



Conditions générales de vente de la boutique en ligne Fressnapf	2
1. Champ d'application.....	2
2. Conclusion du contrat dans la boutique en ligne.....	2
3. Indication des prix Validité	2
4. Valeur minimale de commande Frais d'expédition	2
5. Retour des marchandises.....	3
6. Date de livraison et options de livraison.....	3
7. Transfert des risques	4
8. Défaut d'acceptation	4
9. Disponibilité	4
10. Paiement.....	4
11. Bons d'achat en ligne.....	6
12. Conditions de participation à la remise friends	6
13. Test de nouvelles options d'expédition gratuites	8
14. Garantie	8
15. Responsabilité	9
16. Protection des données	9
17. Droits d'image.....	9
18. Langue du contrat Opérateur.....	9
19. Droit applicable Juridiction compétente	9
20. Règlement des litiges en ligne Règlement des litiges consommateurs	10



Conditions générales de vente de la boutique en ligne Fressnapf

1. Champ d'application

La société Fressnapf Tiernahrungs GmbH, Westpreußenstr. 32-38, D-47809 Krefeld, ("Fressnapf"), exploite la boutique en ligne Fressnapf à l'adresse <https://www.fressnapf.ch>. Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à toutes les commandes passées dans la boutique en ligne Fressnapf dans leur version en vigueur au moment de la commande. Votre partenaire contractuel pour les commandes passées dans la boutique en ligne Fressnapf est exclusivement Fressnapf, que la livraison soit effectuée par Fressnapf elle-même ou par un fournisseur de Fressnapf.

2. Conclusion du contrat dans la boutique en ligne

La présentation des produits dans la boutique en ligne Fressnapf ne constitue pas en soi une offre ferme de conclure un contrat de vente. Ce n'est qu'en cliquant sur le bouton "Acheter maintenant" que vous faites une offre ferme pour conclure un contrat. Avant de le faire, vous avez la possibilité de vérifier et de corriger une nouvelle fois le contenu du panier virtuel ainsi que vos coordonnées. Vous pouvez également annuler le processus de commande à tout moment en fermant votre navigateur.

Après avoir passé votre commande dans la boutique en ligne Fressnapf, vous recevrez un e-mail de confirmation (accusé de réception). Celui-ci ne constitue pas une confirmation de contrat de notre part. Le contrat avec nous n'est conclu que lorsque nous déclarons accepter l'offre. La déclaration d'acceptation de l'offre a lieu lorsque nous vous confirmons l'envoi de la marchandise par e-mail dans les sept (7) jours ouvrables suivant la réception de la commande (confirmation d'expédition). Si vous ne recevez pas de confirmation d'expédition dans le délai susmentionné, aucun contrat n'est conclu avec nous et vous n'êtes plus lié par votre offre de contrat. Dans ce cas, toutes les prestations déjà fournies vous seront immédiatement remboursées. Les articles, en particulier les articles en promotion, ne peuvent être vendus qu'en quantités habituelles pour les ménages et uniquement aux consommateurs finaux, et non aux clients commerciaux.

3. Indication des prix | Validité

Les prix indiqués dans la boutique en ligne Fressnapf sont des prix en francs suisses (CHF) et incluent la TVA.

4. Valeur minimale de commande | Frais d'expédition

Une valeur minimale de commande (valeur des marchandises) de CHF 19 ainsi qu'une valeur maximale de commande (valeur des marchandises) de CHF 3.000 s'applique à votre commande dans la boutique en ligne. L'expédition s'effectue par **la Poste** ou par **Quickpac**. Le montant des frais d'expédition dépend de la valeur de la commande et de la vitesse de livraison.

4.1. Expédition standard par « B-Post »

Jusqu'à une valeur de marchandise de CHF 69, nous facturons des frais de livraison de CHF 6,90. A partir d'une valeur de marchandise de CHF 69, nous livrons gratuitement la commande à votre domicile. La livraison est effectuée dans un délai de 3 à 5 jours ouvrables.



4.2. Expédition par « A-Post »

Forfait Jour Suivant : Pour toute commande passée avant 14h00 un jour de semaine (lun-ven), un supplément de CHF 2 sera facturé, quel que soit la valeur de la marchandise. La livraison est effectuée dans un délai d'un jour ouvrable avant 14h (livraison : lun-ven).

4.3. Expédition par Quickpac

Forfait Même Jour : Pour toute commande passée avant 10h00 un jour de semaine (lun-ven), un supplément de CHF 5 sera facturé, quel que soit la valeur de la marchandise. La livraison est effectuée le jour même entre 17h et 21h. La livraison le jour même s'effectue dans une [zone définie de codes postaux!](#)

Les frais d'expédition supplémentaires vous seront indiqués au cours du processus de commande. Veuillez noter que la "valeur des marchandises" correspond au prix incluant la TVA après déduction des remises et hors frais d'expédition.

5. **Retour des marchandises**

Si vous n'êtes pas satisfait de la marchandise, vous avez la possibilité de nous la renvoyer dans un délai de 30 jours à compter de sa réception. Si vous souhaitez retourner des articles de votre commande dans la boutique en ligne Fressnapf, nous vous proposons les options de retour suivantes :

5.1. Options de retour pour les commandes passées dans la boutique en ligne Fressnapf

Pour retourner la marchandise, vous devez effectuer l'enregistrement de votre retour via le service pick@home. L'enlèvement du retour s'effectue ensuite à l'heure convenue. **Important** : le bon de livraison doit toujours être joint à la marchandise retournée- A défaut, l'attribution de la commande et le remboursement correspondant ne peuvent être garantis.

Procédure de retour avec pick@home

1. Remplissez les champs correspondants en cliquant sur ce [lien](#) (un bloqueur de pop-up s'affiche parfois après l'ouverture du lien vers pick@home, lequel doit être désactivé pour être redirigé vers la page en question).
2. Convenez du lieu et de l'heure, le retour sera collecté sur rendez-vous.
3. Lors de la collecte, la Poste apporte l'étiquette de retour créée, étiquette le colis et emporte celui-ci.

5.2. Particularités des livraisons par transporteur

Pour les marchandises volumineuses, comme par exemple les aquariums, qui vous ont été livrées par une entreprise de transport, nous vous prions de vous adresser à notre service clientèle pour le retour. Vous pouvez les joindre au numéro de téléphone suivant pour la Suisse : 0041 445830933 (du lundi au vendredi, de 08:00 à 17:00) ou par e-mail à l'adresse : service.clientele@maxizoo.ch.

6. **Date de livraison et options de livraison**

Dans la mesure où nous indiquons des délais de livraison sur la page de la marchandise concernée dans la boutique en ligne Fressnapf, il s'agit de délais de livraison approximatifs qui ne sont pas contraignants. Les délais de livraison contraignants doivent être convenus par écrit. Les dates de livraison que vous indiquez ne



nous engageant que si nous les confirmons expressément par écrit. Dans le cas contraire, aucune date de livraison n'est réputée avoir été convenue. Le délai de livraison convenu commence à la date de la confirmation de la commande. Le délai est respecté si l'objet de la livraison est expédié avant l'expiration du délai. Le cas échéant, le délai de livraison est prolongé du temps nécessaire pour que vous nous transmettiez les données et les documents nécessaires à l'exécution de la commande. Le délai de livraison est également prolongé de manière appropriée en cas de survenance de circonstances qui ne nous sont pas imputables, ainsi qu'en cas de retard de livraison dû à un cas de force majeure.

Nous sommes en droit de procéder à des livraisons partielles, à moins qu'il n'en ait été expressément convenu autrement. Les obligations de paiement (section 10), le transfert des risques (section 7) et les obligations de garantie (section 14) s'appliquent aux livraisons partielles comme des livraisons indépendantes.

Les livraisons sont limitées aux adresses de livraisons situées en Suisse et dans la Principauté du Lichtenstein.

7. Transfert des risques

Le risque vous est transféré dès que le colis a été remis à la personne chargée du transport. Si l'expédition est retardée ou rendue impossible sans que nous en soyons responsables, le risque vous est transféré au moment de l'avis de mise à disposition pour l'expédition. La prise en charge des frais de transport par Fressnapf Tiernahrungs GmbH, convenue au cas par cas, n'a aucune influence sur le transfert des risques.

8. Défaut d'acceptation

Si vous refusez de réceptionner les marchandises livrées après une mise en demeure et l'expiration du délai de grâce qui vous a été accordé ou si vous déclarez ne pas accepter les marchandises, nous pouvons refuser d'exécuter le contrat et réclamer des dommages et intérêts pour inexécution. Fressnapf Tiernahrungs GmbH est en droit d'exiger, à titre de dommages et intérêts, soit une somme forfaitaire de 25% du prix d'achat convenu, soit la réparation du dommage effectivement subi.

9. Disponibilité

Si un article n'est pas disponible, nous vous informerons immédiatement de cette indisponibilité avant d'accepter la commande. Dans ce cas, le contrat n'est pas conclu. Nous rembourserons immédiatement tout paiement déjà reçu.

10. Paiement

Vous pouvez payer par facture, carte de crédit, PayPal ou TWINT. Dans certains cas, nous nous réservons le droit de ne proposer que certains modes de paiement. La facture de votre commande vous sera envoyée par e-mail, quel que soit le mode de paiement que vous avez choisi. Si aucune adresse e-mail n'est enregistrée, la facture vous sera envoyée par courrier postal.

10.1. Paiement par facture



En cas de paiement par facture (Riverty), nous avons transféré nos comptes débiteurs à Arvato Payment Solutions GmbH. Riverty est un produit de Riverty GmbH, Gütersloher Str. 123, 33415 Verl, Allemagne.

Riverty se charge pour nous de l'ensemble du traitement de vos opérations de paiement. Nous vous informons ici que nous cédon la créance résultant de votre achat à Riverty et que le paiement doit donc être effectué à Riverty.

Vous recevrez toutes les informations essentielles, telles que l'échéance et les informations sur le compte, de Riverty par e-mail. Vous trouverez [ici](#) les conditions générales complètes et détaillées applicables aux achats avec un moyen de paiement Riverty ainsi que d'autres informations.

Les factures doivent être payées à Riverty dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la réception de la marchandise, en indiquant le numéro de facture. Si vous ne payez pas dans ce délai, vous serez en demeure de paiement. Dans ce cas, nous nous réservons le droit, par l'intermédiaire de Riverty, de vous facturer des frais de rappel en plus du montant de la facture. Le premier rappel vous est adressé après 30 jours et est assortie de frais de rappel d'un montant de CHF 9,50. Le deuxième rappel vous est adressé après 45 jours et est assorti de frais de rappel également d'un montant de CHF 9,50. Après réception de ce dernier rappel, le montant dû (y compris les intérêts de retard et les frais de rappel) doit être payé dans les 5 jours, faute de quoi les créances seront transmises à une entreprise de recouvrement. L'envoi du premier rappel se fait par e-mail, et à partir du deuxième rappel, par courrier postal.

Remarque : Les coordonnées bancaires de Riverty vous seront transmises avec l'e-mail de facturation que vous recevrez de Riverty. Veuillez utiliser exclusivement ces coordonnées pour payer votre facture. Pour toute question, vous pouvez contacter le centre de service de Riverty par e-mail : customer-care@riverty.de.

10.2. Paiement par carte

En cas de paiement par carte de crédit, le débit est effectué dans la semaine qui suit l'envoi de la marchandise. Il est possible de choisir entre VISA et MasterCard..

10.3. Paiement par PayPal

Si vous vous êtes enregistré chez nous avec un compte client (Fressnapf Account), vous avez la possibilité de payer nos services et nos marchandises au moyen de la fonction Reference Transaction (également appelée "Autorisation & Encaissement"), de PayPal (Europe) S.à.r.l. et Cie, S.C.A., 22-24 Boulevard Royal, L-2449 Luxembourg (ci-après : PayPal). L'utilisation de ce moyen de paiement nécessite l'émission d'une autorisation de prélèvement pour le compte PayPal que vous avez choisi dans ce contexte en faveur de Fressnapf. En utilisant cette fonction, vous nous autorisez à prélever à l'avenir les paiements dus par vous, en une seule fois ou de manière récurrente (à intervalles réguliers ou irréguliers), sur le compte PayPal sélectionné.

Pour pouvoir utiliser ce moyen de paiement, vous devez être enregistré auprès de PayPal, vous légitimer avec vos données d'accès et confirmer une seule fois l'ordre de paiement qui nous est donné dans la rubrique "Paiement par débit marchand". Vous serez alors redirigé vers un site Internet de PayPal initial dans le cadre du processus de commande dans notre boutique en ligne. En confirmant la fonction de paiement correspondante, vous nous autorisez à débiter directement le compte PayPal concerné. Parallèlement, PayPal se charge de mettre à disposition les montants que nous avons demandés par le biais d'une procédure de prélèvement automatique conformément aux [conditions d'utilisation](#) de PayPal. En règle générale, le compte PayPal est débité le jour même pour le traitement



des paiements en notre faveur. Il n'est toutefois pas exclu que nous ne prélevions qu'une partie du montant de la créance dans un premier temps, puis la totalité de la créance à une date ultérieure.

Vous avez la possibilité de modifier à tout moment l'autorisation de prélèvement que vous avez donnée en faveur de Fressnapf dans votre profil PayPal sous la rubrique "Paiements par prélèvement commerçant" ou de révoquer cette autorisation avec effet pour l'avenir.

Si vous commandez chez nous en tant qu'invité, vous ne disposez pas de la fonction PayPal Reference Transaction. Vous pouvez toutefois continuer à payer avec PayPal. Ce paiement par PayPal est pratique et sécurisé. Vous pouvez payer très facilement en deux clics. Comme tout client PayPal, vous bénéficiez également de la protection des acheteurs PayPal avec cette option. PayPal n'est disponible comme moyen de paiement que dans la boutique en ligne Fressnapf.

10.4. Paiement par TWINT

En cas de paiement par TWINT, après avoir passé votre commande dans la boutique en ligne Fressnapf, vous serez redirigé vers le prestataire de services de paiement TWINT (TWINT AG Stauffacherstrasse 41, 8004 Zurich, Suisse), où vous pourrez autoriser le paiement du montant de la commande. Pour ce faire, vous devez être enregistré auprès de TWINT et disposer d'un compte bancaire associé à votre compte. L'opération de paiement sera alors immédiatement et automatiquement exécutée par TWINT. Vous recevrez plus d'informations au cours du processus de commande.

11. **Bons d'achat en ligne**

L'échange de bons d'achat en ligne dépend des conditions d'échange spécifiques applicables au bon en question, telles que la quantité minimale de commande, la valeur minimale de la commande, la période de validité, etc. Ces conditions vous seront communiquées séparément dans le cadre du processus d'attribution du bon d'achat. Un seul bon d'achat en ligne peut être utilisé par achat. Celui-ci n'est pas cumulable avec d'autres réductions. Le paiement en espèces et la compensation avec des commandes antérieures ne sont pas possibles. La revente n'est pas autorisée. Les bons d'achat en ligne ne peuvent pas être échangés contre des commandes contenant des livres ou des magazines. Les remises pour les retours de marchandises seront appliquées proportionnellement à la valeur du retour.

12. **Conditions de participation à la remise friends**

12.1 Qu'est-ce que la remise Friends et quels sont les avantages liés à la remise Friends ?

12.1.1 La remise Fressnapf Friends est une action de remise accordée par la société Fressnapf Tiernahrungs GmbH, Westpreussenstrasse 32-38, 47809 Krefeld, Allemagne, pour les magasins Fressnapf affiliés et la boutique en ligne Fressnapf. Les noms, adresses et autres coordonnées de tous les magasins Fressnapf ainsi que d'autres informations sur Fressnapf Tiernahrungs GmbH sont disponibles sur fressnapf.ch/storefinder/ ou auprès de la hotline 044-5830933 DW 1 (lu-ve 8-17 heures). La participation à la remise Friends est gratuite pour nos clients, mais est soumise à certaines conditions (compte client Fressnapf et utilisation de l'application Fressnapf).



12.1.2 Dans le cadre de l'action de remise Fressnapf Friends, les participants bénéficient d'une remise de 5 % sur leurs achats, aussi bien dans les magasins que dans notre boutique en ligne sur www.fressnapf.ch, sur certains produits et services expressément indiqués.

12.1.3 La remise ne peut ni donner lieu à un versement en numéraire ni être utilisée ultérieurement après la conclusion du contrat d'achat.

12.1.4 La remise Friends n'est valable que pour la vente d'articles en quantités usuelles pour un ménage.

12.2 Qui peut bénéficier de la remise Friends ?

12.2.1 Seuls les consommateurs et donc les personnes physiques dont l'utilisation de la remise Friends ne peut être rattachée ni à leur activité commerciale ni à leur activité professionnelle indépendante, même partielle, peuvent s'inscrire à notre remise Friends (également ci-après "client"). Une participation à la remise Friends à des fins commerciales est exclue.

12.2.2 Tout client âgé de 18 ans révolus peut s'inscrire à la remise Friends.

12.2.3 Chaque client ne peut s'inscrire qu'une seule fois à la remise Friends. Une remise accordée par le biais de la remise Friends n'est pas transférable à un tiers.

12.3 Comment peut-on économiser avec la remise Friends ?

12.3.1 Pour pouvoir bénéficier de la remise Friends, vous devez vous connecter ou vous enregistrer pour un compte client Fressnapf et utiliser l'application Fressnapf.

12.3.2 Si vous n'êtes pas encore enregistré pour un compte client Fressnapf, vous pouvez le faire sur le site web à l'adresse fressnapf.ch ou dans l'application Fressnapf. La création d'un compte client Fressnapf présuppose la saisie de certaines données obligatoires, en particulier une adresse e-mail actuelle. Si vous ne vous connectez pas à l'application ou à la boutique en ligne avec un compte client Fressnapf ou si vous ne vous enregistrez pas pour un tel compte, vous ne pouvez pas bénéficier de la remise Friends dans le cadre de notre boutique en ligne et dans nos magasins.

12.3.3 En outre, le participant doit activer la réduction Fressnapf Friends dans l'application Fressnapf. L'application Fressnapf peut être téléchargée gratuitement dans l'App Store iOS et le Google Play Store. Pour activer la remise Friends, vous devez vous connecter à votre compte client Fressnapf existant ou vous enregistrer pour un compte client Fressnapf comme décrit au point 12.3.1. Après l'inscription ou l'enregistrement du compte client Fressnapf, la remise Fressnapf Friends peut être activée dans l'application en acceptant les présentes conditions d'utilisation et en nous communiquant les données marquées comme obligatoires, à savoir l'adresse e-mail, le nom et le prénom, et en créant au moins un profil animal. En ce qui concerne le traitement des données à caractère personnel dans ce contexte, nous vous renvoyons à la déclaration de protection des données pour le compte client Fressnapf.

12.3.4 Pour pouvoir bénéficier de la réduction Friends dans nos magasins, il faut que la remise Friends soit activée avant le processus de paiement et que le code QR généré individuellement dans l'application Fressnapf soit présenté lors du processus de paiement et enregistré à la caisse.

12.3.5 Pour que vous puissiez profiter de la réduction Friends dans notre boutique en ligne, nous déduisons la réduction Friends du prix d'achat immédiatement à la fin du processus d'achat, si vous vous êtes connecté à la boutique en ligne avec le même compte client Fressnapf que celui que vous



avez utilisé pour activer la réduction Friends dans l'App Fressnapf et que nous pouvons ainsi vous identifier comme client remise Friends.

12.4 Combinaison avec d'autres actions de remise et produits ou services exclus

12.4.1 La remise Friends peut être combinée avec les prix réduits de la boutique en ligne et du magasin uniquement si cela est expressément indiqué. Par contre, la remise Friends ne peut pas être combinée avec d'autres actions de remise.

12.4.2 Si la remise Friends est active et que vous avez également activé d'autres actions de remise, nous accordons automatiquement la remise la plus avantageuse pour vous sur les articles concernés. Les autres actions de remise peuvent être notamment des codes de bon d'achat de la newsletter, des coupons d'application ou des coupons de remise spéciaux des marchés, qui ne sont pas accordés simultanément dans la brochure. La remise Friends ne peut pas être combinée avec des réductions de prix qui sont exclusivement réservées aux clients Friends.

12.5 Validité temporelle de la remise Friends

12.5.1 Vous pouvez bénéficier de la remise de 5 % (voir les conditions de remise au point 12.1.2 ci-dessus) immédiatement après l'activation de la remise Friends.

12.5.2 La remise Friends expire automatiquement le 31.12.2024. Après cette date, nous n'accorderons plus de remise sur la base de la remise Friends, ni dans nos magasins ni dans notre boutique en ligne. Nous nous réservons toutefois le droit de prolonger la durée de validité de la remise Friends, initialement limitée dans le temps, à notre entière discrétion.

Nous nous réservons le droit de modifier ou de compléter à tout moment les présentes conditions de participation avec effet pour l'avenir, dans la mesure où ces modifications sont mineures, objectivement justifiées et raisonnables.

13. **Test de nouvelles options d'expédition gratuites**

Fressnapf teste l'utilisation de nouvelles options d'expédition dans certaines régions sélectionnées par code postal. Si votre commande se situe dans l'une de ces régions et que votre marchandise convient à nos nouvelles options d'expédition, vous pourriez recevoir un e-mail vous en informant. Cet e-mail contient un numéro de service gratuit qui vous permet de sélectionner les nouvelles options d'expédition sans frais supplémentaires. Il s'agit, par exemple, de l'enlèvement au magasin ou d'une date de livraison spécifiée par vous.

14. **Garantie**

Sauf convention expresse contraire, vos droits de garantie sont régis par les dispositions du contrat de vente selon le droit suisse. Si les articles livrés présentent des défauts matériels ou de fabrication évidents, ce qui inclut également les dommages liés au transport, vous devez immédiatement nous en informer ou informer le collaborateur de la société de livraison qui livre les articles. L'absence de notification des défauts n'a pas conséquences sur vos droits à notre égard, mais elle nous aide à faire valoir nos propres droits à l'encontre du transporteur, de l'assurance transport ou de nos fournisseurs.



15. Responsabilité

Fressnapf Tiernahrungs GmbH exclut toute responsabilité pour les dommages dans la mesure où la loi le permet. Cela vaut également pour les prétentions en responsabilité extracontractuelle. La responsabilité obligatoire en cas de dol ou de faute grave, ainsi que la responsabilité du fait des produits et en cas de lésions corporelles et de décès sont réservées.

Les aliments diététiques vétérinaires ne doivent être utilisés que sur recommandation et sous la surveillance régulière du vétérinaire de famille. Le vétérinaire de famille doit être consulté régulièrement (tous les 6 mois) pendant l'alimentation pour des examens de contrôle et immédiatement en cas de détérioration de l'état de santé de l'animal de compagnie. Fressnapf Tiernahrungs GmbH n'assume aucune responsabilité pour les conséquences d'une utilisation inappropriée ou non indiquée médicalement d'aliments diététiques vétérinaires.

16. Protection des données

Pour plus d'informations sur la manière dont nous collectons, traitons et communiquons vos données personnelles à des tiers, veuillez consulter notre [déclaration de protection des données](#).

17. Droits d'image

Tous les droits relatifs aux contenus accessibles via la boutique en ligne, en particulier les droits de marque et les droits d'auteur, nous appartiennent ou appartiennent à nos partenaires. Vous êtes tenu d'en tenir compte et de vous engager à ne pas utiliser les contenus de notre boutique en ligne, de quelque nature qu'ils soient, au-delà de la visite habituelle d'une boutique en ligne. Il est notamment interdit de reproduire, de diffuser et/ou de publier des contenus sans notre autorisation écrite expresse.

18. Langue du contrat | Opérateur

La langue du contrat est le français ou l'allemand.

L'exploitant de la boutique en ligne est:

Fressnapf Tiernahrungs GmbH

Westpreußenstraße 32 - 38, 47809 Krefeld, Allemagne

Membres de la direction : Heiko Bückler, Jochen Huppert, Christian Kümmel, Dr. Johannes Stegmann

19. Droit applicable | Jurisdiction compétente

Le droit suisse est applicable à la relation juridique entre le magasin en ligne Fressnapf et le client, à l'exclusion de la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises. Le for juridique pour les personnes physiques est le siège de Fressnapf Tiernahrungs GmbH ou le domicile du client. Pour les personnes morales, le siège de Fressnapf Tiernahrungs GmbH est le for exclusif.



20. Règlement des litiges en ligne | Règlement des litiges consommateurs

La Commission européenne a mis en place une plateforme Internet pour le règlement en ligne des litiges. Cette plateforme sert de point de contact pour le règlement extrajudiciaire des litiges relatifs aux obligations contractuelles découlant de contrats de vente conclus en ligne. Vous pouvez accéder à la plateforme en cliquant sur le lien suivant : <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Fressnapf Tiernahrungs GmbH n'est pas tenue de participer à une procédure de règlement des litiges devant un organisme de conciliation des consommateurs et ne participe pas non plus aux procédures de conciliation des consommateurs conformément à la loi sur le règlement des litiges de consommation.