



tigertörtchen

# HOCHZEIT

---

## FAQ STANDARD ETAGERE

*oh  
happy  
day*



TORTEN  
ETAGEREN  
CUPCAKES  
CAKE-POPS  
MACARONS  
PLATZKARTEN



# Liebes Brautpaar.

Vielen Dank für Euer Interesse an unseren tigertörtchen Standard Etageren.

Mit unserer standardisierten Hochzeits-Etagere in der Größe M, L und XL bieten wir Euch die tigertörtchen Qualität zu einem geringeren Preis. Aufgrund der vordefinierten Zusammensetzung können wir entstehende Einkaufsvorteile (z.B. Rohstoffe, Bordüren) an Euch weitergeben. Bitte beachtet, dass die Cupcake und Cake-Pop Sorten hier tagesaktuell von uns, ohne Sortenabstimmung zusammengestellt werden. Geschmack und Dekoration der Anschnitt-Torte stimmen wir gerne mit Euch ab. Natürlich erstellen wir bei spezifischeren Wünschen auch ein individuelles Angebot.

Liebe Grüße aus der Backstube

und das tigertörtchen Team



Weitere Inspirationen findet ihr in unserem Hochzeitsflyer unter [www.tigertoertchen.de/hochzeit](http://www.tigertoertchen.de/hochzeit)



tigertoertchen

**Im Nikolaiviertel | Spandauer Straße 25 | 10178 Berlin  
Mitte-Nord | Chausseestraße 60 | 10115 Berlin  
Mail: [info@tigertoertchen.de](mailto:info@tigertoertchen.de) | WEB: [www.tigertoertchen.de](http://www.tigertoertchen.de)**

# STANDARD ETAGERE

## Was ist das Besondere an einer tigertörtchen Standard Etagere?

Wir wissen, dass eine Hochzeit eine kostspielige Angelegenheit werden kann. Uns war es daher ein Anliegen, auch eine preislich günstigere Alternative anzubieten - ohne auf die tigertörtchen Qualität zu verzichten.

Wir haben daher die Standard-Etagere entwickelt, welche sowohl vielfältige Kombinationsmöglichkeiten wie auch Sparpotentiale bei der Produktion ermöglichen.

Bitte beachtet, daß eine Abweichung von den Standard-Elementen zwar möglich ist, jedoch dann zu einem individuellen und etwas teureren Angebot führt.

### Individuell

Größe

Nach eigenen Vorstellungen, Wünschen und Gästezahl.

Zusammenstellung

Individuelle Zusammenstellung aus unseren tigertörtchen Produkten.

Sorten- /  
Geschmackswahl

Freie Sortenauswahl<sup>2</sup>

Anschnitt-Torte

Individuelle Gestaltung sowie individuelle Geschmacksauswahl der Anschnitt-Torte.

Farbauswahl

28 Bordürenfarben zur Auswahl.

Abstimmungsgespräch

Individuelle Abstimmung.

### Standard

3 unterschiedliche Größen (M, L, XL).

2-stöckige Torte, Cupcakes, Cake-Pops & Cuptails<sup>1</sup>

Auswahl durch uns aus dem Tagessortiment. Alkohol und / oder Kaffee sowie Allergene können auf Wunsch ausgeschlossen werden.

Zur Auswahl stehen 4 aktuelle Designs und 18 Geschmackskombinationen für die einzelnen Ebenen der Anschnitt-Torte.

8 Farben (Bordüren und Rotendekoration) zur Auswahl.

Ausführliches Informationsmaterial jedoch keine individuelle Abstimmung.

<sup>1</sup> Sehr gerne könnt Ihr noch weitere Produkte (z.B. Platzkarten, Gastgeschenke) hinzubuchen. Cuptails nur in der Plus Variante.

<sup>2</sup> Bei manchen Produkten gibt es eine Mindestbestellmenge bei spezifischen Sortenwünschen.

# PREIS- AUSKUNFT

## **Wie verbindlich ist die Preisauskunft?**

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

## **Welcher Schritt folgt nach der Preisauskunft?**

Wir warten auf Eure Bestätigung sowie die Auswahl der Bordürenfarbe und der Auswahl der Anschnitt-Torte (Geschmack und Design). Auch ohne Auswahl der Farbe, Geschmack und Design könnt Ihr die Standard-Etagere schon beauftragen und uns die Details bis vier Wochen vor dem großen Fest mitteilen.

## **Sind die Preise verhandelbar?**

Nein. Wir sind eine kleine Manufaktur und stecken unsere Energie in die Produktkreation und nicht in „Preisspielchen“ oder Verhandlungen. Bei der transparenten Angebotserstellung berücksichtigen wir bereits entsprechende Preisvorteile.

## **Kann man die angebotenen 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.

## **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.

## **Wann müssen wir uns entscheiden?**

Ihr solltet Euch 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 unglücklicher Weise ausgebucht ist. Die Sorten und Verzierungen sollten spätestens vier Wochen vor der Hochzeit feststehen.

# PREIS- AUSKUNFT

## Auf was basiert die Schätzung der angebotenen Mengen?

In den letzten Jahren haben wir auf Basis des Feedbacks unserer Hochzeitspaare 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.

|                         | M                         | L                         | XL                         |
|-------------------------|---------------------------|---------------------------|----------------------------|
| Zum<br>Kaffee           | bis<br><b>35</b><br>Gäste | bis<br><b>50</b><br>Gäste | bis<br><b>70</b><br>Gäste  |
| Als<br>Dessertbuffet    | bis<br><b>40</b><br>Gäste | bis<br><b>60</b><br>Gäste | bis<br><b>80</b><br>Gäste  |
| Zum<br>Torten Anschnitt | bis<br><b>60</b><br>Gäste | bis<br><b>80</b><br>Gäste | bis<br><b>100</b><br>Gäste |
| Als<br>Zwischensnack    | bis<br><b>60</b><br>Gäste | bis<br><b>80</b><br>Gäste | bis<br><b>100</b><br>Gäste |

## Was ist der Unterschied zwischen Standard und Standard<sub>Plus</sub>?

Viele Hochzeitspaare waren von unserer Cuptail Idee (Cupcakes mit dem gewissen „Extra“) sehr begeistert. Daher haben wir auch eine Standard Etager<sub>Plus</sub> entwickelt, die sowohl Cupcakes wie auch einige Cuptails enthält.

|   | M | M <sub>Plus</sub> | L | L <sub>Plus</sub> | XL | XL <sub>Plus</sub> |
|---|---|-------------------|---|-------------------|----|--------------------|
| <b>Torte</b><br>12cm & 18cm<br>ca. 18 - 24 Stücke |   |                   |   |                   |    |                    |
| <b>Cake-Pop</b><br>30      30                     |   |                   |   |                   |    |                    |
| <b>Cupcakes</b><br>72      50                     |   |                   |   |                   |    |                    |
| <b>Cuptails</b><br>--      22                     |   |                   |   |                   |    |                    |
| <b>Torte</b><br>16cm & 20cm<br>ca. 26 - 40 Stücke |   |                   |   |                   |    |                    |
| <b>Cake-Pop</b><br>30      30                     |   |                   |   |                   |    |                    |
| <b>Cupcakes</b><br>120      85                    |   |                   |   |                   |    |                    |
| <b>Cuptails</b><br>--      35                     |   |                   |   |                   |    |                    |
| <b>Torte</b><br>16cm & 22cm<br>ca. 34 - 48 Stücke |   |                   |   |                   |    |                    |
| <b>Cake-Pop</b><br>34      34                     |   |                   |   |                   |    |                    |
| <b>Cupcakes</b><br>190      135                   |   |                   |   |                   |    |                    |
| <b>Cuptails</b><br>--      55                     |   |                   |   |                   |    |                    |

# PRODUKTE

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

Wir können bei der Zusammenstellung der Produkte auf Laktose, Gluten und tierische Produkte (vegan) Rücksicht nehmen und in die Mischung mit aufnehmen. Eine rein vegane, laktose- oder glutenfreie Etagere ist leider nicht möglich. Bitte nennt uns im Rahmen der Angebotsphase (vor der Auftragsbestätigung) die Allergien und Unverträglichkeiten, die zu berücksichtigen sind. Eine Übersicht aller Sorten sowie deren Inhaltsstoffe findet Ihr darüber hinaus auf unserer Webseite ([www.tigertoertchen.de](http://www.tigertoertchen.de)).

## **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.

## **Können auch noch zusätzliche Produkte hinzugefügt werden?**

Je nach Größe der Standard-Etagere sind eine entsprechende Anzahl von Produkten berücksichtigt. Gerne könnt ihr noch zusätzlich Gastgeschenke oder Platzkarten (z.B. Cake-Pops, Macarons) hinzufügen. Eine Abweichung von unseren Standardmengen und -produkten können wir gerne in einem individuellen Angebot berücksichtigen.

## **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-Toppere aus Plastik, Holz oder Porzellan bieten wir nicht an.

# 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.

## **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.

# 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.

## **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 schon bei Lieferung / Abholung 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.