

		Data wydania: kwiecień 2021 Aktualizacja: wrzesień 2026
	Regulamin zwrotu i wymiany towaru	

I. Zwrot i wymiana towaru

1. Z uwagi na szczególną dbałość o klienta, w sklepach Maxi Zoo Polska istnieje możliwość odstąpienia przez Klienta od umowy kupna - sprzedaży towaru, tj. dokonania zwrotu zakupionego towaru, za zwrotem uiszczonej ceny (dalej „zwrot”), albo wymiany towaru na inny towar z zachowaniem zasad przewidzianych w niniejszym Regulaminie.

Zwrot albo wymiana może być dokonana w dowolnym sklepie stacjonarnym Maxi Zoo Polska, bez podawania przyczyny.

Wymiana towaru odbywa się poprzez dokonanie jego zwrotu, a następnie kupno nowego towaru.

Klientom, którzy kupili produkty za pośrednictwem usługi Call&Collect czy w aplikacji GLOVO przysługuje prawo do odstąpienia od umowy zgodnie z ustawą o prawach konsumenta z dnia 30.05.2014 r., które to odstąpienie można wykonać na zasadach wskazanych poniżej w pkt II.

Regulamin ma również zastosowanie do zwrotów produktów zakupionych z użyciem karty podarunkowej i karty VIP

2. Regulamin nie dotyczy żądań Klientów na podstawie rękojmi, z tytułu niezgodności towaru z umową, albo innych roszczeń Klienta wynikających z Kodeksu cywilnego albo Ustawy o prawach konsumenta z dnia 30.05.2014 r. Regulamin nie obejmuje również zwrotów towarów zakupionych w aplikacji Maxi Zoo Friends albo w sklepie internetowym www.maxizoo.pl, w tym usługi Click&Collect.
3. Towar zakupiony w sklepie stacjonarnym Maxi Zoo Polska Klient może zwrócić albo wymienić w ciągu 45 dni kalendarzowych od dnia dokonania jego zakupu w dowolnym sklepie Maxi Zoo Polska, bez podania przyczyny, tylko i wyłącznie pod warunkiem, że:
 - i. Klient posiada i dołącza do zwracanego/wymienianego towaru oryginał paragonu albo jego pełną i czytelną kserokopię, skan lub zdjęcie lub okazuje fakturę dokumentującą zakup;
 - ii. towar zwracany/wymieniany jest nieuszkodzony, pełnowartościowy, w oryginalnym opakowaniu (w przypadku karmy, piasku, itp. opakowanie jest fabrycznie zamknięte);
 - iii. towary zakupione jako „zestaw promocyjny” (np.: 2+1, 3+1) mogą być zwrócone/wymienione tylko w pełnym zestawie. Nie ma możliwości zwrotu/wymiany części „zestawu promocyjnego”
 - iv. zwracając/wymieniając towar klient czytelnie podpisze dokument zwrotu z drukarki fiskalnej.

3.a. O ile Klient posiada aktywną aplikację Maxi Zoo i aktywne Friends, towar zakupiony w sklepie stacjonarnym Maxi Zoo Polska może zwrócić albo wymienić w ciągu 100 dni kalendarzowych od dnia dokonania jego zakupu w dowolnym sklepie Maxi Zoo Polska, o ile:

		Data wydania: kwiecień 2021 Aktualizacja: wrzesień 2026
	Regulamin zwrotu i wymiany towaru	

- i. Klient posiada i okazuje w aplikacji Maxi Zoo potwierdzenie zakupu produktu lub wskazuje na paragonie numer Klienta (4 ostatnie cyfry)
 - ii. spełnione są warunki z punktu 3 podpunkty ii. – iv. powyżej.
4. Niezależnie od innych postanowień Regulaminu, Klientowi nie przysługuje prawo zwrotu albo wymiany towaru, w myśl punktu 3. i 3a powyżej, jeśli zakupiony towar stanowi:
 - **weterynaryjne produkty lecznicze (*Rozporządzenia Min. Zdrowia z dn. 25.11.2015r.*),**
 - **towar zakupiony za obniżoną cenę z uwagi na krótki termin przydatności lub uszkodzenie produktu,**
 - **towar, który w chwili zwrotu ma termin przydatności krótszy niż 1 miesiąc.**
5. W przypadku zwrotu towarów kupionych w promocji tzw. „wiązanej”, tj. np.:
 - kup dwa produkty, a drugi otrzymasz za 50% ceny, albo
 - kup 3 produkty, a czwarty otrzymasz za 1gr,
 Klient może zwrócić wyłącznie całość produktów objętych promocją „wiązaną” (tj. np. brak możliwości zwrotu produktu, za który została zapłacona cena regularna, a pozostawienie produktu za 1gr). Zwrot towaru zakupionego w ramach promocji oznacza rezygnację Klienta z udziału w tej promocji.
6. W przypadku wymiany towarów zakupionych w cenie promocyjnej (nie dotyczy towarów zakupionych za niższą cenę z powodu krótkiego terminu przydatności lub uszkodzenia produktu) Klient może wymienić towar na inny z zachowaniem wcześniej wykorzystanej zniżki pod warunkiem dokonania zwrotu uprzednio nabytego towaru i jednoczesnym zakupie towaru tego samego rodzaju (np. szelek na szelki itp.).
7. Zwrot ceny dokonywany jest w formie gotówki, za pokwitowaniem.
8. W przypadku zwrotu towaru, przy zakupie którego do płatności wykorzystany została choćby w części karta podarunkowa, zwrot dokonywany jest wyłącznie w formie gotówki, w wysokości pełnej ceny zakupionego towaru (cena widniejąca na paragonie). Nie ma możliwości dokonania zwrotu na kartę podarunkową. O ile na karcie podarunkowej, po dokonaniu zwrotu, pozostają do wykorzystania środki pieniężne, Klient powinien otrzymać tę samą kartę podarunkową (dotyczy wyłącznie sytuacji gdy cena kupionego, a następnie zwróconego towaru była niższa niż wartość karty podarunkowej).

II. Zwroty produktów kupionych przez GLOVO

Klientom, którzy kupili produkty w aplikacji GLOVO przysługuje prawo do odstąpienia od umowy zgodnie z ustawą o prawach konsumenta z dnia 30.05.2014 r., które to odstąpienie można wykonać w terminie 45 dni. O ile Klient posiada aktywną aplikację Maxi Zoo i aktywne Friends, termin zwrotu wydłuża się do 100 dni, stosownie do pkt 3a powyżej.

Prawo do odstąpienia nie dotyczy produktów:

		Data wydania: kwiecień 2021 Aktualizacja: wrzesień 2026
	Regulamin zwrotu i wymiany towaru	

- ulegających szybkiemu zepsuciu lub mających krótki termin przydatności do użycia, tj. poniżej 1 miesiąca,
- dostarczanych w zapieczętowanym opakowaniu, którego po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu,
- które po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostają nierozłącznie połączone z innymi towarami;

W celu wykonania prawa odstąpienia od umowy należy złożyć oświadczenie o odstąpieniu w dowolnym sklepie Maxi Zoo. Przykładowy wzór oświadczenia znajdziesz poniżej.

W celu zachowania terminu do złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy, należy **dostarczyć oświadczenie do ww. sklepu Maxi Zoo lub nadać je np. pocztą** przed upływem terminu do jego złożenia. Do oświadczenia należy dołączyć dowód zakupu, podać numer i datę zamówienia.

Skutki oświadczenia o odstąpieniu od umowy

W przypadku odstąpienia od umowy, zwrócimy wszystkie koszty, łącznie z kosztami dostawy (jednakże z wyłączeniem kosztów wynikających z wybranego sposobu dostawy innego niż najszybszy sposób dostawy przez nas oferowany) w ciągu 14 dni od dnia, w którym zostaliśmy poinformowani o odstąpieniu od umowy i otrzymaliśmy towar. **Zwrotu płatności dokonamy w ten sam sposób, w jaki dokonano płatności, chyba że w sposób wyraźny Klient zgodzi się na inny sposób zwrotu płatności tj. wskaże numer rachunku bankowego do zwrotu lub poprosi o zwrot gotówką osobiście. W określonych sytuacjach zwrot kosztów dostawy może nastąpić bezpośrednio od Glovo.**

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 Klient poinformował nas o odstąpieniu od umowy. Termin uważa się za zachowany, jeżeli produkty zostaną odesłane przed upływem 14 dni.

Klient jest odpowiedzialny za zmniejszenie wartości produktów wynikające z korzystania z tych produktów.

Produkty należy dostarczyć lub odesłać do dowolnego sklepu stacjonarnego Maxi Zoo.

Zmiana procedury wchodzi w życie z dniem 2 września 2026 r.

		Data wydania: kwiecień 2021 Aktualizacja: wrzesień 2026
	Regulamin zwrotu i wymiany towaru	

WZÓR FORMULARZA ODSZKADNIENIA OD UMOWY

(formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy)

Maxi Zoo Polska Sp. z o.o., ul. Wybrzeże Gdynskie 6D, 01 – 531 Warszawa

KRS 0000317214, NIP 7010158031, REGON 141638928; Nr BDO 000106394

Kapitał zakładowy: 828.000,00 PLN

SKLEP MAXI ZOO w ul.

Ja/My
niniejszym informuję/informujemy o moim/naszym odstąpieniu od umowy sprzedaży
następujących towarów

liczba sztuk cena zł.

Data zawarcia umowy/odbioru.....

Adres konsumenta(-ów)

Załączam dowód zakupu w postaci

Proszę o zwrot ceny w sposób, w jaki dokonana została płatność / gotówką / na rachunek
bankowy nr

Podpis konsumenta(-ów)

Data