

Deine Reklamation in wenigen Schritten

Die Zufriedenheit von Zwei- und Vierbeinern steht bei uns an erster Stelle. Sollte dennoch einmal etwas nicht passen – ganz gleich, ob es um Deine Bestellung, die Lieferung, die Verpackung, den Produktinhalt oder die Verträglichkeit geht – kümmern wir uns schnell und unkompliziert um Dein Anliegen.

Damit wir Deine Reklamation zügig bearbeiten können, ist es wichtig, dass Du alle relevanten Informationen bereit stellst. Auf dieser Seite zeigen wir Dir Schritt für Schritt, wie Du eine Reklamation einreichst und wo Du die benötigten Angaben findest.

Diese Angaben benötigen wir von Dir:

1. Kontaktdaten & Erreichbarkeit

Kontaktdaten (Name, E-Mail, Telefon etc.) sowie bevorzugte Kontaktart und Erreichbarkeit.

2. Bestell- oder Rechnungsnummer

Diese findest Du auf Deiner Bestellbestätigung, Lieferschein oder Rechnung.

3. Reklamationsgrund

Auswahl des Grundes (z. B. Lieferung, Verpackung, Inhalt, Verträglichkeit etc.) sowie optional eine kurze Beschreibung.

4. Produktdetail

Artikelname (z. B. Adult Chicken), Chargennummer und Mindesthaltbarkeitsdatum (MHD). Diese Infos findest Du alle auf der Verpackung (siehe Informationen unten).

5. Optional: Bilder

Fotos der Versandkartons, Produkte, Verpackung (z. B. Beutel der Trockennahrung) oder des Inhalts (z. B. der Trockennahrungsstückchen).

Bitte achte darauf, dass die Bilder gut erkennbar und nicht verschwommen sind.

Wichtig:

Entsorge die zu reklamierenden Artikel nicht, bis Deine Anfrage vollständig geklärt ist.

Hier findest Du die Informationen auf der Verpackung:



Produktname



Chargennummer und Mindesthaltbarkeitsdatum

Beispiel: Chargennummer: L210225; MHD: 08/2027



Nassnahrung
Oben auf dem Tetra



Pflegeprodukte und Snacksdosen
Auf dem Boden der Flaschen / Dosen



Nassnahrungskarton
Auf der Unterseite der Kartons



Trockennahrung und Snacks
Auf der Rückseite der Beutel

