



Warunki ogólne zamówień realizowanych telefonicznie lub w sklepie internetowym Maxizoo (“Warunki Ogólne”)	1
1. Zakres zastosowania Warunków Ogólnych	1
2. Zawarcie umowy w sklepie internetowym.	1
3. Oświadczenie o odstąpieniu od umowy Prawo do odstąpienia od umowy i jego konsekwencje.....	2
4. Ceny	3
5. Minimalna wartość zamówienia Koszty dostarczenia	4
6. Zwrot.....	4
6.1 Sposoby zwrotu rzeczy zamówionych w sklepie internetowym Maxizoo oraz telefonicznie.....	4
6.2 Specjalne warunki dotyczące zwrotu w przypadku dostarczenia przez spedytora	4
7. Warunki dostarczania	4
8. Dostępność produktów	5
9. Płatności	5
9.1 Płatności przez Przelewy24.....	5
9.2 Płatność kartą kredytową.	5
9.3 Płatność z góry.	5
9.4 Płatność przez PayPal.....	5
9.5 Płatność za pobraniem	6
10. Vouchery Online	6
11. Bezpłatne testowanie nowych sposobów dostarczania	7
12. Rękojmia.....	7
13. Odpowiedzialność.....	8
14. Ochrona danych osobowych	8
15. Prawa do zawartości strony www sklepu internetowego Maxizoo	8
16. Język umowy Wybór prawa Operator.....	8
17. Internetowe rozstrzygnięcie sporów Procedura polubowna dla konsumentów	9

Warunki ogólne zamówień realizowanych telefonicznie lub w sklepie internetowym Maxizoo (“Warunki Ogólne”)

1. Zakres zastosowania Warunków Ogólnych

Niniejsze Warunki Ogólne znajdują zastosowanie do wszystkich zamówień złożonych drogą telefoniczną lub z wykorzystaniem telekomunikacyjnych urządzeń końcowych w sklepie internetowym Maxizoo, pod adresem <https://www.maxizoo.pl>, w wersji obowiązującej w dacie złożenia zamówienia.

2. Zawarcie umowy w sklepie internetowym.

Prezentacja produktów w sklepie internetowym Maxizoo nie stanowi oferty w rozumieniu przepisów powszechnie obowiązującego prawa, prowadzącej do zawarcia umowy. Złożenie oferty zakupu produktu następuje przez kliknięcie przycisku “Kup teraz”. Wcześniej możesz ponownie sprawdzić swoje dane adresowe, jak również zawartość wirtualnego koszyka lub tę zawartość zmodyfikować. Możesz również w każdym czasie anulować zamówienie przez zamknięcie okna przeglądarki.

Po przesłaniu zamówienia do sklepu internetowego Maxizoo wyślemy do Ciebie wiadomość drogą poczty elektronicznej potwierdzającą otrzymanie zamówienia (potwierdzenie otrzymania). Nie stanowi ona jednak potwierdzenia przyjęcia Twojej oferty prowadzącej do zawarcia umowy. Przyjęcie Twojej oferty prowadzące do zawarcia umowy będzie mieć miejsce przez przesłanie przez nas odrębnej wiadomości drogą poczty elektronicznej (potwierdzenie zamówienia) lub przez nadanie zamówienia. Jeżeli nie otrzymasz potwierdzenia zamówienia lub potwierdzenia nadania zamówienia lub też samego zamówienia w terminie 5 dni, nie jesteś dłużej związany swoją ofertą. W takim przypadku jakiegokolwiek płatności, które mogły zostać do tej pory dokonane, będą zwrócone bez zwłoki. Twoje ustawowe prawo do odstąpienia od umowy, o którym mowa w punkcie 3 Warunków Ogólnych pozostaje w mocy.

Produkty, w szczególności produkty w ofercie specjalnej, będą dostarczane jedynie w zwykłych ilościach detalicznych dla konsumentów, z wyłączeniem celów zarobkowych.

3. Oświadczenie o odstąpieniu od umowy| Prawo do odstąpienia od umowy i jego konsekwencje.

3.1 Prawo do odstąpienia od umowy

Masz prawo do odstąpienia od umowy w terminie 14 dni bez podania powodu. Termin na złożenie oświadczenia o odstąpieniu od umowy wygasa po upływie 14 dni od dnia, w którym posiadanie ostatniej części zamówienia lub ostatniej partii produktów zostanie na Ciebie przeniesione lub też na osobę trzecią przez Ciebie wskazaną, z wyjątkiem podmiotu realizującego dostarczenie produktu. W celu wykonania prawa do odstąpienia od umowy, należy poinformować:

Customer Service Maxizoo Online-shop
c/o arvato distribution GmbH
Lösnitz Mark 100
D- 06780 Grosszöberitz
E-mail: online-shopping@maxizoo.pl

Numer telefonu: 00800 - 1990 9900 (od poniedziałku do niedzieli, także w dni wolne od pracy, od 8.00 do 20.00; bezpłatne połączenie tylko z numerów stacjonarnych i komórkowych obsługiwanych przez operatorów sieci telefonicznych z siedzibą na terenie kraju).

Informacja powinna stanowić decyzję o odstąpieniu od umowy przez złożenie nieodwołanego oświadczenia (listownie lub w drodze korespondencji email). W tym celu możesz skorzystać z załączonego formularza odstąpienia od umowy. Skorzystanie z formularza nie jest obowiązkowe.

Formularz znajdziesz tutaj: www.maxizoo.pl/warunkirezygnacji

W celu zachowania terminu do złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy, należy nadać oświadczenie dotyczące odstąpienia przed upływem terminu do jego złożenia. Na wskazany adres poczty elektronicznej prześlemy bez zbędnej zwłoki potwierdzenie otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od umowy, przedłożonego zgodnie z zawartymi powyżej informacjami.

3.2 Skutki oświadczenia o odstąpieniu od umowy

W przypadku odstąpienia od umowy, zwrócimy Ci wszystkie płatności, łącznie z kosztami dostarczenia (jednakże z wyłączeniem kosztów wynikających z wybranego sposobu dostarczenia innego niż najtańszy sposób dostarczenia przez nas oferowany) bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym niż 14 dni od dnia, w którym zostaliśmy poinformowani o Twojej decyzji o odstąpieniu od umowy. Zwrotu płatności dokonamy w ten sam sposób, w jaki dokonano płatności, chyba że w sposób wyraźny zgodziłeś się na inny sposób zwrotu płatności, w każdym wypadku nie ponosisz żadnych opłat związanych z tym zwrotem.

Zwrot pieniędzy może zostać wstrzymany do czasu otrzymania zwracanych produktów lub też przedstawienia przez Ciebie dowodu zwrotu produktów, którekolwiek z tych zdarzeń nastąpi wcześniej.

Zwracane produkty powinny zostać przesłane lub przekazane nam bez zbędnej zwłoki, w każdym przypadku w terminie nie dłuższym niż 14 dni od dnia, w którym poinformowałeś nas o odstąpieniu od umowy. Termin uważa się za zachowany jeżeli produkty zostaną odesłane przed upływem 14 dni. Będziesz zobowiązany do poniesienia bezpośrednich kosztów zwrotu produktów.

Jesteś odpowiedzialny jedynie za zmniejszenie wartości produktów wynikające z korzystania z tych produktów innego niż zwykły użytek rzeczy zgodny z jej przeznaczeniem, charakterystyką i zasadami funkcjonowania.

Brak prawa do złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy.

Prawo do złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy nie przysługuje w okolicznościach określonych w art. 38 Ustawy o prawach konsumenta, w szczególności w przypadku produktów, które ulegają szybkiemu zepsuciu lub które mają krótki termin przydatności do spożycia. Prawo do odstąpienia od umowy nie dotyczy także produktów w zapieczętowanym opakowaniu, które ze względu na ochronę zdrowia lub higienę nie nadają się do zwrotu, jeżeli zostały otwarte po dostarczeniu.

4. Ceny

Ceny w sklepie internetowym Maxizoo są podawane w polskich złotych i zawierają podatek od towarów i usług w wysokości określonej ustawowo.

5. Minimalna wartość zamówienia | Koszty dostarczenia

Minimalną wartością zamówienia w sklepie internetowym Maxizoo (wartość produktów) stanowi kwota 69 zł. Znajduje to zastosowanie do normalnego dostarczenia na terenie kraju. Wartość produktów stanowi cenę wraz z należnym podatkiem od towarów i usług po odjęciu udzielonych zniżek oraz bez uwzględnienia kosztów dostarczenia.

6. Zwrot

Obok ustawowego prawa zwrotu masz także prawo do zwrotu produktów w terminie 45 dni, jeżeli nie spełniają one Twoich oczekiwań, przy czym do prawa zwrotu mają zastosowanie te same wyłączenia, które obowiązują w przypadku odstąpienia od umowy.

Jeżeli chcesz zwrócić produkty zamówione w sklepie internetowym Maxizoo, możesz dokonać ich zwrotu wybierając jeden z poniższych sposobów:

6.1 Sposoby zwrotu rzeczy zamówionych w sklepie internetowym Maxizoo oraz telefonicznie

6.1.1 Przekaż zwracane produkty bezpośrednio w oddziale kuriera, który dostarczył Ci produkty. Oddziały, punkty sprzedaży i pakowania w Twojej okolicy znajdziesz na stronach właściwego kuriera.

6.1.2 Przekaż zwracane produkty pracownikowi kuriera.

6.1.3 Ustal termin odbioru zwracanych produktów. W tym celu skontaktuj się z naszym centrum obsługi klienta pod numerem telefonu: Polska: 00800 - 1990 9900 (od poniedziałku do niedzieli, także w dni wolne od pracy, od 8.00 do 20.00; bezpłatne połączenie tylko z numerów stacjonarnych i komórkowych obsługiwanych przez operatorów sieci telefonicznych z siedzibą na terenie kraju).

6.2 Specjalne warunki dotyczące zwrotu w przypadku dostarczenia przez spedytora

W przypadku zwrotu dużych produktów, takich jak np. akwaria, które muszą być dostarczone przez spedytora, prosimy o kontakt z naszym centrum obsługi klienta pod numerem telefonu: Polska: 00800 - 1990 9900 (od poniedziałku do niedzieli, także w dni wolne od pracy, od 8.00 do 20.00; bezpłatne połączenie tylko z numerów stacjonarnych i komórkowych obsługiwanych przez operatorów sieci telefonicznych z siedzibą na terenie kraju).

7. Warunki dostarczenia

Dostarczanie produktów dokonywane jest tylko na terenie kraju.

Czas dostarczenia produktów w Polsce wynosi od 2 do 5 dni roboczych od dnia potwierdzenia zamówienia.

8. Dostępność produktów

Jeżeli dany produkt nie będzie dostępny, zostaniesz poinformowany o jego niedostępności niezwłocznie przed potwierdzeniem zamówienia. W takim przypadku nie dochodzi do zawarcia umowy. Dokonane płatności zostaną niezwłocznie zwrócone.

9. Płatności

Płatności za zamówione produkty można dokonać kartą kredytową, z góry, poprzez Przelewy24 lub PayPal. Zastrzegamy sobie prawo do wyboru metody płatności w określonych przypadkach.

Bez względu na wybrany przez Ciebie sposób płatności, faktura do Twojego zamówienia zostanie przesłana na Twój adres poczty elektronicznej. Jeżeli adres poczty elektronicznej nie został przez Ciebie wskazany, faktura zostanie przesłana pocztą.

9.1 Płatności przez Przelewy24.

Dokonując płatności zostaniesz przekierowany do systemu płatności internetowych Przelewy24. W portalu Przelewy24 należy wybrać bank świadczący na Twoją rzecz usługi bankowości elektronicznej. Po zalogowaniu się do systemu bankowości elektronicznej należy potwierdzić płatność za zamówione produkty oraz oczekiwać na ponowne przekierowanie na stronę sklepu internetowego Maxizoo, nie zamykając okna przeglądarki w portalu Przelewy24. Co do zasady płatność zostaje zaksięgowana na rachunku sklepu internetowego Maxizoo w ciągu kilku minut po dokonaniu przelewu przez portal Przelewy24.

9.2 Płatność kartą kredytową.

W przypadku płatności kartą kredytową, obciążenie zostanie dokonane w terminie jednego tygodnia po nadaniu zamówienia. Możliwa jest płatność kartą VISA lub MasterCard.

9.3 Płatność z góry.

Płatność z góry możliwa jest tylko w przypadku dokonania zamówienia w sklepie internetowym lub telefonicznie. W przypadku płatności z góry za pomocą przelewu bankowego, dane do przelewu prześlemy w odrębnej wiadomości wysłanej drogą poczty elektronicznej. Kwota wskazana na fakturze powinna zostać przekazana na nasz rachunek w terminie 8 dni. Po otrzymaniu płatności, wyślemy zamówione produkty. Jeżeli nie otrzymamy przelewu w terminie 8 dni, poinformujemy Cię o braku otrzymania przez nas płatności i o konieczności jej dokonania w terminie 3 dni. Jeżeli i w takim przypadku nie otrzymamy przelewu, dokonane przez Ciebie zamówienie zostanie automatycznie anulowane.

9.4 Płatność przez PayPal

Użytkownik może płacić za nasze usługi i towary za pomocą funkcji transakcji referencyjnej (zwanej również „Authorize & Collect”), firmy PayPal (Europa) S.à r.l. et Cie, S.C.A., 22-24 Boulevard Royal, L-2449 Luksemburg (zwanej dalej: PayPal). Korzystanie z tej metody płatności wymaga udzielenia upoważnienia do obciążenia na rzecz Fressnapf konta PayPal wy-branego w tym celu przez użytkownika. Korzystając z tej funkcji użytkownik upoważnia nas do pobierania należnych płatności z wybranego konta PayPal jednorazowo lub wielokrotnie (w regularnych lub nieregularnych odstępach czasu). Aby móc skorzystać z tej metody płatności, użytkownik musi być zarejestrowany w systemie PayPal, potwierdzić swoją tożsamość danymi dostępu i jednorazowo potwierdzić polecenie płatności w obszarze „płatności poprzez rozliczenie ze sprzedającym”. W tym celu w procesie składania zamówienia w naszym sklepie internetowym użytkownik zostaje przekierowany na stronę PayPal. Poprzez potwierdzenie ww. funkcji płatniczej jesteśmy upoważnieni do na-tychmiastowego obciążenia danego konta PayPal. Jednocześnie firma PayPal otrzyma pole-cenie przekazania należnych kwot w drodze polecenia zapłaty zgodnie z warunkami korzy-stania z systemu PayPal. Obciążenie konta PayPal w celu realizacji płatności na naszą rzecz następuje z reguły tego samego dnia. Niemniej może się zdarzyć, że najpierw pobierzemy tylko część kwoty, a w terminie późniejszym pozostałą należną kwotę. Użytkownik może w dowolnym momencie zmienić lub wycofać ze skutkiem na przyszłość upoważnienie do polecenia zapłaty na rzecz Maxi Zoo w swoim profilu PayPal w obszarze „płatności poprzez rozliczenie z dostawcą”

łatność przez PayPal jest wygodna i bezpieczna. Możesz skorzystać z PayPal w Maxizoo i dokonać płatności w łatwy sposób za pomocą dwóch kliknięć. Jako klient PayPal, korzystasz w Maxizoo z ochrony klienta oferowanej przez PayPal.

Jeśli Państwa zamawia u nas bez konta, funkcja transakcji referencyjnej Paypal nie jest dostępna. Jednak nadal można płacić z metodą Paypal. Płatność przez PayPal jest wygodna i bezpieczna. Możesz również użyć PayPal w Maxi Zoo i zapłacić łatwo za pomocą dwóch kliknięć. Jak każdy klient PayPal, również Państwa korzysta z ochrony kupującego PayPal w tym wariantcie Maxi Zoo. Paypal jest dostępny jako metoda płatności tylko w sklepie internetowym Maxi Zoo.

9.5 Płatność za pobraniem

Płatność za pobraniem jest możliwa w przypadku zakupów na minimalną kwotę 6500 PLN. Płatność jest uiszczana w momencie dostarczenia przesyłki przez kuriera. Prosimy o wcześniejsze przygotowanie wymaganej kwoty. Płatność może być uiszczona tylko w gotówce. W przypadku zwrotu zakupionych produktów, prosimy o kontakt z Działem Obsługi Klienta w celu podania numeru konta bankowego, na który zwrócimy płatność. Zwrot płatności będzie miał miejsce po otrzymaniu zwróconych produktów.

10. Vouchery Online

Wykorzystanie vouchera online regulują warunki wykorzystania voucherów, takie jak na przykład: minimalna ilość zamówienia, minimalna wartość zamówienia, okres ważności vouchera. Powyższe warunki będą dostępne wraz z wydaniem vouchera. Dokonując zamówienia produktów, można

skorzystać tylko z jednego vouchera. Voucher nie może być łączony z innymi zniżkami. Voucher nie może być wypłacony w gotówce, ani też wykorzystany w ramach potrącenia z płatnościami gotówkowymi, ani cenami już dokonanych zamówień. Odsprzedaż vouchera nie jest możliwa. Vouchery nie mogą być wykorzystane w celu zamówienia książek lub magazynów. W przypadku zwrotu produktów, wartość vouchera zostanie potrącona z kwotą należnego zwrotu.

11. **Bezpłatne testowanie nowych sposobów dostarczenia**

W regionach obowiązywania niektórych kodów pocztowych, Maxizoo testuje nowe sposoby dostarczenia zamówionych produktów. Jeżeli Twoje zamówienie ma być realizowane w którymś z tych regionów i jednocześnie zamówione produkty mogą być dostarczone z wykorzystaniem nowych sposobów dostarczenia, możesz w takich przypadkach otrzymać wiadomość pocztą elektroniczną, zawierającą bezpłatny numer serwisowy, pod którym możesz wybrać nowy sposób dostarczenia bez dodatkowych kosztów. Sposób ten może polegać np. na odbiorze w sklepie stacjonarnym lub też wskazaniu przez Ciebie daty dostarczenia.

12. **Rękojmia**

Jesteśmy zobowiązani dostarczyć zamówione produkty wolne od wad. Jeżeli jakkolwiek zamówiony produkt posiada wady, co oznacza między innymi uszkodzenia w transporcie, należy bezzwłocznie o tym fakcie poinformować nas lub też zgłosić to pracownikowi kuriera, który dostarczył produkt. Brak zgłoszenia powyższego nie ma wpływu na Twoje uprawnienia określone przepisami prawa, jednakże pomoże nam skierować roszczenie do kuriera, ubezpieczyciela lub też względem naszego dostawcy. Do wad produktów powstałych w okresie rękojmi, znajdują zastosowanie przepisy prawa dotyczące rękojmi. Obejmują one, według Twego wyboru: prawo do usunięcia wad rzeczy lub prawo do dostarczenia rzeczy wolnej od wad, a także – jeżeli spełnione są przesłanki ustawowe – dalsze roszczenia o obniżenie ceny lub odstąpienie od umowy. W przypadku realizacji uprawnienia do zgłoszenia roszczeń z tytułu wad rzeczy, prosimy o zachowanie poniższej procedury.

1. Wadliwe produkty powinny być przesłane do:
Maxizoo Online Shop
c/o arvato distribution GmbH
Lösnitz Mark 100
D- 06780 Grosszöberitz
2. Obok przesyłanych produktów, prosimy o przesłanie za pośrednictwem poczty elektronicznej lub poczty tradycyjnej zgłoszenia wystąpienia wad zawierającego następujące informacje: numer zamówienia, opis wady, zdjęcia produktu, na których uwidoczniona jest wada.
3. Sprawę rozstrzygniemy w terminie 14 dni od otrzymania zgłoszenia istnienia wady. Jeżeli zawiadomienie o istnieniu wady jest uzasadnione i zostanie wybrany sposób załatwienia sprawy przez zwrot ceny zakupu, zostanie ona Ci zwrócona.

Jeżeli nie ustalono inaczej, ustawowe uprawnienie do zgłoszenia roszczeń z tytułu wad rzeczy podlega przepisom zawartym w art. 556 i następnym Kodeksu cywilnego.

W przypadku przyznania gwarancji, jej warunki wynikają z dokumentu gwarancji załączonego do zamówionych produktów. Uprawnienia wynikające z gwarancji mogą być wykonywane bez uszczerbku dla uprawnień wynikających z rękojmi.

13. Odpowiedzialność

Odpowiadamy wobec Ciebie na zasadach określonych w Kodeksie cywilnym. Wobec osób innych niż konsumenci, nasza odpowiedzialność ograniczona jest do rażącego niedbalstwa oraz wartości produktu, z którym odpowiedzialność jest związana.

14. Ochrona danych osobowych

W celu uzyskania informacji o sposobie i zakresie zbierania oraz przetwarzania danych osobowych, należy zapoznać się z Polityką Prywatności.

15. Prawa do zawartości strony www sklepu internetowego Maxizoo

Wszelkie prawa do zawartości umieszczonej na stronie www sklepu internetowego Maxizoo, w szczególności prawa do znaków towarowych i majątkowe prawa autorskie do treści stanowiących utwory, należą do nas lub naszych partnerów. Jesteś zobowiązany do przestrzegania tych praw i niekorzystania z zawartości strony www sklepu internetowego Maxizoo w jakimkolwiek zakresie poza korzystaniem związanym z wizytą w sklepie internetowym Maxizoo. W szczególności reprodukcja, korzystanie, rozpowszechnianie lub publikacja tej zawartości jest niedopuszczalna bez uprzedniej, wyraźnej zgody, udzielonej w formie pisemnej pod rygorem nieważności.

16. Język umowy | Wybór prawa | Operator

Językiem umowy jest polski. Warunki Ogólne podlegają prawu polskiemu z wyłączeniem Konwencji Narodów Zjednoczonych o umowach międzynarodowej sprzedaży towarów (CISC). Wybór prawa nie wpływa na stosowanie przepisów bezwzględnie obowiązujących właściwych dla Twojego miejsca zamieszkania w dacie zawarcia umowy.

Operatorem sklepu internetowego Maxizoo jest:

Fressnapf Tiernahrungs GmbH
Westpreußenstrasse 32 - 38, 47809 Krefeld
Directors: Heiko Bucker, Dr. Hans-Jörg Gidlewitz, Jochen Huppert
Local court Krefeld HRB 5030

17. Internetowe rozstrzygnięcie sporów | Procedura polubowna dla konsumentów

Komisja Europejska wprowadziła platformę internetowego rozstrzygnięcia sporów. Platforma jest miejscem pozasądowego rozstrzygnięcia sporów wynikających z umów zawartych z wykorzystaniem Internetu. Platforma jest dostępna pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Masz także możliwość skorzystania z pozasądowych metod rozstrzygnięcia sporów i zgłoszenia roszczeń przed Stałym Sądem Polubownym przy Wojewódzkim Inspektoracie Inspekcji Handlowej w Warszawie. Informacje dotyczące dostępu do przedstawionego sposobu i procedury rozstrzygnięcia sporów znajdziesz na stronie www.uokik.gov.pl w zakładce: „Konsument”. Adres poczty elektronicznej Fressnapf Tiernahrungs GmbH przeznaczony do kontaktu w sprawie sporów konsumenckich: online-shopping@maxizoo.pl

Fressnapf Tiernahrungs GmbH nie jest zobowiązany do uczestniczenia w procedurze rozstrzygnięcia sporów przed organem rozstrzygnięcia spraw konsumenckich, ani też do udziału w konsumenckiej procedurze rozstrzygnięcia sporów zgodnie z Ustawą o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich.

18. Zmiany Ogólnych Warunków

Zastrzegamy sobie prawo dokonywania zmian w Ogólnych Warunkach lub wydanie nowych Ogólnych Warunków w następujących przypadkach:

- a. zmiana przepisów prawa,
- b. zmiana warunków technicznych funkcjonowania sklepu internetowego,
- c. zmiana warunków lub cen świadczonych przez osoby trzecie usług na naszą rzecz, niezbędnych do działania sklepu internetowego,
- d. zmiana w zakresie oferty produktów sklepu internetowego,
- e. zmiany organizacyjne lub przekształcenia prawne naszego przedsiębiorstwa, w tym także zmiana podmiotu właścicielskiego.

** W celu zamówienia produktów możesz się skontaktować z naszą infolinią: 00800 - 1 990 9900 od poniedziałku do niedzieli, także w dni wolne od pracy, od 8.00 do 20.00; bezpłatne połączenie tylko z numerów stacjonarnych i komórkowych obsługiwanych przez operatorów sieci telefonicznych z siedzibą na terenie Polski.