



<b>A Allgemeine Geschäftsbedingungen für Bestellungen im Fressnapf-Online-Shop</b>	<b>2</b>
1. Geltungsbereich .....	2
2. Zustandekommen des Vertrages im Onlineshop .....	2
3. Widerrufsbelehrung   Widerrufsrecht & Widerrufsfolgen .....	2
4. Preisangaben   Gültigkeit .....	3
5. Mindestbestellwert   Versandkosten .....	3
6. Gewährleistung .....	3
7. Eigentumsvorbehalt   Weiterverkauf .....	3
8. Datenschutz und Bonitätsprüfung .....	3
9. Bildrechte .....	5
10. Vertragssprache   Rechtswahl   Betreiber .....	5
11. Online-Streitbeilegung   Streitschlichtung Verbraucher .....	5
<b>B Allgemeine Erklärungen zu Ihrer Bestellung</b>	<b>5</b>
1. Rücksendung .....	5
1.1 Rücksende-Möglichkeiten, wenn Sie im Fressnapf-Online-Shop / telefonisch bestellt haben .....	5
2. Lieferoptionen .....	6
3. Versandkosten und Servicegebühren .....	6
3.1 Versandkosten .....	6
4. Lieferbarkeit .....	6
5. Zahlung .....	6
5.1 Zahlung per Rechnung .....	6
5.2 Zahlung per Bankeinzug (SEPA-Basislastschriftverfahren) .....	6
5.3 Zahlung per Kreditkarte .....	6
5.4 Zahlung per Vorkasse .....	7
5.5 Zahlung per PayPal .....	7
6. Online-Gutscheine .....	7



## A Allgemeine Geschäftsbedingungen für Bestellungen im Fressnapf-Online-Shop

### 1. Geltungsbereich

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für alle telefonischen Bestellungen bzw. Bestellungen unter Verwendung von Telemedien über den Fressnapf-Online-Shop in ihrer jeweils gültigen Fassung.

### 2. Zustandekommen des Vertrages im Onlineshop

Die Darstellung der Produkte im Fressnapf-Onlineshop stellt noch kein bindendes Angebot auf den Abschluss eines Kaufvertrags dar. Erst durch Betätigen des Buttons „Jetzt kaufen“ geben Sie ein verbindliches Angebot zum Vertragsschluss ab. Vorher haben Sie die Möglichkeit, den Inhalt des virtuellen Warenkorbs sowie Ihre Adressdaten noch einmal zu prüfen und zu korrigieren. Den Bestellvorgang können Sie auch jederzeit durch Schließen des Browsers abbrechen.

Nach Absendung Ihrer Bestellung im Fressnapf-Online-Shop erhalten Sie eine Bestätigungs-E-Mail. Diese stellt noch keine Vertragsbestätigung durch uns dar. Die Annahme Ihres Angebots zum Vertragsschluss erfolgt durch eine separate E-Mail (Auftragsbestätigung) oder durch Zusendung der Ware. Sofern Sie binnen 5 Tagen keine Auftragsbestätigung oder Mitteilung über die Auslieferung bzw. keine Ware erhalten haben, sind Sie nicht mehr an Ihr Vertragsangebot gebunden. Gegebenenfalls bereits erbrachte Leistungen werden in diesem Fall unverzüglich zurückerstattet. Ihr gesetzliches Widerrufsrecht nach Ziffer 3 bleibt davon unberührt und steht Ihnen daher ebenfalls zu.

Artikel, insbesondere auch Angebotsartikel, werden nur in haushaltsüblichen Mengen abgegeben. Wir speichern den Vertragstext für Sie in Ihrem Kundenkonto.

### 3. Widerrufsbelehrung | Widerrufsrecht & Widerrufsfolgen

#### 3.1 Widerrufsrecht

Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen. Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag, an dem Sie oder ein von Ihnen benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, die Waren in Besitz genommen haben bzw. hat.

Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns

Kundenservice Fressnapf Online-Shop

c/ o arvato distribution GmbH

Lösnitz Mark 100

D- 06780 Großzüberitz

E-Mail: [online-shopping@fressnapf.at](mailto:online-shopping@fressnapf.at)

Telefonnummer für Österreich: 00800-19 90 99 00 (Montag bis Sonntag, auch an Feiertagen, von 08:00 - 20:00 Uhr, kostenlos nur aus dem österreichischen Festnetz und den österreichischen Mobilfunknetzen erreichbar)

mittels einer eindeutigen Erklärung (z.B. ein mit der Post versandter Brief, E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dafür das beigefügte Muster-Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist. Sie finden das Formular unter: [Muster Widerrufsformular](#)

Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

#### 3.2 Folgen des Widerrufs

Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass Sie eine andere Art der Lieferung als die von uns angebotene, günstigste Standardlieferung gewählt haben),



unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrags bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet.

Wir können die Rückzahlung verweigern, bis wir die Waren wieder zurückerhalten haben oder bis Sie den Nachweis erbracht haben, dass Sie die Waren zurückgesandt haben, je nachdem, welches der frühere Zeitpunkt ist.

Sie haben die Waren unverzüglich und in jedem Fall spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag, an dem Sie uns über den Widerruf dieses Vertrags unterrichten, an uns zurückzusenden oder zu übergeben. Die Frist ist gewahrt, wenn Sie die Waren vor Ablauf der Frist von vierzehn Tagen absenden. Wir tragen die Kosten der Rücksendung der Waren. Sie müssen für einen etwaigen Wertverlust der Waren nur aufkommen, wenn dieser Wertverlust auf einen zur Prüfung der Beschaffenheit, Eigenschaften und Funktionsweise der Waren nicht notwendigen Umgang mit ihnen zurückzuführen ist.

Das Widerrufsrecht besteht nicht bei Waren, die schnell verderben können oder deren Verfallsdatum schnell überschritten würde. Das Widerrufsrecht besteht ferner nicht bei versiegelten Waren, die aus Gründen des Gesundheitsschutzes oder der Hygiene nicht zur Rückgabe geeignet sind, wenn ihre Versiegelung nach der Lieferung entfernt wurde.

#### **Ende der Widerrufsbelehrung**

#### **4. Preisangaben | Gültigkeit**

Die genannten Preise im Fressnapf-Online-Shop sind Euro-Preise und verstehen sich inklusive der gesetzlichen Umsatzsteuer.

#### **5. Mindestbestellwert | Versandkosten**

Für Ihre Bestellung bei uns im Online-Shop gilt ein Mindestbestellwert (Warenwert) von 19,- €. Die Versandkosten betragen 2,99 € pro Bestellung. Ab einem Warenwert von 29,- € liefern wir Ihnen Ihre Bestellung kostenlos nach Hause. Dies gilt für den normalen Standardversand nach Österreich. Bitte beachten Sie, dass unter „Warenwert“ der Preis inklusive Umsatzsteuer nach Abzug von Rabatten und ohne Versandkosten zu verstehen ist.

#### **6. Gewährleistung**

Sollten gelieferte Artikel offensichtliche Material- oder Herstellungsfehler aufweisen, wozu auch Transportschäden zählen, so reklamieren Sie solche Fehler bitte sofort gegenüber uns oder dem Mitarbeiter der Post AT, der die Artikel anliefert. Die Versäumung dieser Rüge hat allerdings für Ihre gesetzlichen Ansprüche keine Konsequenzen. Für alle während der gesetzlichen Gewährleistungsfrist auftretenden Mängel der Kaufsache gelten nach Ihrer Wahl die gesetzlichen Ansprüche auf Nacherfüllung, auf Mangelbeseitigung / Neulieferung sowie – bei Vorliegen der gesetzlichen Voraussetzungen – die weitergehenden Ansprüche auf Minderung oder Rücktritt sowie daneben auf Schadensersatz, einschließlich des Ersatzes des Schadens statt der Erfüllung sowie des Ersatzes Ihrer vergeblichen Aufwendungen.

Soweit wir Ihnen eine Verkäufergarantie gewähren, ergeben sich die Einzelheiten aus den Garantiebedingungen, die dem jeweils gelieferten Artikel beigelegt sind. Garantieansprüche bestehen unbeschadet der gesetzlichen Ansprüche / Rechte.

#### **7. Eigentumsvorbehalt | Weiterverkauf**

Bis zur vollständigen Bezahlung bleibt die Ware unser Eigentum. Der gewerbliche Weiterverkauf der Ware ist untersagt.

#### **8. Datenschutz und Bonitätsprüfung**

Wir erheben, verarbeiten und nutzen Ihre personenbezogenen Daten, insbesondere Ihre Kontaktdaten zur Abwicklung Ihrer Bestellung, so auch Ihre E-Mail Adresse, wenn Sie uns diese angeben.



Zur Bonitätsprüfung können wir Informationen (z. B. auch einen sogenannten Score- Wert) von externen Dienstleistern zur Entscheidungshilfe heranziehen und davon die Zahlungsart, insbesondere Zahlung auf Rechnung abhängig machen. Zu den Informationen gehören Informationen über Ihre Anschrift und das Geburtsdatum.

Sie willigen ein, dass die Arvato Payment Solutions GmbH, Gütersloher Straße 32, 33415 Verl, von Fressnapf Daten über den Vertragsabschluss und die Vertragsabwicklung zur Übernahme einer Zahlungsgarantie erhält.

Wenn Sie Offene Rechnung oder Lastschrift als Zahlungsmethode im Rahmen des Bestellvorgangs in unserem Online-Shop ausgewählt haben, übermitteln wir der Arvato Payment Solutions GmbH, Gütersloher Straße 123, 33415 Verl („APS“) Ihre Kontaktdaten (Name, Adresse, Geburtsdatum, Email-Adresse) sowie Angaben zu den von Ihnen bestellten Artikeln (z.B. Bestellwert, Produktgruppe, Warenwert, ggf. Anfragekanal und Lieferart), damit wir entscheiden können, ob wir Ihnen die von Ihnen ausgewählte Zahlart gewähren können (passive Zahlartensteuerung).

APS übermittelt zu diesem Zweck Ihren Namen, Adresse und ggf. Geburtsdatum über die informa solutions GmbH, Rheinstraße 99, 76532 („Informa“), als deren Auftragsverarbeiter, an die Crif GmbH, Diefenbachgasse35, A-1150 Wien („Crif“), für die Bonitätsprüfung. Die Crif erstellt u.a. unter Einbeziehung von Adressdaten, Geburtsdatum und Zahlungserfahrungen aus der Vergangenheit auf Basis mathematisch-statistischer Verfahren (insbes. Verfahren der logistischen Regression und Vergleiche mit Personengruppen, die in der Vergangenheit ein ähnliches Zahlungsverhalten aufwiesen) eine Prognose insbesondere über Zahlungswahrscheinlichkeiten (Score) und stellt APS diesen Score zur Verfügung. Unter Berücksichtigung oben genannten Angaben zu den bestellten Artikeln, dem von Crif bereitgestellten Score, Ihren Kontaktdaten und der ggf. bei APS über Sie vorliegenden bisherigen Zahlverhaltensdaten/ historischen Informationen erfolgt eine ausgewogene Entscheidung darüber, ob Ihnen die ausgewählte Bezahloption gewährt werden kann.

Rechtsgrundlagen für diese Datenverarbeitungen sind Art. 6 Abs. 1 Satz 1 lit. b) und f) DSGVO. Das berechtigte Interesse von APS besteht darin, vor Gewährung einer Zahlart, die ein kreditorisches Risiko mit sich bringt, möglichst gut einschätzen zu können, ob Sie den eingegangenen Zahlungsverpflichtungen nachkommen werden. Unser berechtigtes Interesse besteht darin, Ihnen auch risikobehaftete Zahlarten, wie Offene Rechnung oder Lastschrift, anbieten zu können.

**Zudem** werden Ihrerseits angegebene Adressdaten (Name und Adresse) zur Vermeidung von Fehllieferungen und Forderungsausfällen zur Adressenprüfung auf Grundlage von Art. 6 Abs. 1 Satz 1 lit. f) DSGVO von uns an APS übermittelt. APS übermittelt diese Daten ihrerseits über Informa als deren Auftragsverarbeiter an die Crif, die auf Basis dieser Daten die Adressüberprüfung durchführt und das Ergebnis der Überprüfung zur Verfügung stellt. Die Übermittlung der für die Bonitäts- und Adressprüfung sowie für die passive Zahlartensteuerung notwendigen Daten erfolgt über eine gesicherte Schnittstelle. Schutzwürdige Belange Ihrer Person werden im Übrigen nach Maßgabe der gesetzlichen Bestimmungen selbstverständlich berücksichtigt

**Sie haben gemäß Artikel 21 Absatz 1 DSGVO das Recht, aus Gründen, die sich aus Ihrer besonderen Situation ergeben, jederzeit der Verarbeitung Ihrer Daten zu den vorstehenden Zwecken mit Wirkung für die Zukunft zu widersprechen; dies gilt auch für ein im Rahmen der vorstehenden Zwecke durchgeführtes Profiling. Eine Mitteilung in Textform (z. B. E-Mail, Brief) an uns reicht hierfür aus; aktuelle Kontaktdaten finden Sie jeweils im Impressum unseres Online-Shops. Bitte beachten Sie jedoch, dass Ihnen in diesem Fall keine risikobehafteten Zahlarten im Rahmen Ihres Bestellvorgangs in unserem Online-Shop mehr angeboten werden können. Sie können aber weiterhin andere, nicht risikobehaftete Zahlarten (z.B. Vorkasse) auswählen.**

Detaillierte Informationen zur Crif und zu APS i.S.d. Art. 14 DSGVO, d.h. Informationen zum Geschäftszweck, zu Zwecken der Datenspeicherung, zu den Datenempfängern, zum Selbstauskunftsrecht, zum Anspruch auf Löschung oder Berichtigung etc. finden Sie unter folgendem Link: <https://finance.arvato.com/icdinfolblatt>.



## 9. Bildrechte

Alle Bildrechte liegen bei uns oder unseren Partnern. Eine Verwendung ohne ausdrückliche, schriftliche Zustimmung ist nicht gestattet.

## 10. Vertragssprache | Rechtswahl | Betreiber

Die Vertragssprache ist Deutsch. Es gilt deutsches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts. Die Anwendbarkeit zwingender Normen des Staates, in dem Sie bei Vertragsschluss Ihren gewöhnlichen Aufenthalt haben, bleibt von dieser Rechtswahl unberührt.

Betreiber des Online-Shops ist die:

Fressnapf Tiernahrungs GmbH

Westpreußenstraße 32 – 38, 47809 Krefeld, Deutschland

Geschäftsführer: Heiko Bücken, Dr. Hans-Jörg Gidlewitz, Jochen Huppert, Folkert Schultz

Sitz der Gesellschaft: Krefeld, Amtsgericht Krefeld HRB 5030

## 11. Online-Streitbeilegung | Streitschlichtung Verbraucher

Die Europäische Kommission hat eine Internetplattform zur Online-Streitbeilegung eingerichtet. Die Plattform dient als Anlaufstelle zur außergerichtlichen Beilegung von Streitigkeiten über vertragliche Verpflichtungen aus Kaufverträgen, die online geschlossen wurden. Sie können die Plattform unter folgendem Link erreichen: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Die Fressnapf Tiernahrungs GmbH beteiligt sich nicht an Verbraucherschlichtungsverfahren nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz.

## B Allgemeine Erklärungen zu Ihrer Bestellung

### 1. Rücksendung

Bei uns kaufen Sie ganz bequem ein, und auch bei der Rücksendung soll es bequem bleiben. Wir bieten Ihnen deshalb über das gesetzliche Widerrufsrecht hinaus an, die Ware bei Nichtgefallen, innerhalb von 30 Tagen zurück zu senden. Ihr gesetzliches Widerrufsrecht wird davon nicht berührt.

Wenn Sie Artikel aus Ihrer Bestellung im Fressnapf-Online-Shop zurücksenden möchten, bieten wir Ihnen unter anderem die folgenden Rücksendemöglichkeiten an:

#### 1.1 Rücksende-Möglichkeiten, wenn Sie im Fressnapf-Online-Shop / telefonisch bestellt haben

Wählen Sie z. B. zwischen folgenden Rücksende-Möglichkeiten:

##### 1.1.1 Für den Fall einer Retoure bieten wir Ihnen folgende Rücksendemöglichkeiten:

1. Bitte tragen Sie auf dem Liefer- und Rücksendeschein unter Rücksendemenge die Anzahl und daneben den Grund für Ihre Rücksendung ein und legen Sie diesen der Rücksendung bei.

2. Ihre Rücksendung können Sie in Post-Filialen und Abholstationen, bei Postpartnern und in Hermes-Paketshops abgeben. Eine Übersicht der Post AT Standorte in Ihrer Nähe gibt es hier:

<https://www.post.at/suche/standortsuche.php>

##### 1.1.2 Geben Sie die Bestellung bequem einem Post Paketzusteller mit.

1.1.3 Vereinbaren Sie einen Termin zur Abholung Ihrer Bestellung. Wenden Sie sich dazu einfach an unsere Kundenbetreuung, die Sie unter folgender Telefonnummer erreichen:

Für Österreich: 00800-19 90 99 00

(Montag bis Sonntag, auch an Feiertagen, von 08:00 - 20:00 Uhr, kostenlos nur aus dem österreichischen Festnetz und den österreichischen Mobilfunknetzen erreichbar)



## 2. Lieferoptionen

Lieferungen sind grundsätzlich nur innerhalb Österreichs möglich.

Die Standardlieferung ist nach Österreich über alle Bestellarten möglich; die Lieferzeit beträgt nach Österreich 2–4 Werktage. Sperrige Artikel werden in der Regel über Speditionen versandt, bei diesen Produkten sind abweichende Lieferzeiten möglich, diese finden Sie auf der jeweiligen Produktdetailseite.

## 3. Versandkosten und Servicegebühren

### 3.1 Versandkosten

	Lieferung nach <b>Österreich</b> (mit Post)
<b>Standard-Lieferung unter 29,- €</b>	2,99 €
<b>Standard-Lieferung ab 29,- €</b>	Versandkostenfrei

## 4. Lieferbarkeit

Sollte ein bestimmter Artikel nicht lieferbar sein, werden wir Sie vor Annahme der Bestellung unverzüglich über die Nichtverfügbarkeit informieren. In diesem Fall kommt kein Vertrag zustande. Wir werden bereits erhaltene Gegenleistungen unverzüglich zurückerstatten.

Die Abgabe von Artikeln erfolgt nur in haushaltsüblichen Mengen.

## 5. Zahlung

Sie können per Rechnung, Kreditkarte, Bankeinzug (SEPA-Basislastschriftverfahren), Vorauskasse oder per PayPal bezahlen. Wir behalten uns das Recht vor, im Einzelfall nur bestimmte Zahlungsarten zu akzeptieren.

Die Rechnung zu Ihrer Bestellung wird Ihnen unabhängig von der von Ihnen gewählten Zahlungsart per Email zugeschickt. Sollte keine E-Mail-Adresse hinterlegt sein, wird die Rechnung auf dem postalischen Weg an Sie geschickt.

### 5.1 Zahlung per Rechnung

Rechnungen sind binnen 14 Tagen nach Erhalt der Ware bei Fressnapf eingehend zu zahlen.

Bankverbindung:

Kontoinhaber: Fressnapf Tiernahrungs GmbH

Institut: Unicredit Bank Austria AG

IBAN: AT541200010022623432

BIC: BKAUATWWXXX

### 5.2 Zahlung per Bankeinzug (SEPA-Basislastschriftverfahren)

Bei Zahlung per Lastschrifteinzug werden wir Sie spätestens 5 Tage im Voraus auf dem Rechnungsformular über das genaue Datum der Kontobelastung informieren. Dabei erfolgt die Kontobelastung innerhalb von 14 Tagen nach Rechnungsdatum. Wir behalten uns vor, eventuelle Gebühren des Kreditinstituts weiter zu belasten. Dies gilt insbesondere für nicht genehmigte Rücklastschriften. Pro Rücklastschrift wird Ihnen eine Bearbeitungsgebühr von 3,00 € berechnet.

### 5.3 Zahlung per Kreditkarte

Bei Zahlungen per Kreditkarte erfolgt die Abbuchung innerhalb einer Woche nach Versendung der Ware. Es besteht die Möglichkeit zwischen VISA und MasterCard zu wählen.



#### 5.4 Zahlung per Vorkasse

Die Zahlung per Vorkasse ist nur möglich, wenn Sie im Online-Shop oder per Telefon bestellen. Bei Zahlung per Vorkasse durch Vorab-Überweisung teilen wir Ihnen die Bankverbindung in einer separaten E-Mail mit. Der Rechnungsbetrag ist innerhalb von 8 Tagen auf unser Konto zu überweisen. Nach erfolgtem Zahlungseingang werden wir Ihre Bestellung versenden. Sollte innerhalb von 8 Tagen kein Zahlungseingang bei uns zu verzeichnen sein, werden Sie per E-Mail daran erinnert, innerhalb von drei Tagen die Zahlung vorzunehmen. Sollte nach diesen drei Tagen ebenfalls kein Zahlungseingang bei uns zu verzeichnen sein, wird die Bestellung automatisch storniert.

#### 5.5 Zahlung per PayPal

Die Zahlung per PayPal ist bequem und sicher. Jetzt können Sie PayPal auch bei Fressnapf nutzen und ganz einfach mit zwei Klicks bezahlen. Wie jeder PayPal-Kunde profitieren Sie auch bei Fressnapf vom PayPal-Käuferschutz. Paypal steht nur im Fressnapf-Online-Shop als Zahlungsart zur Verfügung.

### **6. Online-Gutscheine**

Die Einlösung von Online-Gutscheinen richtet sich nach den spezifisch geltenden Einlösebedingungen des jeweiligen Gutscheins wie z.B. Mindestbestellmenge, Mindestbestellwert, Gültigkeitszeitraum etc. Diese werden gesondert im Rahmen der Gutscheivergabe mitgeteilt. Pro Einkauf kann nur ein Online-Gutschein eingelöst werden. Dieser ist nicht mit anderen Rabatten kombinierbar. Eine Barauszahlung sowie eine nachträgliche Verrechnung mit vorhergehenden Bestellungen ist nicht möglich. Ein Weiterverkauf ist nicht statthaft. Online-Gutscheine können nicht bei Bestellungen die Bücher oder Zeitschriften enthalten eingelöst werden. Rabatte werden bei Retouren anteilig mit dem Wert der Retoure verrechnet.

**\*\* Unsere Bestell-Hotline 00800 – 19 90 99 00 ist für Sie von Montag bis Sonntag, auch an Feiertagen, von 08:00 bis 20:00 Uhr, kostenlos nur aus dem österreichischen Festnetz und den österreichischen Mobilfunknetzen erreichbar.**