



tigertörtchen

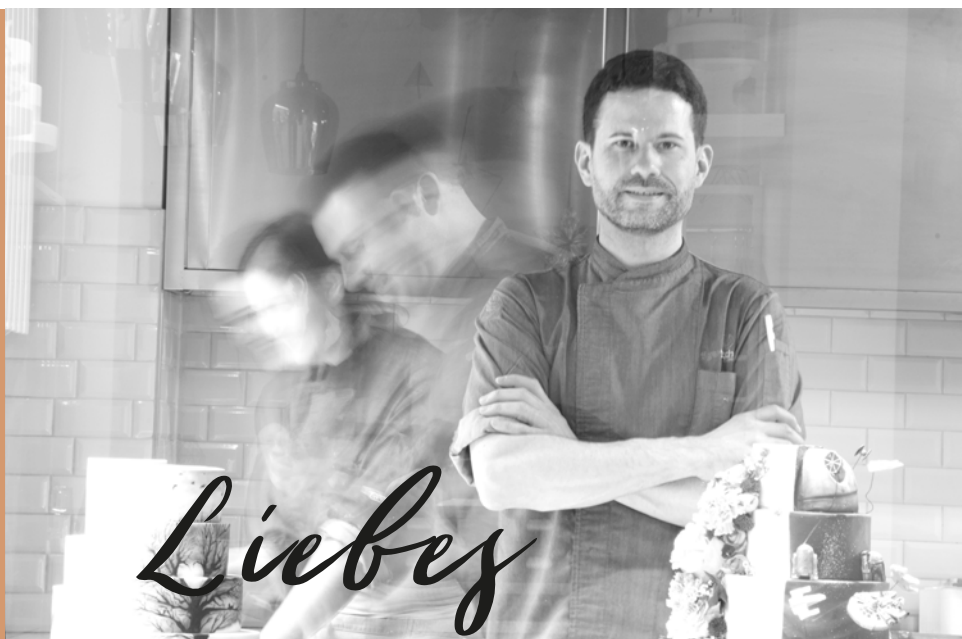
HOCHZEIT

FAQ

*oh
happy
day*



TORTEN
ETAGEREN
CUPCAKES
CAKE-POPS
MACARONS
PLATZKARTEN



Liebes Brautpaar.

Wir freuen uns sehr über Eure Anfrage und unterbreiten Euch gerne ein erstes Angebot zur Orientierung.

Vielleicht haben sich bereits jetzt schon erste Fragen ergeben, die wir mit dieser FAQ Sammlung beantworten möchten. Speziellere Fragen können wir sehr gerne in einem persönlichen Gespräch erörtern.

Wir wünschen Euch viel Spass bei der weiteren Planung Eures unvergesslichen Tages und hoffen, dass wir diesen mit unseren Köstlichkeiten versüßen dürfen.

Liebe Grüße aus der Backstube

und das tigertörtchen Team



Weitere Inspirationen findet ihr
in unserem Hochzeitsflyer unter
www.tigertoertchen.de/hochzeit



tigertoertchen

Im Nikolaiviertel | Spandauer Straße 25 | 10178 Berlin
Mitte-Nord | Chausseestraße 60 | 10115 Berlin
Mail: info@tigertoertchen.de | **WEB:** www.tigertoertchen.de

PREIS- AUSKUNFT

Wie verbindlich ist die Preisauskunft?

Unsere Preisauskunft soll Euch ein ganz unverbindliches Bild über unser Preisgefüge geben. Da sich bis zum Termin noch einiges ändern kann, erwarten wir von Euch keine Verbindlichkeit – bitten aber auch um Verständnis, dass wir bei einer Preisauskunft weder die Kapazitäten noch die Dekorationselemente / Leihgaben reservieren. Sollten wir keine Kapazitäten mehr haben, teilen wir Euch dies zum Zeitpunkt der Preisauskunft oder der gewünschten Bestätigung mit. Denkt aber bitte daran, dass erst durch eine Auftragsbestätigung sowohl der Preis wie auch der Termin gesichert werden.

Warum ist die Preisgestaltung abweichend von den Preisen im Café?

Wir versuchen in unserem Angebotsprozess die Preise so transparent wie möglich darzustellen. Daher wird jede Position im Angebot mit einem Preis versehen oder als kostenfreie Position aufgelistet. Im tigertörtchen Café planen wir die Sortenauswahl nach der Verfügbarkeit der Rohstoffe und dem Arbeitsaufwand. Bei den Mengen einer Individualbestellung fallen diese Preisvorteile nicht unbedingt an, daher kann hier u.U. auch kein Mengenrabatt gewährt werden.

Was sind „Alternativpositionen“?

Wir stellen die Preisauskunft anhand unserer Erfahrungen zusammen. Sobald es zu einer Position eine „Alternative“ gibt, oder Ihr mehrere Optionen angefragt habt, stellen wir dies als Alternativposition dar. Der Betrag der Alternativposition wird in der Preisauskunft nicht in der Gesamtsumme berücksichtigt.

Welcher Schritt folgt nach der Preisauskunft?

Um ein verbindliches Angebot erstellen zu können, müssten wir uns über die weitere Gestaltung unterhalten. Hierzu könnt Ihr gerne einen Termin zur Abstimmung vereinbaren. Im Anschluss an den gemeinsamen Termin erstellen wir Euch ein detailliertes und abgestimmtes Angebot.

Auf was basiert die Schätzung der angebotenen Mengen?

In den letzten Jahren haben wir auf Basis des Feedbacks unserer Hochzeitspaare gute Erfahrungswerte gesammelt. Diese können noch durch weitere Faktoren beeinflusst werden. Hierzu gehört z.B. der Zeitpunkt der Präsentation und der Umfang der parallel angebotenen Verpflegung. Die Zusammensetzung Eurer Hochzeitsgesellschaft und die Einbettung unserer Produkte in den Tagesablauf besprechen wir dann im Rahmen des Abstimmungsgesprächs.

Wieso werden Leihgaben berechnet?

Wir haben uns um Ziel gesetzt, die Preisauskunft so transparent wie möglich zu gestalten. Da uns bei den Leihgaben Kosten entstehen (Einkauf, Lagerung, Zusammenstellung, Reinigung, Reparaturen etc.) verstecken wir diese nicht in anderen Positionen sondern weisen diese separat aus. Die Leihgebühr ist keine Kautions, diese wird nicht bei Rückgabe wieder erstattet, sondern eine Vergütung der Aufwände und Kosten.

ABSTIMMUNG & ANGEBOT

Was kostet das Abstimmgespräch?

Wir bieten das Abstimmgespräch ohne Berechnung an. In unserem Café nimmt sich ein Experte Zeit, um mit Euch die Möglichkeiten einer unvergesslichen Hochzeitstorte zu besprechen und Eure Wünsche festzuhalten.

Sind die Preise verhandelbar?

Nein. Wir sind eine kleine Manufaktur und stecken unsere Energie in die Produktkreation und nicht in „Preisspielchen“ oder Verhandlungen. Die Preise weisen wir daher ohne Verhandlungspuffer aus.

Kann man die gewünschten Produkte „probeessen“?

Während des Gesprächs könnt Ihr unsere Produkte und somit verschiedene Sorten und Geschmacksrichtungen (Cupcakes, Cake-Pops und Macarons) aus dem Tagessortiment zusammen mit einem schönen Kaffee genießen. Bitte habt Verständnis, dass wir den Verzehr zum Beratungsgespräch zu den normalen Café-Preisen berechnen. Eine Auswahl an Tortenstücken könnt Ihr bei der Tortenverkostung genießen. Zu bestimmten Terminen bereiten wir hier verschiedene Geschmacksrichtungen (Böden, Creme, Crunch, Hülle etc.) vor. Die Tortenverkostung kann über unsere Webseite gebucht werden. Spezielle Probetorten mit Euren Wunsch-Geschmacksrichtungen sind ebenfalls möglich, müssen jedoch zum Termin oder im Nachgang separat in Auftrag gegeben werden.

Wann müssen wir uns entscheiden?

Ihr solltet frühzeitig entscheiden, ob wir generell Euren besonderen Tag versüßen dürfen. Da wir keine Kapazitäten „reservieren“, sondern nur bei einer Auftragsbestätigung fest buchen, kann es sein, dass Euer Wunschtermin unglücklicherweise ausgebucht ist. Die Sorten und Verzierungen sollten spätestens vier Wochen vor der Hochzeit feststehen. Auch kleine Änderungen an den Mengen lassen sich bis zu diesem Zeitpunkt noch realisieren.

Welcher Schritt folgt nach dem Abstimmgespräch?

Nach dem Abstimmgespräch erstellen wir Euch ein Angebot mit den besprochenen Produkten und Serviceleistungen. Bitte überprüft hier noch einmal die Details. Sobald Ihr uns das Angebot bestätigt, bekommt Ihr eine Angebotsbestätigung per Mail. Dann sind unsere Kapazitäten fest für Euch eingeplant. Sollten noch nicht alle Details zum Zeitpunkt der Angebotsbestätigung feststehen, ist dies kein Problem. Bis zum grossen Tag werden wir sicherlich die offenen Punkte gemeinsam klären.

Bei welchen Positionen kann gespart werden?

Generell kann bei Positionen, die nicht zu unserem Kerngeschäft gehören (z.B. Selbstabholung anstelle von Lieferung, Aufbau durch Trauzeugen anstelle durch unsere Konditoren, Rückgabe der Leihgaben im Café anstelle Abholung durch tigertörtchen) sowie durch Verzicht auf Individualisierung (Sorten aus dem Tagessortiment anstelle eigener Wunsch-Sorten) gespart werden.

ABSTIMMUNG & ANGEBOT

Wie viele Personen können am Abstimmgespräch teilnehmen?

Gerne könnt Ihr Trauzeugen, Freunde oder Eltern zum Beratungsgespräch mitbringen. Aus unserer Erfahrung fällt jedoch die Entscheidung in einer größeren Gruppe bei so viel Leckereien schwerer...

Was muss im Abstimmgespräch entschieden werden?

Beim Termin selbst muss nichts entschieden werden. Auf Basis der Diskussionen erstellen wir ein Angebot, je konkreter wir im Beratungsgespräch werden, desto konkreter das Angebot.

Wie können wir uns auf das Abstimmgespräch vorbereiten?

Es wäre sehr hilfreich, wenn Ihr schon erste Ideen entwickelt habt (Farbschema, ungefähre Anzahl Gäste, Location etc.). Eindrücke und Ideen zu unseren Produkten könnt Ihr unserem Hochzeitsflyer auf www.tigertoertchen.de entnehmen. Solltet Ihr schon Details (z.B. Einladungskarte, Fotos von der Tischdeko, Bilder von Wunschtorten etc.) haben, könnt Ihr diese sehr gerne mitbringen.

Darüber hinaus solltet ihr unbedingt die Möglichkeit einer Fremdlieferung mit der Location bzw. dem Caterer abklären. In manchen Fällen wird eine Lieferung durch eine Fremdfirma nicht akzeptiert oder es wird „Korkgeld“ für den Verzehr von fremdgelieferten Waren berechnet.

Bitte klärt ebenfalls mit der Location, wo die süßen Köstlichkeiten bei Bedarf gelagert werden können (Kühlraum, kühler Raum oder ungekühlt), wo aufgebaut werden soll (im Veranstaltungsraum, Küche, Keller / Abstellraum, Kühlraum) und wie / durch wen die Präsentation erfolgen soll (Hereinrollen, Hereintragen, Buffet).

Welche Kontaktdaten sollen wir bereitstellen?

Generell benötigen wir Eure Kontaktdaten (Anschrift, E-Mail, Telefonnummer), die genaue Lieferanschrift (bei Lieferung / Aufbau durch uns) sowie eine Telefonnummer einer Ansprechperson am Veranstaltungstag (z.B. von der Location, Trauzeugen oder Eltern). Darüber hinaus wird ein Zeitfenster (Datum & Uhrzeit) für die Abholung vorab benötigt. Wir würden die Ansprechperson bei Problemen am Tag selbst sowie im Zusammenhang mit der Rückgabe / Abholung der Leihgaben kontaktieren.

Wie lange dauert ein Abstimmgespräch?

In unserem Café in der Chausseestraße 60 reservieren wir vorab 30 Minuten für das Gespräch. Sollte mehr Zeit für die Besprechung der Details notwendig sein ist das aber kein Problem. Hier sind wir sehr flexibel. Das Abstimmgespräch können wir auf Wunsch auch „virtuell“ via Videokonferenz durchführen.

PRODUKTE

Können Allergien, Unverträglichkeiten oder spezielle Ernährungswünsche bei der Produktion der Süßwaren berücksichtigt werden?

Wir geben bei allen unseren Produkten die Allergene im Angebot an. Eine Übersicht aller Sorten sowie deren Inhaltsstoffe findet Ihr darüber hinaus auf unserer Webseite (www.tigertoertchen.de). Im Sortiment befinden sich auch spezielle Sorten, die gezielt auf den Einsatz spezifischer Allergene verzichten. Für die vegane / laktosefreie und glutenfreie Ernährung bieten wir ebenfalls spezielle Sorten an.

Gibt es bei tigertörtchen auch große Cupcakes?

Wir sind überzeugt von den Vorteilen unserer speziellen tigertörtchen Größe und haben uns vollständig auf deren Produktion eingerichtet. Daher bieten wir keine andere Cupcake Größe an.

Kann man auch eigene Sorten / Geschmacksrichtungen entwickeln lassen?

Die Entwicklung von neuen Sorten ist sehr aufwändig. Von der Entwicklung der Rezeptur über das Testbacken hin bis zu Haltbarkeitsprüfungen vergeht viel Zeit in der Backstube. Daher können wir für einzelne Bestellungen leider keine Sortenentwicklung anbieten.

Bietet Ihr auch Cake-Topper / Tortenfiguren an?

Wir erstellen gerne aus Fondant, Marzipan oder Zucker eigene Tortenfiguren nach Euren Designwünschen. Ebenfalls eignen sich unsere Cake-Pops hervorragend als Krönung der Hochzeitstorte (z.B. Braut & Bräutigam). Gerne können wir aber auch Cake-Topper auf der Torte platzieren, die Ihr in der Location hinterlegen könnt. Eine Auswahl an Standard Cake-Toppnern aus Plastik, Holz oder Porzellan bieten wir nicht an.

Welche Möglichkeiten gibt es, die tigertörtchen Produkte in unser Hochzeit-design / Thema einzubetten ?

Wir können sowohl unsere Produkte, die Torte wie auch Verpackungen an das Hochzeitsdesign anpassen. So lassen sich z.B. spezielle Verzierungen der Torte, Anhänger im Einladungsdesign oder Cake-Pop Platzkarten mit individueller Note gestalten. Bringt Eure Designvorschläge zum Gespräch mit, und wir überprüfen ob und wie diese mit unseren Produkten umgesetzt werden können.

PLANUNG

Wie bestätigen wir ein Angebot?

Wenn Euch unser Angebot zusagt, könnt Ihr dies einfach per E-Mail bestätigen. Wir erstellen daraufhin eine Angebotsbestätigung und reservieren die Kapazitäten zu Eurem Wunschtermin.

Was dürfen wir zu welchem Zeitpunkt bezahlen?

Spätestens zwei Wochen nach der Auftragsbestätigung sind 50% des Betrages der Auftragsbestätigung fällig. Gerne könnt Ihr vorab auch den gesamten Betrag überweisen, dann müsst Ihr nach der Hochzeit nicht noch einmal daran denken.

Was passiert, wenn sich unsere Wünsche ändern?

Gerne übernehmen wir kleine Änderungen (Sortenwünsche, Anpassung der Gästeanzahl etc.) bis vier Wochen vor der Lieferung. Bitte habt Verständnis dafür, dass wir evtl. nicht alle Anpassungen (massive Reduktion der Bestellung, Veränderung des Veranstaltungstermins etc.) vollständig umsetzen können.

Wie erfolgt die Kommunikation während der Vorbereitungszeit?

Ihr könnt uns gerne telefonisch oder per Mail kontaktieren. Kurzfristige Besuche während der Café Öffnungszeiten zur „schnellen“ Durchsprache empfehlen wir nicht, da nicht immer garantiert ist, dass ein entsprechender Ansprechpartner vor Ort ist. Unser Service-Personal im Café ist mit den Besonderheiten der Produktion oder Eures Auftrages nicht vertraut.

Was muss mit der Location abgestimmt werden?

Die Präsentation der süßen Köstlichkeiten ist sehr von der Mitarbeit der Location abhängig. Daher wäre es schön, wenn Ihr den Ablauf von der Anlieferung, dem Aufbauzeitpunkt, dem Ort des Aufbaus und der benötigten Fläche, der Präsentation, dem Verzehr bis zur Sammlung der Leihgaben nach Gebrauch mit der Location abstimmt.

Tretet Ihr auch direkt mit der Location in Kontakt?

Im Regelfall kontaktieren wir die Location nicht. Da wir in Eure detaillierte Planung sowie den Absprachen mit der Location nicht eingebunden waren, ist ein direkter Kontakt meist nicht zielführend sondern sorgt eher für mehr Fragen als gelöst werden sollten. Manche Dienstleistungen (z.B. Anschitt-Messer, Rollwagen etc.) werden von den Locations auch separat in Rechnung gestellt, dies können wir jedoch bei der Abstimmung mit der Location nicht stellvertretend für Euch in Auftrag geben.

Wir haben eine(n) Hochzeitsplaner(in). Wie können wir sie / ihn einbinden?

Ihr könnt sehr gerne den / die Hochzeitsplaner(in) zum Abstimmmtermin mitbringen. Da ihr gemeinsam sicherlich schon eine detaillierte Planung zum Hochzeitslayout (Farbschema, Hochzeitsthema etc.) sowie der Einbettung unserer süßen Köstlichkeiten erstellt habt.

TRANSPORT & LIEFERUNG

Ist auch ein Versand per Post möglich?

Unsere Cupcakes, Cuptails, Macarons und Anschnitt-Torten lassen sich leider nicht unbeschadet und mit einer Termingarantie per Post versenden.

Welche Möglichkeiten der Lieferung bietet Ihr an?

Es gibt verschiedene Möglichkeiten der Lieferung.

- Keine Lieferung: Ihr bzw. Verwandte / Bekannte holen die gewünschten Produkte bei uns im tigertörtchen Café ab.
- Nur Lieferung: Wir beauftragen einen Fahrer mit der Anlieferung der Produkte. Der Fahrer ist kein Konditor und kann vor Ort die Waren nur übergeben.
- Lieferung & Aufbau: Einer unserer Konditoren bringt die Waren persönlich zum gewünschten Lieferzeitpunkt und baut diese auf und weist das Personal vor Ort ein.

Welche Informationen sind für die Lieferung wichtig?

Geht davon aus, dass wir zum ersten Mal an die Location liefern. Unser Navi führt uns zwar direkt zur Location, doch weitere Informationen sind meist sehr hilfreich. (z.B. schlecht befestigte Strasse, versteckte Parkplätze, Hintereingang zur Lieferung, 3. Stock ohne Aufzug etc.)?

Wie werden die süßen Köstlichkeiten transportiert?

Je nach Anzahl / Menge verwenden wir erprobte Transportmöglichkeiten – bei Bedarf auch mit Kühlung. Bei einer Selbstabholung achtet bitte auf genügend Platz zum Transport, denn der benötigte Platz summiert sich schnell auf (Kühlboxen, Etagere, Leihgaben etc.)

Wie sollen die tigertörtchen Produkte gelagert werden?

Unsere Produkte sind nicht sehr hitzebeständig. Daher sollten diese bis zur Präsentation kühl – aber nicht zu kalt – gelagert werden. Bei einer Lagerung im Kühlschrank / Kühlraum empfiehlt es sich, diese 30 - 45min. vor dem Verzehr aus der Kühlung zu nehmen.

Wann können wir unsere Bestellung abholen?

Wir vereinbaren mit Euch eine Abholzeit, die dann auf der Auftragsbestätigung (als Lieferzeit) aufgeführt wird. Zu diesem Zeitpunkt steht dann alles im tigertörtchen Café in der Chausseestraße 60 zur Abholung bereit. Solltet ihr kurzfristig früher als vereinbart zur Abholung bei uns erscheinen, kann es sein, dass noch nicht alles bereit steht.

TRANSPORT & LIEFERUNG

Wie verbindlich ist die Liefer- / Aufbauzeit?

Wir versuchen unsere Anfahrt und den Aufbau so zu planen, dass wir rechtzeitig zur vereinbarten Verzehrzeit fertig sind. Es kann leider immer etwas Unvorhergesehenes dazwischen kommen (Stau, Strassensperrung, Unklarheiten in der Location etc.). Wir versuchen diese ohne Auswirkung auf die vereinbarte Zeit zu lösen.

Wieso ist eine Verzehrzeit anzugeben?

Je nach Wetter, Aufbauort, Kühlmöglichkeit versuchen wir die Aufbauzeit so zu planen, dass die Torte / Törtchen frisch und in bester Qualität zum Verzehr bereit stehen. Von der Verzehrzeit planen wir „rückwärts“ bis zur Fertigstellung in unserer Backstube.

Gibt es Hilfe zum „Selbstaufbau“?

Ja – wir legen eine Aufbauanleitung bei und weisen die Abholer gerne bei der Abholung ein. Darüber hinaus sind wir telefonisch für Rückfragen erreichbar. Die entsprechenden Kontaktdaten findet Ihr in der Aufbauanleitung. Ruft uns gerne bei Rückfragen direkt an.

Gibt es beim Servieren etwas zu beachten?

Je nach Untergrund kann die Etagere etwas wackeln. Bitte vorsichtig die Etagere bewegen und beim Anschnitt der Torte nicht „sägen“ sondern mit einem scharfen Küchenmesser von oben nach unten die Stücke heraustrennen.

Müssen die Leihgaben gereinigt werden?

Nein – bitte nicht reinigen. Aus hygienischen Gründen reinigen wir diese nach Erhalt, auch wenn Ihr diese schon selbst gereinigt habt.

Wenn die Etagere stärke Verunreinigungen aufweisen könnt Ihr den groben Schmutz entfernen und die Leihgaben in eine Plastiktüte stecken oder mit einem Papier abdecken, so bleiben die anderen Leihgaben sauber.

Wie kommen die Leihgaben zu tigertörtchen zurück?

Im Beratungsgespräch klären wir, ob wir die Leihgaben abholen sollen, oder ob Ihr oder jemand aus der Gesellschaft die Leihgaben zu uns zurück bringt.

Was muss für die Rückgabe organisiert werden?

Bitte stellt sicher, dass diese vollständig sind (Markierung auf der Auftragsbestätigung / dem Lieferschein) und dass bei einer Abholung der Location klar ist, wo die Leihgaben gelagert wurden. So vermeiden wir erfolglose Anfahrten oder ausgedehnte Suchzeiten vor Ort.

Woran erkenne ich, was alles zurückzugeben ist?

Auf der Auftragsbestätigung und dem Lieferschein sind die Leihgaben mit einem Sternchen* markiert und im Text als Leihgabe beschrieben.

SONSTIGES

Muss bei der Lieferung / Abholung etwas bezahlt werden?

Nein – nach erfolgter Anzahlung ist die nächste Zahlung nach dem Rechnungseingang fällig. Sagt uns bitte Bescheid wenn Ihr bei Abholung oder Rückgabe den Restbetrag begleichen möchtet, dann bereiten wir die Rechnung vor.

Wird die Torte von tigertörtchen reingefahren / präsentiert?

Unser Team macht sich nach dem Aufbau direkt auf den Weg zurück. Sollte eine spezielle Art der Präsentation gewünscht sein, bitten wir Euch dies mit der Location vor Ort abzustimmen.

Gibt es auch „Feuer-Fontänen“ zur Torte?

Nein – Feuerwerk oder weitere Deko bieten wir leider nicht an. Aus gesundheitlichen Gründen raten wir auch vom Feuerwerk in „Tortennähe“ ab, da sich das Schwarzpulver auf der Torte absetzt und zu einem unschönen Beigeschmack führt.

Können auch eigene Etageren / Platten etc. genutzt werden?

Gerne könnt Ihr auch eigene Etageren und Platten für die Präsentation nutzen. Bitte gebt uns hierzu einen Hinweis, damit wir Euch die Maße der Produkte mitteilen können. Somit könnt Ihr die entsprechende Menge an eigenem Präsentationsgeschirr bereitstellen.

Wann erhalten wir die „Schlussrechnung“?

Die Schlussrechnung mit dem Forderungsbetrag (Rechnungsbetrag abzüglich bereits geleisteter Anzahlung) erhaltet ihr ein paar Tage nach der Rückgabe der Leihgaben.

Kann die Schlussrechnung höher als die Auftragsbestätigung ausfallen?

Ja – sollten Leihgaben verzögert oder nicht zu uns zurück kommen, bei einer Abholung nicht alles bereit stehen oder Leihgaben zu Bruch gegangen sein, fallen noch zusätzliche Kosten an, die bei der Rechnungsstellung berücksichtigt werden.

Was passiert bei einem Zahlungsverzug?

Wir bringen uns sehr Zeitnah per Mail bei einem Zahlungsverzug in Erinnerung. Wir haben aber kein Buchhaltungsteam, welches sich dann um einen mehrstufigen Mahnprozess kümmern kann. Daher stossen wir nach erfolgloser Erinnerung den automatischen Prozess des Mahnbescheids an.

Wann muss die Schlussrechnung bezahlt werden?

Der Forderungsbetrag der Schlussrechnung ist innerhalb von 14 Tagen nach Rechnungsstellung fällig.