DAS GESUNDE TIER

Garantiebedingungen

Zufriedenheitsgarantie · Das Gesunde Tier

Stand: 21.10.2026

1. Garantiegeber

Herbac International GmbH, Das Gesunde Tier, Bahnhofstraße 47, 54424 Thalfang („wir“).

2. Was ist die Zufriedenheitsgarantie?

Die Zufriedenheitsgarantie ist eine freiwillige zusätzliche Leistung von uns. Deine gesetzlichen Rechte, insbesondere Dein Widerrufsrecht und Deine Rechte bei Mängeln, bleiben davon unberührt und werden nicht eingeschränkt. Die Geltendmachung Deiner gesetzlichen Mängelrechte ist für Dich kostenlos.

3. Für welche Ware gilt sie?

Für Trockenfutter für Hunde aus unserem Sortiment in den Gebinden 1 kg, 5 kg und 10 kg. Nicht erfasst sind Katzenfutter, Nassfutter, Ergänzungsfuttermittel, Futterproben, Probierpakete und das Welpenstarterpaket.

4. Wer kann sie nutzen?

Die Garantie gilt für Deine erste Trockenfutter-Bestellung bei uns. Das ist die erste Bestellung, die mindestens ein Trockenfutter nach Ziffer 3 enthält. Eine Abo-Erstbestellung, die ein Trockenfutter nach Ziffer 3 enthält, zählt als erste Trockenfutter-Bestellung.

Frühere Bestellungen anderer Produkte schließen die Garantie nicht aus. Futterproben, Probierpakete und das Welpenstarterpaket zählen dabei nicht als Trockenfutter-Bestellung.

Die Garantie kann einmal pro Haushalt genutzt werden.

Als Haushalt gelten alle Personen, die unter derselben Anschrift wohnen, also mit gleicher Straße, Hausnummer, Postleitzahl und Ort sowie, falls angegeben, gleicher Wohnungs- oder Etagenangabe. Maßgeblich ist die Liefer- oder Rechnungsanschrift Deiner Bestellung. Hat bereits jemand aus Deinem Haushalt die Zufriedenheitsgarantie genutzt, kann sie für weitere Bestellungen unter dieser Anschrift nicht erneut genutzt werden.

5. Dauer und Geltungsbereich

Du kannst die Garantie innerhalb von 30 Tagen nach Lieferung anmelden. Für die Frist zählt der Eingang Deiner Anmeldung; Beratung und Erstattung können danach erfolgen.

Die Garantie gilt für Bestellungen mit Lieferung innerhalb Deutschlands.

6. Wann greift die Garantie?

6.1 Frisst nicht

Die Garantie greift ab dem 3. Tag konsequenter Ablehnung des Futters, gerechnet ab Fütterungsbeginn. Mäkelige Hunde brauchen manchmal ein bis zwei Tage, um sich an einen neuen Geschmack, Geruch oder eine andere Textur zu gewöhnen. Bei einem ansonsten gesunden Hund empfehlen wir zunächst Geduld, Routine und konsequente Fütterung.

6.2 Verträgt nicht

Für die Beurteilung der Verträglichkeit gelten bei allen Sorten 14 Tage als regulärer Orientierungszeitraum, gerechnet ab Fütterungsbeginn. Eine Futterumstellung, insbesondere auf kaltgepresstes Futter, braucht Zeit. Leichte Umstellungsreaktionen, etwa bei Kotmenge oder Kotkonsistenz, fangen wir zunächst mit unserer Beratung auf, zum Beispiel durch eine langsamere Umstellung. Du kannst die Garantie auch anmelden, bevor die 14 Tage vergangen sind. Wir beraten Dich dann zunächst und beurteilen die Verträglichkeit nach Ablauf des Zeitraums.

Die 14 Tage sind keine starre Wartefrist. Bei deutlichen oder anhaltenden Beschwerden soll nicht einfach weitergefüttert werden. Dann kann die Garantie bereits früher greifen. Bei bekannt sensiblen Hunden entscheiden wir ebenfalls individuell. Mögliche Hinweise auf fehlende Verträglichkeit sind:

- anhaltender oder erkennbar mit der Fütterung zusammenhängender Durchfall
- deutlich erhöhter Kotabsatz (Orientierung: ab 5-mal täglich)
- wiederholtes Erbrechen in zeitlichem Zusammenhang mit der Fütterung
- neu auftretender Juckreiz, sofern ein Zusammenhang mit der Fütterung plausibel ist

6.3 Schwere Symptome

Bei schweren oder gesundheitlich auffälligen Symptomen raten wir, zuerst tierärztlichen Rat einzuholen, bevor die Umstellung fortgesetzt wird. Die Frist nach Ziffer 5 bleibt gewahrt, wenn Du die Garantie rechtzeitig angemeldet hast.

7. Wann gilt die Garantie nicht?

Bei abgelaufenem Mindesthaltbarkeitsdatum, bei Verfütterung an eine andere Tierart und bei tatsächlichen Produktmängeln. Für Mängel gelten Deine gesetzlichen Rechte und unsere Reklamation.

8. So nimmst Du die Garantie in Anspruch

Wähle in Deinem Kundenkonto unter „Meine Bestellungen“ unter „Zufriedenheitsgarantie“ den Artikel und den Grund („frisst nicht“ oder „verträgt nicht“) und sende das Zufriedenheitsgarantie-Formular ab. Danach melden sich unsere Ernährungsberater per Rückruf zum Wunschtermin oder per E-Mail bei Dir. Angaben zu Rasse, Alter und Unverträglichkeiten helfen uns bei der Beratung. Die geöffnete Packung musst Du nicht zurücksenden.

9. Was Du bekommst

Wir suchen gemeinsam mit Dir eine passende Lösung, zum Beispiel ein anderes Futter oder Futterproben. Du entscheidest, ob ein Vorschlag für Dich und Dein Tier passt.

Nimmst Du einen Vorschlag nicht an oder findet sich keiner, erstatten wir Dir 100 % des Kaufpreises des betroffenen Artikels, den Du tatsächlich bezahlt hast. Erstattet wird der für den betreffenden Artikel tatsächlich gezahlte Betrag nach Abzug angerechneter Rabatte und Gutscheine. Bereits gezahlte Versandkosten erstatten wir ebenfalls.

Wie die Erstattung erfolgt, klären wir im Gespräch mit Dir. Die Auszahlung erfolgt innerhalb von 3 bis 5 Werktagen nach Abschluss der Beratung.

10. Kontakt

Herbac International GmbH, Bahnhofstraße 47, 54424 Thalfang

E-Mail: info@dasgesundetier.de

Telefon: +49 (0)6504 7433510 (Mo–Fr 7–17 Uhr)

11. Datenschutz

Welche Daten wir bei der Anmeldung und Beratung verarbeiten, erfährst Du in unserer Datenschutzerklärung: https://www.dasgesundetier.de/data-protection