

2022

Fragen & Antworten

Hier finden Sie die Antworten auf die häufigsten Fragen rund um Feddersen Berlin.

Inhalt

Unternehmen	2
Wofür steht Feddersen?.....	2
Wie werde ich Kundin oder Kunde bei Feddersen?	2
Wer ist mein Ansprechpartner für allgemeine Fragen zu meiner Bestellung?	2
Wie werde ich Mitarbeiterin oder Mitarbeiter im Feddersen-Team?	2
Bestellung & Lieferung	3
Wie kann ich bei Ihnen bestellen?	3
Gibt es einen Mindestbestellwert?	3
Wie erfolgt die Zustellung der bestellten Produkte?	3
Kann ich meine bestellten Produkte bei Ihnen abholen?	4
Bis wann muss ich spätestens bestellen?.....	4
Gibt es Artikel, die vorbestellt werden müssen?	4
Wie werden Tiefkühlprodukte ausgeliefert?	5
Es fehlen Artikel, die jedoch auf dem Lieferschein stehen. Was muss ich tun?	5
Die Warenlieferung am Zustelltag ist noch nicht erfolgt – und jetzt?	5
Wer sind die Lieferanten von Feddersen?	5
Welche Gebiete Deutschlands beliefern Sie?	5
An welche Unternehmen liefern Sie?.....	6
Welche Zahlungsarten gibt es?	6
Sortiment.....	6
Wo finde ich Ihr Sortiment?	6
Wie gehe ich mit Reklamationen um?	6
Herkunft der Produkte	7
Woher stammen eigentlich Ihre Produkte?	7
Kann man bei Ihnen die Produkte zurückverfolgen?	7
Qualitätssicherung.....	7
Welche Qualitätskontrollen werden bei Ihnen durchgeführt?	7
Ist Feddersen zertifiziert? Wo finde ich die Zertifikate?	7
Berücksichtigt Feddersen das Verpackungsgesetz?	7
Haben Sie noch offene Fragen?	8

Unternehmen

Wofür steht Feddersen?

Seit mehr als 30 Jahren sind wir bei Feddersen verlässlicher Partner im Lebensmittel-Großhandel für die Gastronomie und den Handel.

Unsere vielfältigen Produkte werden Sie überzeugen. Von Fleisch, Fisch, Gemüse & Obst über Milchprodukte und tiefgekühlte Backwaren bis zu zahlreichen Non-Food-Produkten können Sie aus dauerhaft mehr als 4.000 Artikeln wählen.

Unsere zuverlässige Lieferung in Berlin und Brandenburg sowie die Möglichkeit, Ihre bestellten Waren bei uns abzuholen rundet unser Angebot ab.
Qualität, Service & faire Preise.

Wie werde ich Kundin oder Kunde bei Feddersen?

Wir arbeiten ausschließlich mit gewerblichen Kunden (B2B) zusammen. Dafür haben wir Ihnen ein unkompliziertes Formular erstellt, damit wir sämtliche relevanten Daten vorliegen haben. Unsere Mitarbeiter nehmen dann Kontakt mit Ihnen auf, damit Ihrem Bestellwunsch nichts mehr im Wege steht.

Nach Zuteilung (Vergabe) einer Kundennummer, Prüfung der relevanten Daten und Freischaltung Ihres optionalen Webshop-Kontos können Sie schon loslegen.

Registrierungsformular: Hier gehts zur [Registrierung](#)

Wer ist mein Ansprechpartner für allgemeine Fragen zu meiner Bestellung?

Unser Büro-Innendienst in unserer Zentrale ist täglich für Sie da.

Montag bis Donnerstag von 04:00 Uhr bis 18:00 Uhr

Freitag von 04:00 Uhr bis 14:00 Uhr

Samstag von 04:00 Uhr bis 09:00 Uhr

erreichen Sie uns telefonisch unter +49 030 397388 0.

Für Fragen rund um unser Sortiment oder auch andere Anliegen steht Ihnen unser Büro-Innendienst oder Ihr persönlicher Außendienst-Ansprechpartner zur Seite, wenn dieser Ihnen zugewiesen ist.

Unser Team mit den dazugehörigen Kontaktdaten finden Sie [hier](#).

Wie werde ich Mitarbeiterin oder Mitarbeiter im Feddersen-Team?

Sollten wir offene Stellen haben, finden Sie hier sämtliche Informationen:

[Karriere-Bereich](#).

Bestellung & Lieferung

Wie kann ich bei Ihnen bestellen?

Als registrierte Kundin oder registrierter Kunde nehmen wir unter Angabe Ihrer Kundennummer Ihre Bestellung gerne telefonisch, per Fax, E-Mail, Live-Chat oder über unseren Webshop oder unsere App entgegen.

Telefon: +49 030 397388 0

Fax: +49 030 397388 20

E-Mail: bestellung@feddersen24.de

Wenn Sie Fragen zum Webshop haben oder Hilfe benötigen, finden Sie viele Informationen [hier](#).

Sollten Sie nicht die passenden Antworten finden, rufen Sie uns einfach an oder schreiben Sie uns eine E-Mail mit Ihrem Anliegen an webshop@feddersen24.de.

Gibt es einen Mindestbestellwert?

Ja, unser Mindestbestellwert liegt aktuell bei 300,00 Euro netto im Gesamtsortiment für eine Anlieferung frei Haus. Die Bestellungen erfolgen per Kilogramm, Stück, Karton oder sonstigen Bezugsgrößen unter der korrekten Angabe der jeweiligen Artikelnummern.

Bestellungen unter dem Mindestbestellwert belasten wir mit einem pauschalen Frachtkostenzuschlag von 20,00 Euro netto.

Aufgrund der aktuellen Energiekosten müssen wir für jede gültige Bestellung eine Energiekostenpauschale von 5,95 Euro netto berechnen. Wir bitten um Ihr Verständnis.

Bei größeren Bestellungen (Paletten oder Lastzüge) sind unter Umständen individuell zu vereinbarenden Mindestbestellwerte einzuhalten, die unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter individuell mit Ihnen besprechen.

Eine Anlieferung bei einem Bestellwert von unter 200,00 Euro netto ist leider ausgeschlossen. Vereinbarte Nachlieferungen fallen nicht unter diese Regelung.

Wie erfolgt die Zustellung der bestellten Produkte?

Ihre bestellten Produkte werden täglich durch unser Fahrer-Team über den Feddersen-LKW-Fuhrpark mit Doppelkammer-Kühlsystem (frisch und tiefgekühlt) ausgeliefert.

In Berlin liefern wir Montag-Freitag.

Unsere Liefertage für Brandenburg sind Dienstag und Donnerstag.

Bei Belastungsspitzen und für bundesweite Auslieferungen werden die Zustellungen durch spezialisierte Unternehmen in unserem Auftrag durchgeführt. Die Zustellungskosten und Zeithorizonte werden unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter individuell mit Ihnen besprechen.

FAQ: Stand Oktober 2022

Sämtliche Informationen sind so sorgfältig wie möglich dargestellt. Für Fehler, Irrtümer oder Änderungen wird keine Haftung übernommen. Impressum: Feddersen Gastro GmbH, Beusselstraße 44n-q, 10553 Berlin, Deutschland, 030 397388 0, Geschäftsführer: Uwe Krefeldt, Ronny Freytag, Register: Amtsgericht Berlin Charlottenburg HRB 78089, USt-Id: DE813018329

Kann ich meine bestellten Produkte bei Ihnen abholen?

Ja, Sie können Ihre Bestellungen bequem bei uns abholen.

Dafür ist es notwendig, uns rechtzeitig Bescheid zu geben oder wir legen Sie direkt bei uns als Abholkunde an.

Es ist unter Umständen ebenfalls möglich, kurzfristig bei uns Ware abzuholen. Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Innen- wie Außendienst geben Ihnen dann individuelle eine Auskunft dazu.

Leider kann es zu Stoßzeiten zu Wartezeiten kommen. Unsere Mitarbeiter werden Ihre Abholung schnellstmöglich bearbeiten. Wir bitten um Ihr Verständnis falls es doch einmal zu längeren Wartezeiten kommen sollte.

Unsere Lageröffnungszeiten:

Montag-Freitag: 04-12 Uhr

Samstag: 04-09 Uhr

Bis wann muss ich spätestens bestellen?

Da unser Team über viele Bestellkanäle erreichbar ist, ist eine Bestellfrist für Frei-Haus-Aufträge bei 22:00 Uhr zum Folgetag zu definieren.

Bitte beachten Sie, dass durch Vorbestellartikel und Artikel, die unter Umständen nicht vorrätig sind, eine möglichst frühe Bestellung am Werktag vor dem geplanten Liefertag die beste Lösung ist.

Sollte es doch einmal zu Engpässen in der Verfügbarkeit kommen, können wir Sie so schnellstmöglich kontaktieren und passende Alternativen besprechen.

Gibt es Artikel, die vorbestellt werden müssen?

Ja, es gibt Artikel, die vorbestellt werden müssen.

Bei frischem Obst und Gemüse müssen die Artikel in der Regel bis 23 Uhr bestellt worden sein, damit Sie am folgenden Werktag geliefert oder abgeholt werden können.

Bei einigen TK-Backwaren besteht eine Bestellfrist bis 17 Uhr, damit Sie am folgenden Werktag geliefert oder abgeholt werden können.

Daneben gibt es Artikel, die nach Ihrer Bestellung für Sie beschafft werden. Durch die Marktlage und nicht garantierten Lieferzeiten, kann hier keine exakte Bestellfrist angegeben werden.

Bei wieder anderen Produkten existiert eine Vorbestellfrist in Tagen. Dies können individuell bei Produkten beispielsweise 3 oder auch 14 Tage sein. Bei Fragen rund um Vorbestellungen stehen wir Ihnen gern telefonisch zur Verfügung.

Unser Tipp: In unserem Webshop und der Webapp sind die Vorbestellfristen und Hinweise zur Beschaffungsartikeln mit intuitiven Icons bei den meisten Produkten hinterlegt, sodass Sie hier immer den Überblick behalten können.

FAQ: Stand Oktober 2022

Sämtliche Informationen sind so sorgfältig wie möglich dargestellt. Für Fehler, Irrtümer oder Änderungen wird keine Haftung übernommen. Impressum: Feddersen Gastro GmbH, Beusselstraße 44n-q, 10553 Berlin, Deutschland, 030 397388 0, Geschäftsführer: Uwe Krefeldt, Ronny Freytag, Register: Amtsgericht Berlin Charlottenburg HRB 78089, USt-Id: DE813018329

Wie werden Tiefkühlprodukte ausgeliefert?

In Berlin und Brandenburg erfolgt die Anlieferung mittels unserer Fahrzeuge unter strikter Einhaltung der Temperaturvorgaben.

Sollten Partnerunternehmen die Auslieferung für uns übernehmen, wird laut unserer Partner ebenfalls jede Temperaturvorgabe strikt eingehalten.

Es fehlen Artikel, die jedoch auf dem Lieferschein stehen. Was muss ich tun?

Sollte im Rahmen der Warenannahme auffallen, dass Ware fehlt oder Artikel zu viel oder falsch geliefert wurden, ist dies auf dem Lieferschein zu vermerken.

Unser Team wird sich dann schnellstmöglich mit Ihnen in Verbindung setzen und eine Lösung mit Ihnen finden.

So können wir Ihnen unter Umständen Gutschriften ausstellen oder Nachlieferungen veranlassen.

Die Warenlieferung am Zustelltag ist noch nicht erfolgt – und jetzt?

Bei Feddersen haben wir ein Sendungsverfolgung eingerichtet. Über die eingepflegten E-Mail-Adressen versendet unser System bequem Lieferaktualisierungen.

Unsere Vertriebsinnendienst-Mitarbeiterinnen und -Mitarbeiter im Büro stehen Ihnen bei Fragen zur Warenlieferung auch gern telefonisch unter: +49303973880 zur Verfügung.

Wir bitten um Verständnis, dass wir keine termingenaue Anlieferung garantieren können und durch zahlreiche Unwägbarkeiten selbst unsere Lieferzeitfenster keine garantierte Anlieferung bedeuten.

Vielen Dank!

Wer sind die Lieferanten von Feddersen?

Unsere Mitarbeiter wählen unsere Lieferanten so aus, dass unsere Kundinnen und Kunden stets genau die Produkte bestellen können, die Sie benötigen.

Da unsere Kundinnen und Kunden so vielfältige gastronomische Konzepte verfolgen, haben wir von regionalen Lieferanten bis zu weltweiten Big Playern eine breite Palette an Lieferanten.

Namhafte Produzenten haben so genauso Ihren Platz bei uns und Ihnen wie kleinere und mittelständische Erzeuger auch.

Welche Gebiete Deutschlands beliefern Sie?

Wir beliefern fest Berlin und Brandenburg.

Gemeinsam mit unseren Partnern können wir ebenfalls die bundesweite Belieferung anbieten. Zu den Möglichkeiten wenden Sie sich bitte an unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in unserem Büro, damit wir für Sie die individuell passende Lösung erarbeiten können.

FAQ: Stand Oktober 2022

Sämtliche Informationen sind so sorgfältig wie möglich dargestellt. Für Fehler, Irrtümer oder Änderungen wird keine Haftung übernommen. Impressum: Feddersen Gastro GmbH, Beusselstraße 44n-q, 10553 Berlin, Deutschland, 030 397388 0, Geschäftsführer: Uwe Krefeldt, Ronny Freytag, Register: Amtsgericht Berlin Charlottenburg HRB 78089, USt-Id: DE813018329

An welche Unternehmen liefern Sie?

Wir beliefern, beziehungsweise verkaufen, ausschließlich an gewerbliche Geschäftskunden.

Welche Zahlungsarten gibt es?

Sie können bei Feddersen in bar, mit gängigen Kredit- oder Bankkarten zahlen und auch ein Zahlungsziel auf Rechnung mit Bankeinzug vereinbaren.

Ihr Zahlungsziel wird mit Ihnen initial gemeinsam besprochen und basiert auf einer vorherigen Bonitätsprüfung und Etablierung einer Kreditlinie ab.

Sortiment

Wo finde ich Ihr Sortiment?

Hier finden Sie unser [Sortiment](#).

Bitte beachten Sie, dass das Feddersen-Team bestmöglich versucht, dass dargestellte Angebot aktuell zu halten und zu pflegen. Bitte kontaktieren Sie uns, falls Sie Fragen zu gelisteten Produkten oder Verfügbarkeiten haben.

Vielen Dank!

Unser Tipp: In unserem Webshop und der Webapp sind ein Großteil der verfügbaren Produkte mit hilfreichen Informationen hinterlegt.

Wie gehe ich mit Reklamationen um?

Das Feddersen-Team nimmt jede Reklamation sehr ernst und bearbeitet diese schnellstmöglich. Dabei versuchen wir, die Reklamationen unserer Kundinnen und Kunden möglichst effizient zu bearbeiten.

Für die Reklamation von Produkten bitten wir Sie, uns direkt zu kontaktieren. Ihr persönlicher Ansprechpartner im Außendienst oder das Innendienst-Team helfen Ihnen gerne weiter.

Bitte beachten Sie, dass eine Dokumentation mithilfe von einigen aussagekräftigen Fotos uns bei der Bearbeitung Ihrer Reklamation sehr hilft.

Herkunft der Produkte

Woher stammen eigentlich Ihre Produkte?

Im Rahmen der gesetzlichen Vorgaben erfassen wir die Spezifikationen der bei uns gelisteten Produkte. Hierbei müssen wir uns auf die Angaben unserer Lieferanten verlassen.

Unser Tipp: Wenn Sie im Webshop Produkte suchen und/oder bestellen, liefern die Lieferanten bei vielen Produkten über die GTIN/EAN nützliche Hinweise zur Herkunft der Produkte, zu Inhaltsstoffen und Verwendungshinweise.

Kann man bei Ihnen die Produkte zurückverfolgen?

Leider ist nicht jedes Produkt unmittelbar bei uns für Sie zurückverfolgbar.

Wir bemühen uns, die Transparenz der angebotenen Waren kontinuierlich zu erhöhen.

Sollten Sie Fragen haben, wenden Sie sich bitte an unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Diese werden Sie bestmöglich beraten.

Qualitätssicherung

Welche Qualitätskontrollen werden bei Ihnen durchgeführt?

Wir haben unterschiedliche qualitätssichernde Instrumente.

So prüfen wir uns beispielsweise durch unser HACCP Quality-Management-System selbst. So gewährleisten wir kontinuierlich die Sicherheit und Qualität der angebotenen Produkte und unserer Abläufe.

Zusätzlich sind wir nach IFS, MSC sowie ASC und BIO-zertifiziert, um stets den optimalen Umgang mit den Produkten zu gewährleisten.

Ist Feddersen zertifiziert? Wo finde ich die Zertifikate?

Ja, wir haben unterschiedliche Zertifizierungen.

Unsere Zertifikate finden Sie [hier](#).

Berücksichtigt Feddersen das Verpackungsgesetz?

Wir bei Feddersen setzen die für uns geltenden Vorgaben des Verpackungsgesetzes um. Vor allem gilt dies für das Verpackungsregister LUCID.

Haben Sie noch Fragen?

Wir freuen uns, Ihnen weiterzuhelfen!

Senden Sie uns Ihre Fragen!

Über das Kontaktformular: [Kontaktformular](#)

Übersicht Team: [Ansprechpartner*innen](#)

Telefon: 030 397388 0

E-Mail: anfrage@feddersen24.de