

# FAQ-Kaffeebaumpatenschaft

## 1. Wie aktiviere ich meine Baumpatenschaft?

Zur Aktivierung der persönlichen Patenschaft und zum Erhalt des digitalen Farm-Tagebuchs:

1. Die Webseite [www.meine-kaffeebaumpatenschaft.de](http://www.meine-kaffeebaumpatenschaft.de) aufrufen
2. Name, E-Mail-Adresse, individuelle **Baumnummer** und den **Registrierungscode** eingeben. Beide Angaben stehen auf dem Patenschafts-Zertifikat.
3. Wenn Sie für ein Jahr lang monatliche Informationen und Geschichten von der Machare Farm erhalten möchten, bitte das Häkchen setzen zur Anmeldung für das digitale Farm-Tagebuch (Newsletter).
4. Die Registrierung abschließen, indem Sie zur Verifizierung den Bestätigungslink in der E-Mail anklicken, den Sie von uns erhalten.

**Hinweis:** Jeder Registrierungscode ist nur einmalig gültig.

## 2. Ich erhalte mein digitales Farm-Tagebuch nicht. Was kann ich tun?

Sollten Sie keine E-Mails von uns erhalten, prüfen Sie bitte die folgenden Punkte:

- **Bestätigungs-E-Mail:** Haben Sie den Link in der ersten E-Mail nach Ihrer Registrierung angeklickt? Ohne diese Bestätigung können wir keine weiteren E-Mails senden. Falls Sie die E-Mail nicht finden, schauen Sie bitte im Spam-Ordner nach.
- **Spam-Ordner:** Es kann vorkommen, dass unsere E-Mails fälschlicherweise im Spam-Ordner landen. Bitte überprüfen Sie diesen regelmäßig und markieren Sie unsere Absenderadresse als „Kein Spam“ oder „Sicherer Absender“. Ein Hinzufügen unserer Adresse zum Adressbuch hilft ebenfalls, die Zustellung sicherzustellen.

## 3. Wann und wie erfolgt die Lieferung des Patenschafts-Pakets?

Damit Ihre Kaffeeepflanze in bestem Zustand bei Ihnen ankommt, wird jedes Patenpaket erst nach Bestelleingang frisch für Sie verpackt. Der anschließende Versand mit DHL dauert in der Regel 2-3 Werktage.

#### **4. Kann ich die Kaffeebaumpatenschaft an jemanden verschenken?**

Ja, die Patenschaft eignet sich hervorragend als Geschenk. Sie können den Namen des oder der Beschenkten einfach in das dafür vorgesehene Feld auf dem Zertifikat eintragen. Die beschenkte Person erhält mit dem Paket alles Nötige, um die Patenschaft selbstständig zu aktivieren und sich für das digitale Farm-Tagebuch zu registrieren.

#### **5. Habe ich ein Rücktrittsrecht und wie kann davon Gebrauch machen?**

- Sie können den Artikel innerhalb von 30 Tagen zurückgeben - ohne Angabe von Gründen und kostenfrei. Bitte nutzen Sie ausschließlich den Retourenschein und das Retourenetikett unseres Partners Schinner, die Sie mit der Lieferung erhalten haben. Bitte bewahren Sie den Einsendebeleg auf, damit wir dir bei Rückfragen schneller helfen können.
- Nach Eingang der Retoure bei unserem Partner schreiben wir dir den Kaufpreis gut. Dies kann bis zu 14 Werktage dauern.

#### **6. An wen kann ich mich bei weiteren Fragen wenden?**

Solltest Sie weitere Fragen haben oder Unterstützung bei Ihrer Patenschaft benötigen, helfen wir Ihnen gerne weiter. Schreiben Sie uns dazu einfach eine E-Mail an: [meine-kaffeebaumpatenschaft@tchibo.de](mailto:meine-kaffeebaumpatenschaft@tchibo.de).