

Sehr geehrte Damen und Herren,

wenn Sie einen Fehler oder Schaden an einem Produkt feststellen, können Sie eine Reklamation einreichen. Am besten geht das, wenn Sie dazu das Formular auf unserer Website [www.johndog.de](http://www.johndog.de) herunterladen oder das untenstehende Formular ausfüllen. Senden Sie dieses anschließend ausgefüllt an folgende E-Mail-Adresse:

[reklamationen@johndog.de](mailto:reklamationen@johndog.de).

Bitte beachten Sie: Die Nutzung dieses Formulars ist freiwillig. Sie können Ihre Reklamation daher auch auf jedem anderen Weg einreichen (z. B. per E-Mail, telefonisch oder schriftlich). Wir akzeptieren alle Formen der Reklamation gleichermaßen.

**Um die Bearbeitung Ihrer Reklamation zu beschleunigen, empfehlen wir, Fotos beizufügen, die den Mangel oder Schaden dokumentieren. Betrifft Ihre Reklamation Lebensmittel oder Snacks, geben Sie bitte zusätzlich die Chargennummer auf der Verpackung an.**

Bitte beachten Sie, dass wir das Recht haben, Sie aufzufordern, das reklamierte Produkt auf unsere Kosten an die folgende Adresse zurückzusenden:

**John Dog Group Sp. z o.o.**

**ul. Logistyczna 7**

**62-070 Dąbrówka**

**POLEN**

**mit dem Vermerk „Reklamation“.**

## FORMULAR FÜR REKLAMATIONEN

I / KUNDENDATEN: (\*Pflichtfeld)

1. Vor- und Nachname\*: .....

2. Anschrift: .....

3. E-Mail-Adresse\*: .....

4. Telefonnummer: .....

5. IBAN/Bankverbindung: .....

II / GEGENSTAND DER REKLAMATION:

1. Kaufdatum: .....

2. Produktname und Artikelnummer\*: .....

3. Rechnungs- bzw. Bestellnummer\*: .....

4. Datum der Mängelfeststellung\*: .....

5. Beschreibung des Mangels\*: .....

**ICH MÖCHTE FOLGENDES MEINER GEWÄHRLEISTUNGSRECHTE GELTEND MACHEN:**

Ersatzlieferung |  Reparatur |  Preisminderung ..... |  Rücktritt vom Vertrag ..... (leserliche Unterschrift des Antragstellers)

1. Der Verkäufer haftet nur dann für die Vertragswidrigkeit der Waren mit dem Vertrag, wenn diese vor Ablauf von zwei Jahren nach der Übergabe dieser Waren an den Kunden festgestellt wird.

2. Der Kunde kann vom Vertrag zurücktreten, wenn der Verkäufer nicht unverzüglich und ohne unzumutbare Belästigung des Kunden die mangelhafte Sache durch eine mangelfreie ersetzt oder den Mangel beseitigt.

3. Eine Haftung für Sach- und Rechtsmängel (Gewährleistung) wird gegenüber Nutzern, die keine Verbraucher sind, außer in den in § 444 BGB genannten Fällen ausgeschlossen.

4. Der Verkäufer haftet gegenüber Verbrauchern für Mängel der Produkte nach den Vorschriften des deutschen Bürgerlichen Gesetzbuches (BGB) in der jeweils gültigen Fassung, insbesondere nach den §§ 434 ff. BGB.

5. Verbraucher im Sinne von § 13 BGB können innerhalb der in § 438 Abs 1 Nr. 3 BGB vorgesehenen Frist und unter den in § 437 BGB festgelegten Bedingungen einen Gewährleistungsanspruch geltend machen.

6. Es wird empfohlen, der Reklamation Fotos der beanstandeten Produkte beizufügen, um die Bearbeitung der Reklamation zu beschleunigen. Sollte es notwendig sein, die Reklamation ordnungsgemäß zu prüfen, ist der Verbraucher verpflichtet, das fehlerhafte Produkt auf Kosten des Verkäufers an die Adresse des Verkäufers zu senden. Bei Nutzern, die Verbraucher sind, und im Falle der Anerkennung der Reklamation als berechtigt, gehen die Kosten für die Rücksendung der mangelhaften Produkte an die Adresse des Verkäufers und die Kosten für die Lieferung der mangelfreien Produkte (im Falle des Austauschs des Produkts) zu Lasten des Verkäufers.

8. Der Verkäufer gibt keine Qualitätsgarantie für Produkte. Für einige Produkte, die im Shop angeboten werden, hat der Hersteller des Produkts jedoch zusätzlich eine Qualitätsgarantie gewährt. Das Bestehen und der Inhalt der Garantie werden jeweils in der Beschreibung des Produkts auf der Website des Shops angegeben.

9. Reklamationen können insbesondere auf elektronischem Wege - per E-Mail an:  
reklamationen@johndog.de

oder schriftlich per Einschreiben an:

John Dog Group Sp. z o.o., ul. Logistyczna 7, 62-070 Dąbrówka, Polen

mit dem Vermerk ‚Reklamation‘, gesendet werden.

## II / ENTSCHEIDUNG ÜBER DIE REKLAMATION:

Ersatzlieferung |  Reparatur |  Preisminderung durch ..... |  Rücktritt  
vom Vertrag |  abgelehnt

1. Person, welche die Reklamation bearbeitet / Datum:

.....

2. Begründung:

.....

Wir bitten darum, dass die zurückgesandten Produkte, die an John Dog Group Sp. z o.o. geschickt werden, sauber sind (gereinigt, gewaschen).

Sollte ein Produkt in einem solchen Zustand bei uns eingehen, dass es aus hygienischen Gründen nicht unmittelbar zur Prüfung oder Weiterleitung zur Reparatur geeignet ist, übernehmen wir die Reinigung des Produkts. In diesem Fall trägt der Kunde die Kosten der Reinigung.

Weitere Informationen über Rücksendungen und Reklamationen finden Sie in den allgemeinen Geschäftsbedingungen.

Alle Informationen über die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten finden Sie auf unserer Website unter <https://johndog.de/datenschutzerklaerung>.