

# Votre réclamation en quelques étapes

La satisfaction des compagnons à deux et quatre pattes est notre priorité absolue. Si toutefois quelque chose ne correspondait pas à vos attentes – qu’il s’agisse de votre commande, de la livraison, de l’emballage, du contenu du produit ou de sa tolérance – nous prenons en charge votre demande rapidement et en toute simplicité.

Afin de pouvoir traiter votre réclamation dans les meilleurs délais, il est important de nous transmettre toutes les informations pertinentes. Sur cette page, nous vous expliquons étape par étape comment déposer une réclamation et où trouver les informations nécessaires.

## Les informations dont nous avons besoin de votre part :

### 1. Coordonnées & disponibilité

Vos coordonnées (nom, e-mail, téléphone, etc.), ainsi que votre mode de contact préféré et vos disponibilités.

### 2. Numéro de commande ou de facture

Vous trouverez ces informations sur votre confirmation de commande, votre bon de livraison ou votre facture. .

### 3. Motif de la réclamation

Sélection du motif (par ex. livraison/commande, emballage, produit/contenu, tolérance/acceptation), avec la possibilité d’ajouter une courte description.

### Important :

Veillez ne pas jeter les articles concernés par la réclamation tant que votre demande n’a pas été entièrement traitée.

### 4. Détails du produit

Nom de l’article (par ex. Adult Chicken), numéro de lot et date de durabilité minimale (DDM). Toutes ces informations figurent sur l’emballage (voir les instructions ci-dessous).

### 5. Optionnel : photos

Photos des cartons d’expédition, des produits, de l’emballage (par ex. sachet d’aliments secs) ou du contenu (par ex. les croquettes).

Veillez vous assurer que les photos sont nettes et bien visibles.

## Vous trouverez ces informations sur l’emballage :



**Nom du produit**



**Numéro du lot et date de durabilité minimale (DDM)**

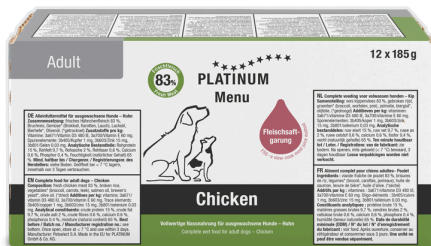
Exemple : numéro du lot : L210225; DDM: 08/2027



**Aliments humides**  
Sur le dessus du Tetra



**Produits de soin et boîtes de snacks**  
Sous les flacons / boîtes



**Carton d'aliments humides**  
Sous les cartons



**Aliments secs et snacks**  
Au dos des sachets