

Hornbach FAQs

Reservieren und Abholen.....	2
Deine Vorteile auf einen Blick.....	2
So geht's.....	2
Abholstation am Markt.....	3
So geht kontaktlos einkaufen bei HORNBACH.....	3
Was mache ich, wenn ich mein Handy nicht dabei habe?.....	3
Wo finde ich die Fachkontrollnummer?.....	3
Wie erhalte ich meinen Lieferschein/meine Rechnung?.....	3
Wo steht die Abholstation?.....	4
Woher weiß ich, in welchem Schließfach sich meine Reservierung befindet?.....	4
Wie kann ich die Abholstation nutzen?.....	4
Was mache ich, wenn nicht die richtige Ware im Fach ist?.....	4
Wie erhalte ich die PIN für mein Schließfach?.....	4
Wie groß sind die Fächer der Abholstation?.....	5
Ist meine Ware in der Abholstation sicher?.....	5
Lieferung ans Auto.....	5
Wie kann ich die Serviceleistung „Lieferung ans Auto“ in Anspruch nehmen?.....	5
Wo melde ich meine Abholung an?.....	5
Wo befinden sich die reservierten Parkplätze für den Service Lieferung ans Auto?.....	6
Wie funktioniert die Anmeldung zur Abholung?.....	6
Was kostet der Service? / Ist der Service kostenlos?.....	6
Lieferoptionen bei HORNBACH.....	6
Wohin genau wird die Bestellung geliefert?.....	6
Wie erfolgt die Terminbenachrichtigung bei Speditionsbestellungen?.....	7
Was passiert, wenn bei der Lieferung niemand zu Hause ist?.....	7
Wie wird die Bestellung geliefert?.....	7
Wie lange ist die Lieferzeit?.....	7
Was kostet der Versand?.....	8
Versand in den Markt.....	8
Fällt Porto an, wenn Artikel zurückgeschickt werden?.....	9
Müssen Versand- und Verkaufsverpackungen sowie Paletten selbst entsorgt werden?.....	9
Wichtige Hinweise zur Anlieferung.....	9

Reservieren und Abholen

1 Service, 3 Möglichkeiten Laut unserem Service-Standard wird die reservierte Ware an der Warenausgabe bereitgestellt. In einigen Märkten kann optional bei der Reservierung ein anderer Abholort ausgewählt werden. Mit der Abholstation am Markt deponieren wir die Ware in einem Schließfach, wo Du sie kontaktlos abholen kannst. Mit Lieferung ans Auto bringen wir die reservierte Ware auch auf den Parkplatz. Achtung: Im Checkout werden Dir nur die Optionen angezeigt, die in Deinem Markt möglich sind. Wenn die gewünschte Ware im Deinem HORNBACH Markt nicht verfügbar ist, schau einfach mal in einem Markt in der Nähe vorbei. Vielleicht ist der Artikel dort reservierbar.

Deine Vorteile auf einen Blick

- Die Abholung an der Warenausgabe sowie an der Abholstation sind kostenfrei. Für die Lieferung ans Auto kann eine Servicegebühr anfallen.
- Die Ware kannst Du zum Wunschtermin bereits ab 2 Stunden nach Absendung Deiner Reservierung im Markt abholen.
- Du kannst bis zu 3 Wochen im Voraus Deine Ware reservieren.

So geht's

- Wähle online Deinen Markt aus und reserviere die gewünschten Artikel.
- Ob der Artikel in Deinem Markt verfügbar ist, siehst Du direkt unter dem Reservieren-Button in der Produktbeschreibung. Mit einem Klick auf den Reservieren-Button legst Du den Artikel in Deinen Warenkorb.
- Wechsle in den Warenkorb und wähle den Button „Zur Reservierung“ aus.
- Melde Dich mit Deinem Kundenkonto an oder mache als Gast weiter.
- Jetzt kannst Du Deinen Abhol-Wunschtermin auswählen. In manchen Märkten kannst Du optional einen anderen Abholort wählen. (Standard: Warenausgabe, optional: Abholstation am Markt und Lieferung ans Auto). Achtung: Im Checkout werden Dir nur die Optionen angezeigt, die in Deinem Markt möglich sind.
- Wähle den gewünschten Weg Deiner Bezahlung aus.
- Mit „Jetzt reservieren“ sendest Du die Reservierung an Deinen ausgewählten Markt.
- Du erhältst eine Bestätigungs-Mail.
- Sobald Deine Ware vorbereitet ist, bekommst Du eine Abhol-Benachrichtigung per Mail. Damit kannst Du Deine Artikel im Markt abholen.

Abholstation am Markt

Langer Tag? Kein Problem. Bei uns bekommst Du Deine Ware, wann immer es Dir passt. In den meisten Märkten ist die Abholung auch außerhalb der Öffnungszeiten möglich. Denn die HORNBACH Abholstation befindet sich außerhalb des Marktes. Du findest sie an einem gut zugänglichen Ort, meistens auf dem Parkplatz. Je nach Standort kann die HORNBACH Abholstation ein wenig anders aussehen. Die Vorteile bleiben gleich!

So geht kontaktlos einkaufen bei HORNBACH.

Du suchst Dir Deine Produkte online aus. Klickst dann den Reservieren-Button an und nutzt die Option, Deine Ware an der HORNBACH Abholstation abzuholen. Wir packen die Ware zum gewählten Abholzeitpunkt zusammen und deponieren sie in einem Schließfach.

Bitte beachte, dass die Nutzung der HORNBACH Abholstation nur mit Vorauszahlung im Onlineshop möglich ist und hier nur Waren bis max. 2 m Länge reinpassen. In der Abholstation können keine temperaturempfindliche Artikel gelagert werden. Wichtig ist auch, dass die Abholstation nur mit einem eigenen Smartphone bedient werden kann.

Was mache ich, wenn ich mein Handy nicht dabei habe?

Bitte gehe auf einen HORNBACH Mitarbeiter zu. Im Anschluss wird Dein reserviertes Fach geöffnet. Nach der Öffnung erhältst Du ebenfalls Deinen Lieferschein per Mail.

Wo finde ich die Fachkontrollnummer?

Die richtige Fachkontrollnummer findest Du auf der Tür Deiner Reservierung. Durch den Aufruf des Links wird Dir genau angezeigt, welches Fach für Dich reserviert ist. Die 4-stelligen Ziffern sind manuell einzugeben. Hast Du die HORNBACH App installiert, öffnet sich der Link über die App und Du kannst den QR-Code scannen.

Wie erhalte ich meinen Lieferschein/meine Rechnung?

Nach erfolgreicher Öffnung Deines reservierten Faches wird Dir Dein Lieferschein/Deine Rechnung per Mail versendet.

Wo steht die Abholstation?

Die Standorte sind individuell. Die Abholstation befindet sich an einem gut zugänglichen Ort im Außenbereich des Marktes.

Woher weiß ich, in welchem Schließfach sich meine Reservierung befindet?

Nach erfolgreicher Eingabe der Fachkontrollnummer werden Deine reservierten Fächer angezeigt.

Wie kann ich die Abholstation nutzen?

Die Abholstation ist zur Abholung von Waren geeignet, die Du mit unserem Service „Reservieren und abholen“ bestellt und bereits im Webshop bezahlt hast. Wenn Du Deine Bestellung im Webshop abschließt, kannst Du die Abholstation als Wunschabholort angeben.

Was mache ich, wenn nicht die richtige Ware im Fach ist?

Wir setzen alles daran, Deine Reservierung korrekt und vollständig in der Abholstation einzulagern. Sollte uns doch mal ein Fehler unterlaufen, wende Dich gerne an eine/n Mitarbeiter*in der Servicetheke.

Wie erhalte ich die PIN für mein Schließfach?

Die PIN für Dein Schließfach bekommst Du über einen Link in der Abholbenachrichtigung,

- Bring Dein Smartphone für die Abholung mit.
- Öffne Deine Abholbenachrichtigung und klicke auf den Button „Jetzt Abholung mit Smartphone starten“.
- Gebe für das angezeigte Fach die richtige Fachkontrollnummer ein. Hast Du die HORNBACH App installiert, öffnet sich der Link über die App und Du kannst den QR-Code scannen.
- Bei korrekter Eingabe wird die PIN für das reservierte fach / die reservierten Fächer angezeigt.

Wie groß sind die Fächer der Abholstation?

Die Fächer der Abholstation sind unterschiedlich groß, sodass sie für viele Bestellungen genutzt werden können. Das größte Fach hat die Abmessungen 250 x 90 x 140 cm (H x B x T).

Ist meine Ware in der Abholstation sicher?

Ja, die Fächer der Abholstation sind mit Schlössern und PIN gesichert. Zudem werden alle HORNBACH Abholstationen videoüberwacht.

Lieferung ans Auto

Keine Lust durch den Markt zu laufen? Kein Problem, wir packen die Ware zum gewählten Abholzeitpunkt zusammen und bringen sie Dir auf den Parkplatz an Dein Auto. Du suchst Dir Deine Produkte online aus. Nutzt dann unseren Service Reservieren und abholen und wählst im Checkout den Abholort „Lieferung ans Auto“ aus.

Fahre zur gewünschten Abholzeit auf einen der definierten Parkplätze. Folge vor Ort der Beschilderung. Angekommen, meldest Du Dich über den Link in Deiner Abholbenachrichtigung an. Hier gibst Du Deinen Abholplatz ein, der auf dem Parkplatzschild steht. Wenige Minuten später wird Dir Deine Ware ans Fahrzeug gebracht.

Wie kann ich die Serviceleistung „Lieferung ans Auto“ in Anspruch nehmen?

Bei jedem Online-Auftrag (Reservieren & abholen) kann die Serviceleistung genutzt werden. Voraussetzung ist, dass der jeweilige HORNBACH Markt den Service anbietet und die Ware vorab bezahlt wird.

Wo melde ich meine Abholung an?

Wenn Du bei Deiner Reservierung den Service in Anspruch nimmst, stehen Dir spezielle Parkplätze zur Verfügung, die explizit für diesen Service reserviert sind. Einfach dort parken und über den Link in der Abholbenachrichtigung anmelden.

Wo befinden sich die reservierten Parkplätze für den Service Lieferung ans Auto?

Die Info über den Standort der reservierten Parkplätze kannst Du der Abholbenachrichtigung entnehmen.

Wie funktioniert die Anmeldung zur Abholung?

Sobald Du auf einem der reservierten Parkplätzen stehst, kannst Du den Link in der Abholbenachrichtigungs-Mail anklicken. Dann öffnet sich ein Abholformular. Darin kann erfasst werden, auf welchem Parkplatz Du stehst.

Mit einem Klick auf den Button „Im Markt anmelden“, macht sich ein HORNBACH Mitarbeiter auf den Weg zu Deinem Wagen, um die bestellte Ware auszuliefern.

Was kostet der Service? / Ist der Service kostenlos?

In einigen Märkten fällt eine Servicepauschale von 3 € an. Die Info ob die Servicepauschale in Deinem Markt anfällt, erfährst Du im Onlineshop bei der Auswahl des Abholortes für Deinen Online-Auftrag (Reservieren & abholen).

Lieferoptionen bei HORNBACH

Wohin genau wird die Bestellung geliefert?

- Pakete bringen wir natürlich bis an Deine Haustür. Oder wenn Du wünschst auch an eine andere Adresse.
- Speditionsware liefern wir frei Bordsteinkante. Das heißt: Die Sendung wird am Straßenrand abgeladen bzw. abgeholt.
- Lieferungen sind nur innerhalb des deutschen Festlands möglich. Das schließt Inseln mit einer bestehenden Straßenabbindung (feste Brücke) ein. Die Lieferung an Exklaven ist ausgeschlossen.
- Alternativ kannst Du Dir Deine online bestellten Artikel bequem in einen HORNBACH Markt Deiner Wahl liefern lassen.
- Einen Wunschliefertermin für die Lieferung können wir im Moment leider noch nicht direkt anbieten. Bei einigen Speditionen kannst Du im Nachgang einen Terminwunsch angeben.

Wie erfolgt die Terminbenachrichtigung bei Speditionsbestellungen?

Artikel, die nicht in einem Paket geliefert werden können, werden Dir von einer Spedition bequem nach Hause geliefert. Je nach eingesetzter Spedition kann die Terminbenachrichtigung telefonisch oder per E-Mail erfolgen. Die Angabe korrekter Kontaktdaten im Zuge der Bestellung ist daher wichtig.

Manche Speditionen nutzen hierfür Mailprogramme. Mit Hilfe derer Du auch folgende Optionen hast:

- nähere Informationen zur Kontaktaufnahme erhalten
- alternative Liefertermine vereinbaren
- Abstellgenehmigungen ausdrucken

Du brauchst auf die E-Mail nicht zu reagieren, sofern der vorgeschlagene Termin für die Anlieferung für Dich in Ordnung geht.

Was passiert, wenn bei der Lieferung niemand zu Hause ist?

Unsere Lieferpartner werden versuchen, das Paket bei einem Nachbarn abzugeben. Falls das nicht klappt, gibt's eine Info in den Briefkasten – und Deine Ware wird einige Tage kostenlos in der nächstgelegenen Postfiliale oder im Paketshop aufbewahrt.

Bei Speditionslieferungen wird unser Lieferpartner versuchen die Ware erneut zuzustellen. In einigen Fällen kontaktiert er Dich zuvor telefonisch oder per Mail.

Wie wird die Bestellung geliefert?

Bei der Bestellung von mehreren Artikeln, kann es passieren, dass Deine Bestellung nicht in einer Lieferung kommt, sondern in Teillieferungen.

Das liegt daran, dass wir unsere Ware von verschiedenen Versandstellen versenden und nicht alle Artikel in jeder Versandstelle auf Lager sind. Wenn es möglich ist, werden mehrere Artikel in einer Lieferung zusammengefasst .

Wie lange ist die Lieferzeit?

Die Lieferzeit ist individuell. Du findest sie direkt am Artikel. Wann die Ware planmäßig geliefert werden soll, erfährst Du immer auch nochmal im Warenkorb.

Wichtig: Bei der Bestellung mehrerer Artikel kann sich die Lieferzeit verlängern, wenn die Artikel zu einer Sendung zusammengefasst werden.

Bei Zahlung durch Vorauszahlung per Überweisung und Vorkasse im Markt beginnt die Lieferzeit nach Eingang der Zahlung bei HORNBACH,

Die Zustellung von Paketlieferungen erfolgt regelmäßig Montag bis Freitag, je nach Dienstleister möglicherweise auch am Samstag, ausgenommen Feiertage.

Die Zustellung von Speditionslieferungen erfolgt werktags von Montag bis Freitag, ausgenommen Feiertage.

Was kostet der Versand?

Die Höhe der Versandkosten bestimmt sich immer durch den Artikel im Warenkorb mit den höchsten Versandkosten und das Gesamtgewicht des Warenkorbs.

Über die jeweils für Deine Bestellung konkret anfallenden Versandkosten wirst Du im Rahmen des Bestellvorgangs sowohl am Artikel als auch im Warenkorb und am Ende der Bestellung informiert.

Grundsätzlich unterscheiden wir:

- Standardpaketsendungen = alle Artikel, die mit einem Versandkostenpreis zwischen 0 € und 5,70 € auf der Artikeldetailseite ausgewiesen sind. Sie werden ab 50 € Warenwert – bei ausschließlich standardpaketversandfähigen Artikeln im Warenkorb – versandkostenfrei. Ausgenommen sind Artikel von HORNBACH FORST.
- Sperrpaketsendungen = alle Artikel, die mit einem Versandkostenpreis von 9,90 € auf der Artikeldetailseite ausgewiesen sind.
- Stückgutsendungen = alle Artikel, die mit einem Versandkostenpreis ab 19,00 € auf der Artikeldetailseite ausgewiesen sind.

Nicht paketfähige Artikel werden Dir von einer Spedition bequem nach Hause geliefert. Aufgrund von artikelspezifischen Besonderheiten (z. B. Bruchgefahr) kann es auch vorkommen, dass bei Artikeln mit geringem Volumen/Gewicht eine Lieferung über Spedition erfolgt und dadurch entsprechend höhere Versandkosten anfallen.

Versand in den Markt

Standardpaketsendungen und Sperrpaketsendungen in einen HORNBACH Markt sind in der Regel versandkostenfrei.

- Für alle Aufträge, die 14,90 € oder weniger an Versandkosten nach Hause kosten würden, bezahlst Du bei Lieferungen in den Markt keine Versandkosten.

- Für alle Aufträge, die 19 € oder mehr an Versandkosten nach Hause kosten würden, bezahlst Du bei Lieferungen in den Markt identische Versandkosten.

Fällt Porto an, wenn Artikel zurückgeschickt werden?

Die Kosten für die Rücksendung übernehmen wir für Dich. Die bereits bezahlten Versandkosten Deiner Bestellung erstatten wir bei einer kompletten Rücksendung ebenfalls. Bei einer teilweisen Rücksendung findet keine Versandkostenenerstattung statt.

Müssen Versand- und Verkaufsverpackungen sowie Paletten selbst entsorgt werden?

Ja. Die Verpackung muss über die haushaltsnahe Abfall-/Verpackungssammlung (Gelber Sack, Papiertonne etc.) selbst entsorgt werden.

Sofern Deine Bestellung auf einer Transportpalette geliefert wird, wende Dich an Deine kommunale Einrichtung für Abfall und Wertstoffe.

Wichtige Hinweise zur Anlieferung

Bitte gib bei Deiner Bestellung Deine korrekte E-Mail-Adresse und Telefonnummer an. Diese werden benötigt, damit die anliefernde Spedition Dich bei Rückfragen oder vor Lieferung kontaktieren kann.

Bitte prüfe zudem vor Deiner Bestellung,

- ob Deine Straße mit einem LKW befahrbar ist. Maße eines 40 Tonners sind 4 m x 18 m x 2,5 m.
- eine endgültige, belastbare Zufahrt, Halte- und Entlademöglichkeit für den großen LKW vorhanden ist.