



# Information om ångerrätt

## När och hur kan jag returnera en vara?

### Om du ångrar ditt köp

Vår högsta prioritet är att du som kund ska vara nöjd med dina inköp hos oss. Om du av någon anledning inte skulle vara helt tillfreds med en produkt har du 14 dagar på dig (från den dag du får dina varor) att returnera varan till oss för att få full återbetalning. Vi återbetalar produktens fakturavärde fullständigt, inklusive eventuella fraktkostnader, och hjälper dig att ordna retur med vår leveranspartner. Se nedan för mer information och instruktioner om hur du skickar tillbaka en vara.

Observera att du inte kan ångra köp på redan öppnade foder-, snacks- och kattsandsförpackningar. Det går inte heller att lämna tillbaka ofullständiga ekonomipack.

### Defekt vara

Om du har fått en defekt produkt eller har problem med din order, kontakta vänligen vår **kundtjänst** för hjälp att byta eller returnera varan.

### Produkter utan ångerrätt

På ett litet antal produkter i vårt sortiment kan vi inte erbjuda ångerrätt. Artiklar som har tillverkats extra enligt personliga önskemål kan vi tyvärr inte återta. Klicka **här** för utförlig information.

Våra allmänna villkor i komplett version hittar du **här**.

### Returnera en vara

#### Steg 1:

Kontakta vår kundtjänst inom 14 dagar efter du mottagit varan från oss.

Välj mellan dessa alternativ:

**Webbsidan:** använd vårt **kontaktformulär**

**Telefon:** 0046-2012-7636 (måndag till fredag mellan klockan 08.00-18.00)

Du kan även använda vår **ångerblankett**. Detta är dock inget måste.

När du kontaktar vår kundtjänst kommer du att få frågan om returproduktens **artikelnummer**.

Du kan skicka tillbaka varan kostnadsfritt på ett postkontor genom att begära en **returetikett** från vår kundtjänst. Vill du att paketet ska hämtas upp på din privatadress eller arbetsplats, kontakta kundtjänst så kan vi ordna detta.

#### Steg 2:

Returnera helst varan (om möjligt) i originalförpackningen. Om den inte kan användas igen kan du välja en passende alternativförpackning.

#### Steg 3:

**Alternativ 1:** Skicka paketet gratis på posten genom att använda vår returetikett som du får från vår kundservice.

**Alternativ 2:** Vår leveranspartner hämtar upp varorna kostnadsfritt på den adress och det datum du har kommit överens om med vår kundtjänst. Upphämtningen kan ske måndag-fredag, mellan klockan 9 och 16. Exakt klockslag kan tyvärr inte specificeras.

Vi återbetalar dina pengar så snart vi mottagit varan, förutsatt att du informerat oss om returen inom tidsfristen på 14 dagar.

\*Vi återbetalar ej returkostnader för paket som skickats med expressleverans eller som skrymmande paket. Om du har problem att transportera paketet kan vi ordna upphämtning. Kontakta vår **kundtjänst** för utförlig information.

### **Leverantörer/ägare**

zooplus SE  
Sonnenstrasse 15  
80331 Munich  
Germany

Företagsledning:

Geoffroy Lefebvre  
Andreas Maueröder

Huvudkontor: München

Tingsrätten i München, HRB 125080

VAT ID No. DE 200 164 421