

**Allgemeine Geschäftsbedingungen « ROYAL CANIN® INDIVIDUALIS & VET DIET HOME
DELIVERY »
Verkaufsbedingungen**

Diese allgemeinen Verkaufsbedingungen (**AGBV**) finden Anwendung zwischen:

- der im Impressum dieser Website (**Website**) genannten natürlichen Person oder (teil-)rechtsfähigen Gesellschaft, welche auf der Website Ernährungsprodukte des Programms „ROYAL CANIN® INDIVIDUALIS“ (**INDIVIDUALIS Produkte**) oder Ernährungsprodukte des ROYAL CANIN® VET Produktportfolios (**VET DIET HOME DELIVERY Produkte**; INDIVIDUALIS Produkte und VET DIET HOME DELIVERY Produkte zusammen **Produkte**),

(Wir oder Uns)

und

- der natürlichen Person, die sich auf der Website registriert, um Produkte für ihren Hund und/oder ihre Katze (**Ihr Tier**) zu bestellen

(Sie oder Ihnen).

Die Registrierung und die Bestellungen von Produkten auf der Website dürfen nur zu privaten und nicht zu unternehmerischen Zwecken erfolgen. Die erworbenen Produkte dürfen insbesondere nicht im Rahmen einer gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit weiterveräußert werden. Wir behalten Uns das Recht vor, Bestellungen von Personen, die keine Verbraucher sind, nicht zu bearbeiten.

§ 1 Produkte

(1) Die auf der Website angebotenen Produkte sind ausschließlich für Hunde und Katzen bestimmt. Sowohl die Website als auch die Produkte haben einen besonderen innovativen Charakter.

(2) Bei INDIVIDUALIS Produkten handelt es sich um Trockennahrung, welche aus einer individualisierten Mischung verschiedener, speziell für dieses Futterkonzept hergestellten Kroketten besteht. Sie sind individualisierte und personalisierte Ernährungsprodukte, die speziell an die Bedürfnisse Ihres Tiers angepasst sind. Diese Anpassung erfolgt mittels des Royal Canin Algorithmus auf Grundlage einer individualisierten Ernährungsempfehlung.

(3) Bei VET DIET HOME DELIVERY Produkten handelt es sich um Ernährungsprodukte aus zwei Spezialfuttermittellinien: (i) ROYAL CANIN® Veterinary Diet-Produkte, die speziell für die diätetische Unterstützung von Hunden und Katzen mit spezifischen klinischen Erkrankungen und für die Anwendung nach den Anweisungen eines Tierarztes entwickelt wurden und (ii) ROYAL CANIN® Veterinary Care Nutrition-Produkte, die speziell zur Deckung der physiologischen, aber spezifischen und klar identifizierten Ernährungsbedürfnisse in Abhängigkeit von Rasse, Alter, Größe, Lebensweise, körperlicher Aktivität etc. von Katzen und Hunden entwickelt wurden. Sie sind Ernährungsprodukt des ROYAL CANIN® VET Produktportfolios. Entsprechend Unserer individualisierten Ernährungsempfehlung sind bestimmte VET DIET HOME DELIVERY Produkte für Ihr Tier geeignet.

(4) Eine **individualisierte Ernährungsempfehlung** ist eine individualisierte und bei einem INDIVIDUALIS Produkt auch personalisierte Ernährungsempfehlung hinsichtlich eines Produkts, die auf den von Uns angesichts des (Gesundheits-)Zustands Ihres Tiers bereitgestellten Informationen

beruht. Entscheidend sind dabei Unserer Beobachtungen und die von Ihnen bereitgestellten Informationen bezüglich Ihres Tiers (insbesondere Rasse, Alter, Geschlecht, Aktivitätsniveau, Gewichts, körperlicher Zustand und eventuelle Gesundheitsschädigungen, wie beispielsweise Nieren-, Harnwegs-, Magen-Darm-, Leber-, Bauchspeicheldrüsen- und Hautkrankheiten).

(5) Sofern INDIVIDUALIS Produkte aufgrund der von Ihnen bereitgestellten Informationen einen aufgedruckten Namen tragen, sind Sie allein für den Inhalt des von Ihnen gewählten Textes verantwortlich. Der Text wird nicht auf Fehler kontrolliert. Sie dürfen keine Textinhalte verwenden, die Rechte Dritter verletzen oder gegen geltendes Recht (wie Markenrechte, Urheberrechte oder Strafgesetze) verstoßen. Selbiges gilt für solche Inhalte, die in irgendeiner Art und Weise gegen die guten Sitten verstoßen.

§ 2 Bestellungen

2.1 Aufgabe von Bestellungen

(1) Die Präsentation von Produkten auf der Website stellt noch kein bindendes Angebot zum Abschluss eines Kaufvertrags dar.

(2) Um Bestellungen aufzugeben, ist die Erstellung eines Benutzerkontos erforderlich. Eine Benutzerkonto kann wie folgt erstellt werden:

- Klicken Sie auf den Hyperlink, den Sie auf Ihre Veranlassung hin von Uns per E-Mail erhalten haben. Sie werden sodann auf die Website weitergeleitet.
- Machen Sie alle Angaben, zu denen Sie zum Zwecke der Erstellung eines Benutzerkontos aufgefordert werden.
- Akzeptieren Sie die Datenschutzbestimmungen.

Die Bestellung eines Produktes auf der Website, der Abschluss eines Vertrags und die Lieferung des Produktes sind von den Uns zur Verfügung stehenden persönlichen Daten abhängig, die im Bestellformular aufgeführt sind. Ohne diese Informationen kann Ihre Bestellung nicht bearbeitet werden. Die Bedingungen für die Verarbeitung und Speicherung personenbezogener Daten sind in der oben genannten Datenschutzerklärung festgelegt.

(3) Nach Erstellung des Benutzerkontos kann eine Bestellung über die Website wie folgt aufgegeben werden:

- Loggen Sie sich in Ihr Benutzerkonto auf der Website ein.
- Unter "Meine Empfehlungsübersicht" finden Sie die von Uns erstellte individualisierte Ernährungsempfehlung, die empfohlenen Produkte und bei INDIVIDUALIS Produkten die Produktmengen, die für den Fütterungszeitraum erforderlich sind, den Wir für Ihr Tier empfehlen.
- Klicken Sie auf ein Produkt. Bei VET DIET HOME DELIVERY Produkten können Sie dann verschiedene Gebindegrößen und bei INDIVIDUALIS Produkten einzeln Produktmengen, die mindestens einem (1) Monatsfutter für Ihr Tier entsprechen, bestellen (**Einzelbestellung**). Bei INDIVIDUALIS Produkten könne Sie außerdem für den empfohlenen Fütterungszeitraum ein Abonnement über die monatliche Lieferung von Produktmengen abschließen, die

einem (1) Monatsfutter für Ihr Tier entsprechen (**INDIVIDUALIS Abonnement**; eine Einzelbestellung und ein INDIVIDUALIS Abonnement jeweils eine **Bestellung**).

- Sie werden dann zu Ihrem Warenkorb mit den Produkten Ihrer Bestellung weitergeleitet.
- Sodann wählen Sie eine Lieferadresse und geben Ihre Zahlungsmethode und die für deren Durchführung erforderlichen Informationen an.
- Sie müssen dann das Kästchen "Mit der Bestellung des Produkts akzeptiere ich die Verkaufsbedingungen der Website " ROYAL CANIN® INDIVIDUALIS & VET DIET HOME DELIVERY " und habe die Datenschutzrichtlinie zur Kenntnis genommen." anklicken. Abweichende oder entgegenstehende Bedingungen Ihrerseits werden von uns nicht anerkannt und wir widersprechen ihrer Einbeziehung hiermit ausdrücklich, es sei denn, es ist etwas anderes vereinbart.
- Um Ihre Bestellung abzuschließen, klicken Sie auf "Zahlungspflichtig bestellen". Sie können Ihren Bestellvorgang jederzeit unterbrechen oder Ihre Bestellung ändern, bevor Sie auf "Zahlungspflichtig bestellen" klicken.

(4) Durch Anklicken der Schaltfläche "Zahlungspflichtig bestellen" und die sich unmittelbar anschließende Zahlung nach Maßgabe des § 4 kommt zwischen Ihnen und Uns ein Vertrag über die Bestellung zustande. Gleichzeitig geben Sie für Uns ein rechtsverbindliches Angebot gegenüber Royal Canin zum Abschluss eines korrespondierenden Vertrags zwischen Uns und Royal Canin nach Maßgabe der zwischen Uns und Royal Canin geltenden allgemeinen Geschäftsbedingungen ab. Zwischen Royal Canin und Ihnen kommt kein Vertragsverhältnis zustande.

(5) Die von Ihnen bestellten Produkte werden erst zusammengestellt und versandt, wenn eine Zahlung nach Maßgabe des § 4 erfolgt ist.

2.2 Bestellbestätigung

Nach Abschluss Ihrer Bestellung und Zahlung nach Maßgabe des § 4 lassen wir Ihnen eine Zusammenfassung der wichtigsten Informationen bezüglich Ihrer Bestellung (insbesondere Gesamtpreis, Produktmengen, voraussichtliches Lieferdatum, Lieferadresse und AGBV) zukommen. Sofern Sie Fragen haben, können Sie uns unter den im Impressum der Website oder in der Bestellbestätigung angegebenen Kontaktdaten erreichen.

2.3 Bestellübersicht

Sie können Ihre Bestellungen jederzeit auf der Website einsehen. Die für die jeweilige Bestellung geltenden AGBV finden Sie dort nicht; auf der Website können Sie nur die aktuellen AGBV einsehen und für Ihre Zwecke speichern. Wir empfehlen Ihnen daher die Informationen bezüglich Ihrer Bestellungen (z.B. die Bestätigungs-E-Mails) selbst aufzubewahren.

2.4 Widerrufsrecht

(1) Verbrauchern, die VET DIET HOME DELIVERY Produkten bestellen, steht nach Maßgabe der gesetzlichen Bestimmungen ein Widerrufsrecht zu. Über dieses Widerrufsrecht informieren wir Sie nach Maßgabe des gesetzlichen Musters in Anlage 1 zu diesen AGBV. Über das

Muster-Widerrufsformular informieren wir Sie nach der gesetzlichen Regelung in Anlage 2 zu diesen AGBV.

(3) Bei Bestellung von INDIVIDUALIS Produkte besteht gemäß § 312g Absatz 2 Nr. 1 Bürgerliches Gesetzbuch (**BGB**) kein gesetzliches Widerrufsrecht, da INDIVIDUALIS Produkte, wie unter § 1 Abs. 2 beschrieben, stark individualisiert, personalisiert und daher speziell auf Ihr Tier zugeschnittenen sind.

§ 3 Preis

(1) Die Preise der Produkte sind in Euros angegebenen und verstehen sich als Endpreise inklusive der gesetzlichen Mehrwertsteuer. Für die Lieferung des Produktes entstehen für Sie keine zusätzlichen Kosten.

(2) Vorbehaltlich abweichender Regelungen unter § 3 Abs. 3 gelten für eine Bestellung die Preise der Produkte, die zum Zeitpunkt der Bestellung angezeigt werden.

(3) Haben Sie ein INDIVIDUALIS Abonnement abgeschlossen, können wir die Preise der bestellten Produkte nachträglich an sich verändernde Marktbedingungen, veränderte Beschaffungskosten, Änderungen der Mehrwertsteuer oder vergleichbare Änderungen anpassen. Wir benachrichtigen Sie darüber mindestens zehn (10) Tage vor dem nächsten Zahlungstermin. Um im Falle einer solchen bevorstehenden Preisanpassung Ihr Abonnement zu beenden, können Sie von Ihrem Recht gemäß § 7 Abs. 2 Gebrauch machen.

§ 4 Zahlung und Rechnung

(1) Wir akzeptieren nur Zahlungen mittels MasterCard® oder VISA® (**Kreditkarte**). Ihre Kreditkarte wird belastet, sobald eine Zahlung fällig wird. Im Falle einer Einzelbestellung ist die Zahlung des Gesamtpreises für die bestellten Produkte bei Vertragsabschluss sofort fällig. Im Falle eines INDIVIDUALIS Abonnements ist die Zahlung des Gesamtpreises für die Produkte für den ersten Monat bei Vertragsabschluss sofort fällig und werden die Zahlungen des Gesamtpreises für die Produkte für jeden weiteren Monat monatlich an dem Tag fällig, der durch seine Zahl dem Tag entspricht, an dem der Vertrag geschlossen wurde. Fehlt in einem Monat der maßgebliche Tag, so wird der Gesamtpreis für die Produkte für diesen Monat am letzten Tag dieses Monats fällig.

(2) Um Ihre Zahlungsinformationen zu schützen, werden alle Zahlungsvorgänge auf der Website mittels SSL gesichert und verschlüsselt und von Unserem Zahlungsdienstleister abgewickelt. Ihre Zahlungsinformationen werden nicht über unsere Website verarbeitet; nur Unser Zahlungsdienstleister hat Zugang zu Ihren Zahlungsinformationen. Ändern sich die bei Ihrer vorigen Bestellung angegebenen Zahlungsinformationen, sind Sie verpflichtet, diese vor der nächsten Bestellung anzupassen.

(3) Bei Zahlungsverzug sind Wir berechtigt, Ihnen für die Dauer des Verzuges Zinsen in Höhe von 5 (fünf) Prozentpunkten über dem jeweiligen Basiszinssatz (§ 247 BGB) der Europäischen Zentralbank (EZB) zu berechnen. Wir behalten uns insoweit vor, einen höheren Schaden nachzuweisen.

(4) Sie erklären sich damit einverstanden, ausschließlich elektronische Rechnungen zu erhalten. Ihre Rechnungen sind auf der Website unter "Meine Empfehlungübersicht" abrufbar, sobald Sie den Preis für eine Einzelbestellung oder den monatlich fälligen Betrag für Ihr INDIVIDUALIS Abonnement gezahlt haben.

§ 5 Aufrechnung und Zurückbehaltungsrecht

Sie sind zur Aufrechnung gegen Ansprüche nur berechtigt, wenn Ihre Forderungen rechtskräftig festgestellt, diese von Uns anerkannt wurden oder unstreitig sind. Zur Aufrechnung gegen Unsere Ansprüche sind Sie auch dann berechtigt, wenn ihre Ansprüche aus Mängelrügen oder Gegenansprüchen aus demselben Vertrag resultieren. Sie dürfen ein Zurückbehaltungsrecht nur dann ausüben, wenn Ihr Gegenanspruch auf demselben Vertrag beruht.

§ 6 Lieferung

(1) Lieferungen erfolgen ausschließlich in der Bundesrepublik Deutschland an die von Ihnen auf dem Portal genannte oder ausgewählte Lieferadresse (an die Rezeption Unserer Tierarztpraxis oder -klinik, an Ihre bei der Bestellung angegebene Adresse oder an einen der auf dem Portal vorgeschlagenen und ausgewählten Abholpunkte).

(2) Sie werden per E-Mail über den Tag des Versands Ihrer Bestellung informiert. In dieser E-Mail finden Sie einen Link zu der Website des Transportunternehmens, so dass dort der Status der Lieferung online verfolgt werden kann. Die Angabe des Lieferdatums durch Uns erfolgt nach bestem Ermessen auf der Grundlage der jeweiligen Lieferlage. Sie ist unverbindlich, es sei denn ein Lieferdatum ist zwischen Ihnen und Uns ausdrücklich als verbindlich vereinbart worden.

(3) Da die bestellten Produkte aufgrund ihrer Größe nicht in den Briefkasten eingeworfen werden können, müssen sie persönlich in Empfang genommen werden. Können die bestellten Produkte nicht persönlich übergeben werden, werden Sie entweder durch einen Hinweis, der an Ihrer Adresse hinterlassen wird, durch eine E-Mail oder eine Textnachricht über die alternative Liefermethode informiert.

(4) Unbeschadet Ihrer Rechte gemäß §§ 434 ff. BGB haften Wir nicht für Verspätungen, die entstehen, weil Sie bei Ihrer Bestellung eine falsche oder ungenaue Lieferadresse angegeben haben. In diesem Fall behalten wir uns die Geltendmachung der zusätzlichen Lieferkosten vor, die aus Ihrer falschen oder ungenauen Angabe der Lieferadresse resultieren.

§ 7 Vertragliches Rücktrittsrecht, Beendigung eines Abonnements

(1) Es besteht die Möglichkeit individuell ein vertragliches Rücktrittsrecht für den Fall zu vereinbaren, dass Ihr Tier das Produkt nicht annimmt. Sprechen Sie uns gerne darauf an.

(2) Sie können ein INDIVIDUALIS Abonnement ohne Angabe von Gründen über die Website drei (3) Tage vor dem nächsten Zahlungstermin mit sofortiger Wirkung beenden. Durch die Vertragsbeendigung Ihrerseits wird gleichzeitig auch der Vertrag über Ihre dauerhafte Belieferung mit INDIVIDUALIS Produkten zwischen Royal Canin und Uns beendet und die monatliche Lieferung von Produkten an Sie mit sofortiger Wirkung eingestellt.

§ 8 Rechte bei Mängeln

(1) Ungeachtet der vorstehenden Regelungen unterliegen die Produkte den gesetzlichen Bestimmungen und Rechten des Käufers bei Mängeln nach BGB.

(2) Wir empfehlen Ihnen die bestellten Produkte bei Lieferung sorgfältig zu untersuchen und Uns etwaige Mängel (insbesondere Beschädigungen und Falschlieferungen) unverzüglich mitzuteilen.

§ 9 Haftung

(1) Wir haften Ihnen gegenüber in allen Fällen vertraglicher und außervertraglicher Haftung bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit nach Maßgabe der gesetzlichen Bestimmungen auf Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen.

(2) In sonstigen Fällen haften Wir – soweit in Abs. 3 nicht abweichend geregelt – nur bei Verletzung einer Vertragspflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung Sie als Kunde regelmäßig vertrauen dürfen (so genannte Kardinalpflicht), und zwar beschränkt auf den Ersatz des vorhersehbaren und typischen Schadens. In allen übrigen Fällen ist Unsere Haftung vorbehaltlich der Regelung in Abs. 3 ausgeschlossen.

(3) Unsere Haftung für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit und nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt von den vorstehenden Haftungsbeschränkungen und -ausschlüssen unberührt.

§ 10 Vertragssprache, anwendbares Recht und Streitbeilegung

(1) Soweit nichts anderes vereinbart ist, wird dieser Vertrag in deutscher Sprache abgeschlossen und durchgeführt. Die AGBV unterliegen dem deutschen Recht. Die Anwendung des Übereinkommens der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf (CISG) ist ausgeschlossen.

(2) Wir sind bemüht, eventuelle Meinungsverschiedenheiten aus unserem Vertrag mit dem Kunden einvernehmlich beizulegen. Bitte senden Sie uns hierzu eine E-Mail an die im Impressum genannte E-Mail-Adresse. Darüber hinaus sind wir zu einer Teilnahme an einem Schlichtungsverfahren nicht verpflichtet und können Ihnen die Teilnahme an einem solchen Verfahren leider auch nicht anbieten.

(3) Mit Ihren Anliegen können Sie sich auch an Royal Canin wenden. Sie erreichen den Kundenservice von Royal Canin per E-Mail unter info.de@royalcanin.com und Montag bis Freitag ab 8.30 Uhr bis 17.30 Uhr telefonisch unter +49 (0)221 937060 604.

(4) Die Europäische Kommission bietet außerdem eine Online-Plattform zur Beilegung von Streitigkeiten an, die Sie hier aufrufen können: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Letzte Aktualisierung: 25.05.2020

Anlage 1

Widerrufsbelehrung

Widerrufsrecht

Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angaben 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 Beförderer ist, die Waren in Besitz genommen haben bzw. hat.

Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns [Name, Anschrift und, soweit verfügbar, Telefonnummer, Telefaxnummer und E-Mailadresse des Tierarztes] mittels einer eindeutigen Erklärung (z.B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dafür das beigefügte Muster-Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist.

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

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, günstige Standardlieferung gewählt haben), unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrages 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 Ware 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 Vertrages unterrichten, an uns zurückzusenden oder zu übergeben. Die Frist ist gewahrt, wenn Sie die Waren vor Ablauf der Frist von vierzehn Tagen absenden.

Sie tragen die unmittelbaren 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.

Anlage 2

Muster-Widerrufsformular

(Wenn Sie den Vertrag widerrufen wollen, dann füllen Sie bitte dieses Formular aus und senden Sie es zurück.)

– An [hier ist der Name, die Anschrift und gegebenenfalls die Faxnummer und E-Mail-Adresse des Unternehmers durch den Unternehmer einzufügen]:

– Hiermit widerrufe(n) ich/wir (*) den von mir/uns (*) abgeschlossenen Vertrag über den Kauf der folgenden Waren (*)/ die Erbringung der folgenden Dienstleistung (*)

– Bestellt am (*)/erhalten am (*)

– Name des/der Verbraucher(s)

– Anschrift des/der Verbraucher(s)

– Unterschrift des/der Verbraucher(s) (nur bei Mitteilung auf Papier)

– Datum

(*) Unzutreffendes streichen