmittelbar nach Erscheinen der neuen Zierfisch-Angebotsliste bis spätestens zum ersten Werktag der Woche um 09.00 Uhr abgeben. Und nun kommt das Wichtigste zur Gewährung des Frühversand-Rabattes und daher erklärt sich auch die Wortschöpfung "Frühversand-Rabatt": der Rabatt wird nur gewährt, wenn die Tiere auch direkt am ersten Werktag der Woche, der ja meistens ein Montag ist, zum Versand gebracht werden können und Sie Ihre Wunschtiere damit am zweiten Werktag der Woche (Dienstag) schon in Empfang nehmen können! Der Rabatt kann bei nachfolgenden Tieren NICHT gewährt werden: bei Tieren, die bereits durch einen entsprechenden Mengenabnahme vergünstigt oder bereits mit einem Sonderpreis gekennzeichnet sind! Zudem sind Zierfische ab einem Verkaufspreis von EUR 99,00 sowie Wirbellose und alle Zubehörartikel für den Zierfischtransport (Beutel, Gummiringe etc. aber auch Futtermittel etc.) von dem Rabatt ausgeschlossen!