

# Retoure & Reklamation der vetevo GmbH x zooplus

Aktualisiert: 20.03.2026

Du hast ein vetevo Produkt gekauft und möchtest dies retournieren? Wir können uns kaum vorstellen, dass das möglich ist, aber natürlich machen wir dir die Retoure so leicht wie möglich.

## Widerrufsfrist

Du kannst jeden Artikel innerhalb von 14 Tagen nach Kauf ohne Angabe von Gründen an uns zurückschicken. Für wiederholte Lieferungen im Rahmen eines Abonnements gilt das Widerrufsrecht ausschließlich für die erste Lieferung. Rücksendung die nach dem Ablauf der Widerrufsfrist an uns zurück gesendet werden, können wir nicht annehmen bzw. erstatten.

Benutzte oder offensichtlich beschädigte Produkte sind von der Rückgabe ausgeschlossen. Solltest du dennoch solche Ware zurücksenden, weisen wir darauf hin, dass wir die Rücksendung nicht annehmen können und keine Erstattung erfolgt. Reduzierte Produkte mit kurzem Mindesthaltbarkeitsdatum sind von der Retoure ausgeschlossen.

vetevo stellt dir ein vorfrankiertes Rücksendelabel und einen Retourenschein bereit.

## Wie funktioniert die Retoure?

Wenn du deine Bestellung im Rahmen des 14-tägigen Widerrufsrechts retournieren möchtest, dann befolge bitte die folgenden Schritte:

- Schreibe unserem [Kundenservice](#) mit deiner Bestellnummer.
- Wenn deine Bestellung der dazugehörige Widerruf mit unseren oben genannten Richtlinien übereinstimmt, erhältst du von uns ein Rücksendelabel und einen Retourenantrag.
- Fülle den Retourenantrag aus und lege ihn mit dem Produkt in den Versandumschlag.
- Klebe das Rücksendelabel außen auf die Versandverpackung und werfe diese in den Briefkasten.

Unser Team prüft nach Ankunft deiner Retoure nochmal, ob sie alle Anforderungen für eine Erstattung erfüllt. Dazu gehört:

- Die Retoure wurde innerhalb der 14-tägigen Widerrufsfrist zurückgeschickt.
- Die Retoure ist nicht beschädigt oder benutzt.
- Es handelt sich nicht um ein Produkt aus einer wiederkehrenden Lieferung eines Abonnements (2. Lieferung, 3. Lieferung, ...).

Sollte einer dieser Anforderungen nicht erfüllt sein, ist das Produkt für die Rückgabe und Erstattung ausgeschlossen.

### **Fallen für mich Versandkosten bei einer Retoure an?**

Nein, wenn du über zooplus bestellt hast, fallen für dich keine Retourekosten an. Wir senden dir ein vorfrankiertes Rücksendelabel zu.

### **Wann und wie erhalte ich mein Geld zurück?**

Die Rückzahlung erfolgt in der Regel mit der ursprünglich genutzten Zahlungsart. Wir schaffen es in der Regel, die Rückerstattung innerhalb von 10 Werktagen in Auftrag zu geben. Je nach Zahlungsart wird der Betrag dann umgehend oder nach kurzer Zeit erstattet.

### **Mein Produkt wurde kaputt, unvollständig oder falsch geliefert**

Für derartige Fehler möchten wir uns zunächst entschuldigen, das sollte auf keinen Fall passieren! Schicke uns einfach eine kurze Nachricht über unser [Kontaktformular](#) mit deiner Bestellnummer, dem Problem und wenn möglich einem Foto. So können wir zukünftig das Problem gezielt vermeiden und intern Prozesse verbessern.

### **Beispiel zu Widerrufs und Kündigungsfristen**

#### **Widerrufsrecht einer Einzelbestellung oder der ersten Lieferung eines Abonnements**

Du kannst den Vertrag über dein Abonnement oder deine Einzelbestellung innerhalb von 14 Tagen ohne Angabe von Gründen widerrufen. Die Widerrufsfrist beginnt am Tag des Vertragsschlusses. Wenn du dein Abonnement oder Bestellung am 1. Oktober 2024 getätigt hast, endet die Widerrufsfrist am 15. Oktober 2024. Der Widerruf gilt nur für eine Einzelbestellung oder die **erste** Lieferung im Abonnement. Für alle weiteren Lieferungen besteht kein Widerrufsrecht.

Um den Widerruf auszuüben, müsstest du in diesem Beispiel bis spätestens 15. Oktober 2024 schriftlich (z.B. per E-Mail) darüber informieren. Nach Ablauf dieser Frist ist ein Widerruf nicht mehr möglich.

### **Kündigungsbedingungen für Abonnements mit regelmäßigen Lieferungen**

Das Abonnement kann jederzeit gekündigt werden. Angenommen, dein Abonnement beginnt am 1. Januar 2024, und du erhältst quartalsweise eine Lieferung. Die nächsten Liefertermine wären:

Januar 2024 (erste Lieferung)

April 2024 (zweite Lieferung)

Juli 2024 (dritte Lieferung)

Oktober 2024 (vierte Lieferung)

Wenn du beispielsweise nach der 1. Lieferung dein Abo kündigen möchtest, musst du bis zu 31.03. die Kündigung durchgeführt haben.

Bereits versandte oder bearbeitete Lieferungen müssen bezahlt werden und können nicht mehr storniert werden. Die Kündigung muss schriftlich erfolgen (z.B. per E-Mail).

*Daten gezogen am: 29.04.2026*

*Retoure & Reklamationsbedingungen für zooplus*