

|                                                                                                  |          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| <b>Warunki ogólne zamówień w sklepie internetowym Maxi Zoo</b>                                   | <b>2</b> |
| 1. Zakres zastosowania Warunków Ogólnych .....                                                   | 2        |
| 2. Zawarcie umowy w sklepie internetowym.....                                                    | 2        |
| 3. Oświadczenie o odstąpieniu od umowy   Prawo do odstąpienia od umowy i jego konsekwencje. .... | 3        |
| 4. Ceny .....                                                                                    | 3        |
| 5. Minimalna wartość zamówienia   Koszty dostarczenia .....                                      | 4        |
| 6. Zwrot .....                                                                                   | 4        |
| 7. Warunki dostarczania.....                                                                     | 6        |
| 8. Dostępność produktów .....                                                                    | 6        |
| 9. Płatności .....                                                                               | 7        |
| 10. Vouchery Online .....                                                                        | 9        |
| 11. Bezpłatne testowanie nowych sposobów dostarczania.....                                       | 9        |
| 12. Rękojmia.....                                                                                | 10       |
| 13. Odpowiedzialność .....                                                                       | 10       |
| 14. Ochrona danych osobowych .....                                                               | 10       |
| 15. Prawa do zawartości strony www sklepu internetowego Maxizoo .....                            | 11       |
| 16. Język umowy   Wybór prawa   Operator.....                                                    | 11       |
| 17. Procedura polubowna dla konsumentów .....                                                    | 11       |

## Warunki ogólne zamówień w sklepie internetowym Maxi Zoo

### 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 Maxi Zoo, pod adresem <https://www.maxizoo.pl>, w wersji obowiązującej w dacie złożenia zamówienia.

### 2. Zawarcie umowy w sklepie internetowym.

2.1 Prezentacja produktów w sklepie internetowym Maxi Zoo nie stanowi oferty w rozumieniu przepisów powszechnie obowiązującego prawa, prowadzącej do zawarcia umowy.

Złożenie oferty wymaga zaznaczenia wybranych produktów widocznych w sklepie internetowym Maxi Zoo i dodania ich do wirtualnego koszyka. Już na etapie wybierania produktów masz możliwość określenia preferowanego sklepu stacjonarnego Maxi Zoo (z dostępnej listy sklepów), w którym następnie możesz odebrać złożone zamówienie – w przypadku wyboru dostawy Click & Collect (pkt 7.3.b) Warunków ogólnych). W przypadku wyboru preferowanego sklepu stacjonarnego Maxi Zoo masz możliwość weryfikacji dostępności produktów w danym sklepie jak również czasów dostawy produktów do danego sklepu dla opcji dostawy Click & Collect (pkt 7.3.b) Warunków Ogólnych). W celu finalizacji zamówienia należy postępować zgodnie z instrukcjami sklepu internetowego Maxi Zoo. W szczególności zostaniesz poproszony(a) o wybór sposobu dostawy (szczegółowo opisane w pkt 7 Warunków Ogólnych) – w przypadku dostawy kurierem (pkt 7.3.a) Warunków Ogólnych) należy wskazać adres, na który zamówione produkty mają być dostarczone, zaś w przypadku dostawy Click & Collect (pkt 7.3.b) Warunków Ogólnych) należy wybrać sklep stacjonarny Maxi Zoo do odbioru zamówionych produktów (o ile nie wybrano sklepu na wcześniejszym etapie). Zostaniesz również poproszony(a) o wybór sposobu płatności. Potwierdzenie chęci zakupu wybranych produktów następuje przez kliknięcie przycisku „Kup teraz”. Wcześniej możesz ponownie sprawdzić swoje dane adresowe, jak również zawartość wirtualnego koszyka lub tę zawartość zmodyfikować. Możesz również zmienić wybrany na wcześniejszym etapie sklep stacjonarny Maxi Zoo na potrzeby dostawy Click & Collect (pkt 7.3.b) Warunków Ogólnych) – o ile ma zastosowanie. Możesz również w każdym czasie przed kliknięciem przycisku „Kup teraz” anulować zamówienie przez zamknięcie okna przeglądarki.

2.2 Po przesłaniu zamówienia do sklepu internetowego Maxi Zoo wyślemy Ci wiadomość e-mail potwierdzającą wpływ zamówienia (potwierdzenie wpływu). Nie stanowi ona jednak potwierdzenia przyjęcia Twojej oferty prowadzącej do zawarcia umowy. Przyjęcie Twojej oferty prowadzące do zawarcia umowy będzie mieć miejsce przez przesłanie Ci odrębnej wiadomości e-mail (potwierdzenie zamówienia).

2.3 W przypadku wyboru dostawy w ramach Click & Collect (pkt 7.3.b) Warunków Ogólnych), oprócz potwierdzenia zamówienia w dodatkowej wiadomości e-mail poinformujemy Cię o dalszych szczegółowych zasadach procesowania i odbioru zamówienia.

#### 2.4. W przypadku:

a) pomyślnego odbioru zamówienia - prześlemy Ci w wiadomości e-mail potwierdzenie odbioru zamówienia z zaproszeniem do dobrowolnego udziału w ankiecie oceny satysfakcji oraz kolejny e-mail, w którym prześlemy Ci fakturę za zamówienie.

b) jakichkolwiek problemów ze skompletowaniem Twojego zamówienia, poinformujemy Cię o nich w odrębnej wiadomości e-mail z informacją o możliwych rozwiązaniach i Twoich prawach.

2.5. Jeżeli nie otrzymasz potwierdzenia zamówienia lub też samego zamówienia w terminie 5 dni, nie jesteś dłużej związany swoją ofertą. W takim przypadku jakiekolwiek 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.

2.6. 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:

Obsługa klienta Maxi Zoo Online-Shop

c/o FM Polska Sp. z o.o.

Strefowa 2

PL-67-200 Głogów

Adres e-mail: [online-shopping@maxizoo.pl](mailto:online-shopping@maxizoo.pl)

Numer telefonu do Polski: 22 263 98 66

(od poniedziałku do soboty, od 8.00 do 20.00)

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. W przypadku wyboru opcji dostawy Click & Collect oświadczenie o odstąpieniu od umowy należy złożyć bezpośrednio w sklepie Maxi Zoo, który zrealizował zamówienie, od którego odstępujesz. Możesz skorzystać z ww. formularza. W przypadku dostawy kurierem, nie ma możliwości złożenia oświadczenia o odstąpieniu bezpośrednio w sklepie Maxi Zoo.

### **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. Powyższe zasady dotyczące zwrotu płatności mają zastosowanie również wówczas, gdy odstępujesz od umowy bezpośrednio w sklepie Maxi Zoo, który zrealizował zamówienie, od którego odstępujesz. 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. W celu odesłania produktów dostarczonych przez kuriera możesz skorzystać ze zwrotu poprzez firmę kurierską, która dostarczyła Ci zamówione produkty – w takim przypadku postępuj zgodnie z instrukcją dostarczoną do produktu. Jeśli nie chcesz skorzystać z opcji zwrotu produktu za pośrednictwem firmy kurierskiej, odeślij produkty na adres: [•]. W przypadku zamówień z opcją Click & Collect, możesz zwrócić produkt wyłącznie do sklepu stacjonarnego Maxi Zoo, do którego produkt został pierwotnie dostarczony. W takim przypadku poinformuj pracownika ww. sklepu o chęci odstąpienia od umowy w zakresie produktu(ów). Pracownik sklepu pomoże Ci wypełnić stosowne dokumenty. W takim przypadku otrzymasz potwierdzenie złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy wraz z informacją nt. należnej Ci kwoty zwrotu z tytułu odstąpienia od umowy w formie wiadomości e-mail. W przypadku zamówień dostarczonych za pośrednictwem kuriera nie ma możliwości zwrotu produktów bezpośrednio do sklepu stacjonarnego Maxi Zoo.

### **3.3 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 Maxi Zoo są podawane w polskich złotych i zawierają podatek od towarów i usług w wysokości określonej ustawowo.

## **5. Minimalna wartość zamówienia. Koszty dostarczenia.**

- 5.1. Minimalną wartością zamówienia w sklepie internetowym Maxi Zoo (wartość produktów) stanowi kwota 0,00 zł.
- 5.2. Koszty wysyłki wynoszą 15 zł za zamówienie.
- 5.3. Dla zamówień, których wartość wynosi co najmniej 99 zł dostawa jest darmowa. Znajduje to zastosowanie do normalnego dostarczenia na terenie kraju.
- 5.4. Na wartość towarów objętych zamówieniem składa się cena produktów wraz z należnym podatkiem od towarów i usług po odjęciu udzielonych zniżek oraz bez uwzględnienia kosztów dostarczenia.

## **6. Zwrot**

- 6.1 Obok ustawowego prawa odstąpienia od umowy 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 Maxi Zoo, możesz dokonać ich zwrotu wybierając jeden z poniższych sposobów.

### **6.1.1 Sposoby zwrotu rzeczy zamówionych w sklepie internetowym Maxi Zoo oraz telefonicznie**

- Przekaż zwracane produkty bezpośrednio w oddziale kuriera, który dostarczył Ci produkty. Oddziały, punkty sprzedaży i pakowania w Twojej okolicy znajdziesz na stronach właściwego kuriera.
- Przekaż zwracane produkty pracownikowi kuriera.
- Ustal termin odbioru zwracanych produktów. W tym celu skontaktuj się z naszym centrum obsługi klienta pod numerem telefonu: Polska: **22 26 98 66** (od poniedziałku do soboty, od 8.00 do 20.00; bezpłatne połączenie tylko z numerów stacjonarnych i komórkowych obsługiwanych przez operatorów sieci telefonicznych z siedzibą na terenie kraju).

W przypadku zamówień w sklepie internetowym z opcją dostawy Click & Collect możliwy jest również zwrot produktu bezpośrednio w sklepie stacjonarnym Maxi Zoo, do którego produkt był pierwotnie dostarczony. W takim przypadku poinformuj pracownika ww. sklepu o chęci zwrotu produktu(ów).

### **6.1.2 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: **22 263 98 66** (od poniedziałku do soboty, 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 dostarczania

7.1. Dostarczanie produktów dokonywane jest tylko na terenie kraju. Czas dostarczenia produktów w Polsce wynosi od 1 do 3 dni roboczych od dnia potwierdzenia zamówienia. Informacje o możliwych sposobach, dostępnych terminach i kosztach dostawy są przekazywane poprzez formularz zamówienia na etapie składania zamówienia.

7.2. Oferujemy następujące sposoby dostawy:

7.2.1. Dostawa kurierem do wskazanego adresu realizowana przez firmę kurierską – dostępna zarówno dla zamówień składanych poprzez sklep internetowy Maxi Zoo oraz przez telefon.

7.2.2. Przygotowanie produktów do odbioru w ramach nieodpłatnej usługi Click & Collect, która umożliwia Ci odbiór zamówionych produktów w sugerowanym (na podstawie informacji o lokalizacji) lub wybranym przez Ciebie sklepie stacjonarnym Maxi Zoo („Click & Collect”) – dostępna wyłącznie dla zamówień składanych poprzez sklep internetowy Maxi Zoo. Aktualna lista sklepów stacjonarnych Maxi Zoo, które oferują usługę Click & Collect znajduje się pod adresem <https://www.maxizoo.pl/storefinder/>.

7.3. Do dostawy Click & Collect, o której mowa w pkt 7.3.b) wyżej stosuje się następujące dodatkowe zasady:

7.3.1. Czas kompletowania zamówienia w ramach Click & Collect wynosi 1-3 dni roboczych od dnia potwierdzenia zamówienia.

7.3.2. Po skompletowaniu zamówienia wyślemy Ci niezwłocznie wiadomość e-mail z informacją, że Twoje zamówienie jest gotowe do odbioru w wybranym sklepie stacjonarnym Maxi Zoo. W tej samej wiadomości poinformujemy Cię dodatkowo o adresie wybranego sklepu stacjonarnego Maxi Zoo oraz informacjach i dokumentach, jakie musisz przedstawić w wybranym sklepie w celu weryfikacji Twojej tożsamości na potrzeby odbioru zamówienia.

7.3.3. Powinieneś odebrać zamówienie w ciągu 48 godzin od otrzymania wiadomości e-mail, o której mowa w pkt. b) wyżej. Jeśli to nie nastąpi, wyślemy Ci kolejną wiadomość e-mail z przypomnieniem o odbiorze zamówienia.

7.3.4. Jeśli nie odbierzesz zamówienia w ciągu 5 dni roboczych od otrzymania wiadomości z przypomnieniem, o której mowa w pkt. c) wyżej, zamówienie zostanie anulowane.

7.3.5. W przypadku anulowania zamówienia z powodu braku jego odbioru, zwrócimy Ci wszystkie otrzymane od Ciebie za zamówienie płatności. Zwrot płatności nastąpi tą samą metodą płatności, jakiej użyłeś(aś) do opłacenia anulowanego zamówienia.

7.4. Zamówienia, dla których jako formę dostawy wybrano Click & Collect są kompletowane w pierwszej kolejności przez pracownika wybranego przez Ciebie sklepu stacjonarnego Maxi Zoo z aktualnych stanów magazynowych tego sklepu. W przypadku braku dostępności wszystkich lub jednego z wybranych przez Ciebie produktów we wskazanym sklepie stacjonarnym Maxi Zoo, produkty te zostaną dostarczone do wybranego sklepu stacjonarnego Maxi Zoo z magazynu centralnego Maxi Zoo, co pozostaje bez wpływu na wybraną przez Ciebie opcję dostawy Click & Collect.

## **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 Maxi Zoo, nie zamykając okna przeglądarki w portalu Przelewy24. Co do zasady płatność zostaje zaksięgowana na rachunku sklepu internetowego Maxi Zoo w ciągu kilku minut po dokonaniu przelewu przez portal Przelewy24.

### **9.2 Płatność kartą.**

W przypadku płatności kartą kredytową obciążenie nastąpi w ciągu tygodnia od wysłania potwierdzenia 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 wybranego 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 polecenie przekazania należnych kwot w drodze polecenia zapłaty zgodnie z warunkami korzystania 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”

Płatność przez PayPal jest wygodna i bezpieczna. Możesz skorzystać z PayPal w Maxi Zoo i dokonać płatności w łatwy sposób za pomocą dwóch kliknięć. Jako klient PayPal, korzystasz w Maxi Zoo 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. Prosimy o przygotowanie kwoty do zapłaty. 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.

### **9.6 Płatność BLIK-iem**

Płać za zakupy na Maxi Zoo BLIKIEM – szybko, wygodnie, bezpiecznie, bez konieczności logowania do bankowości internetowej i bez wpisywania numeru karty! Wystarczy wybrać BLIKA jako formę płatności, wygenerować 6-cyfrowy kod BLIK w swojej aplikacji bankowej, wprowadzić go w odpowiednie miejsce i potwierdzić transakcję w aplikacji bankowej.

### **9.7 Przetwarzanie płatności za pośrednictwem Adyen**

W przypadku wyboru metody płatności oferowanej za pośrednictwem usługi płatności „Adyen”, przetwarzanie płatności odbywa się za pośrednictwem dostawcy usług płatniczych Adyen N.V., Simon Carmiggeltstraat 6-50, 1011 DJ, Amsterdam, Holandia (dalej: „Adyen”). Adyen może korzystać z usług zewnętrznych dostawców usług płatniczych w celu przetwarzania płatności, w przypadku których mogą obowiązywać specjalne warunki płatności, o których klient może zostać poinformowany indywidualnie. Więcej informacji na temat Adyen można znaleźć pod adresem <https://help.adyen.com/>. Jeśli płatność w sklepie internetowym nie powiedzie się, użytkownik będzie miał również możliwość za pośrednictwem usługi płatności Adyen użyć przechowywanych tam metod płatności. W tym przypadku otrzyma wiadomość e-mail z linkiem do płatności by uregulować zaległą kwotę faktury.

## **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 dostarczania**

W regionach obowiązywania niektórych kodów pocztowych, Maxi Zoo testuje nowe sposoby dostarczania zamówionych produktów. Jeżeli Twoje zamówienie ma być realizowane w którymś z tych regionów i jednocześnie zamówione produkty mogą być dostarczone z wykorzystaniem nowych sposobów dostarczania, możesz w takich przypadkach otrzymać wiadomość pocztą elektroniczną, zawierającą bezpłatny numer serwisowy, pod którym możesz wybrać nowy sposób dostarczania 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:  
Obsługa klienta Maxi Zoo Online-Shop  
FM Logistic  
Strefowa 2  
PL-67-200 Głogów
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 Maxi Zoo**

Wszelkie prawa do zawartości umieszczonej na stronie www sklepu internetowego Maxi Zoo, 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 Maxi Zoo w jakimkolwiek zakresie poza korzystaniem związanym z wizytą w sklepie internetowym Maxi Zoo. 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 Ogółle 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 Maxi Zoo jest:

**Fressnapf Tiernahrungs GmbH**

Westpreußenstrasse 32 - 38, 47809 Krefeld

Directors: Norbert Marschallinger, Dr. Jens Pippig, Lucio Paolo Torroni

Local court Krefeld HRB 5030

## **17. Procedura polubowna dla konsumentów**

Masz także możliwość skorzystania z pozasądowych metod rozstrzygania sporów i zgłoszenia roszczeń przed Stałym Sądem Polubownym przy Wojewódzkim Inspektoracie Inspekcji Handlowej w Warszawie. Informacje dotyczące dostępu do przedstawionego sposobu i procedury rozstrzygania sporów znajdziesz na stronie [www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl) w zakładce: „Konsumenci”. Adres poczty elektronicznej Fressnapf Tiernahrungs GmbH przeznaczony do kontaktu w sprawie sporów konsumenckich: [online-shopping@maxizoo.pl](mailto:online-shopping@maxizoo.pl) Fressnapf Tiernahrungs GmbH nie jest zobowiązany do uczestniczenia w procedurze rozstrzygania sporów przed organem rozstrzygania spraw konsumenckich, ani też do udziału w konsumenckiej procedurze rozstrzygania 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:

- 18.1. zmiana przepisów prawa,
- 18.2. zmiana warunków technicznych funkcjonowania sklepu internetowego,

- 18.3. zmiana warunków lub cen świadczonych przez osoby trzecie usług na naszą rzecz, niezbędnych do działania sklepu internetowego,
- 18.4. zmiana w zakresie oferty produktów sklepu internetowego,
- 18.5. zmiany organizacyjne lub przekształcenia prawne naszego przedsiębiorstwa, w tym także zmiana podmiotu właścicielskiego.