

## **Pełne warunki gwarancji zwrotu pieniędzy za wybrane karmy**

### **1. Kto udziela gwarancji?**

Gwarancji udziela Super Zoo Poland sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Głębocka 13 lok. 7, 03-287 Warszawa, KRS: 0001212222, NIP: 5243058700, REGON: 543520331, kapitał zakładowy: 2.000.000 zł, BDO: 000717151, dalej jako „Super zoo”.

Kontakt z Super zoo jest możliwy w sklepach stacjonarnych Super zoo, mailowo pod adresem [info@superzoo.com.pl](mailto:info@superzoo.com.pl).

### **2. Czego dotyczy gwarancja?**

Gwarancja dotyczy zwrotu pieniędzy za wybrane karmy dla psów i kotów marek Super zoo, jeżeli pies lub kot nie chce jeść zakupionej karmy.

Gwarancja obejmuje wybrane karmy marek:

- **Elbeville,**
- **Ontario,**
- **Prospera Plus,**
- **Rasco Premium,**
- **Drax,**
- **Beatrix.**

Gwarancja dotyczy karm kupionych w sklepach stacjonarnych Super zoo albo w sklepie internetowym [superzoo.com.pl](http://superzoo.com.pl).

### **3. Od kiedy obowiązuje gwarancja?**

Gwarancja obowiązuje od dnia **1 czerwca 2026 r.** do odwołania. Gwarancja obejmuje wyłącznie karmy kupione od dnia rozpoczęcia obowiązywania gwarancji. Zakupy dokonane przed tym dniem nie są objęte gwarancją. Super zoo może odwołać gwarancję w każdym czasie, z zastrzeżeniem że odwołanie gwarancji nie narusza praw klientów nabytych przed dniem jej odwołania.

### **4. Kto może skorzystać z gwarancji?**

Z gwarancji może skorzystać klient, który łącznie spełnia poniższe warunki:

- a) jest **członkiem programu lojalnościowego** Super zoo family,
- b) zakup karmy został dokonany w sklepie stacjonarnym Super zoo albo w sklepie internetowym [superzoo.com.pl](http://superzoo.com.pl),

- c) przy zakupie karmy została okazana karta lojalnościowa Super zoo family albo zakup został dokonany na koncie powiązanym z programem Super zoo family,
- d) jest to pierwszy zakup danego rodzaju karmy przez danego klienta w okresie obowiązywania gwarancji, weryfikacja na koncie klienta na stronie [superzoo.com.pl](http://superzoo.com.pl),
- e) pies lub kot klienta nie chce jeść zakupionej karmy,
- f) kupiona karma należy do jednej z marek: Elbeville, Ontario, Prospera Plus, Rasco Premium, Drax lub Beatrix,
- g) klient wypełni formularz zwrotu w wymaganym terminie,
- h) klient zwróci pozostałą karmę do sklepu stacjonarnego Super zoo,
- i) w opakowaniu pozostanie co najmniej 75% karmy.

### **5. Co oznacza „pierwszy zakup danego rodzaju karmy”?**

Przez pierwszy zakup danego rodzaju karmy rozumie się pierwszy zakup karmy tej samej marki, tej samej linii produktowej i tego samego wariantu, w szczególności smaku lub rodzaju, dokonany przez danego klienta jako uczestnika programu Super zoo family w okresie obowiązywania gwarancji.

Jeden rodzaj karmy można zwrócić w ramach gwarancji tylko raz.

### **6. Ile karmy musi zostać w opakowaniu?**

W opakowaniu musi pozostać co najmniej 75% karmy.

Przez ten wymóg rozumie się co najmniej 75% pierwotnej masy netto karmy wskazanej na opakowaniu.

Przykład: jeżeli opakowanie zawierało 1 kg karmy, przy zwrocie powinno pozostać co najmniej 750 g karmy.

### **7. Ile jest czasu na zgłoszenie?**

Formularz zwrotu należy wypełnić najpóźniej w terminie 14 dni:

- a) od dnia zakupu karmy - w przypadku zakupu w sklepie stacjonarnym Super zoo,
- b) od dnia otrzymania karmy - w przypadku zakupu w sklepie internetowym [superzoo.com.pl](http://superzoo.com.pl).

W formularzu należy podać powód zwrotu.

### **8. Jakie są limity zwrotów?**

W ciągu jednego roku kalendarzowego jeden klient może zwrócić maksymalnie 3 opakowania karmy w ramach gwarancji. Jeden rodzaj karmy można zwrócić tylko raz.

## **9. Jak skorzystać z gwarancji?**

Aby skorzystać z gwarancji:

1. Wypełnij formularz zwrotu i podaj powód zwrotu.
2. Poczekaj na potwierdzenie zgłoszenia wysłane na adres e-mail (w przypadku zakupu online).
3. Zwróć pozostałą karmę wraz z opakowaniem do sklepu stacjonarnego Super zoo, w którym dokonałeś zakupu.
4. Po pozytywnej weryfikacji zgłoszenia Super zoo zwróci Ci pieniądze.

Super zoo może zweryfikować, czy spełnione są warunki gwarancji, w szczególności czy produkt jest objęty gwarancją, czy zakup został dokonany w Super zoo, czy klient jest członkiem programu Super zoo family, czy zgłoszenie zostało złożone w terminie oraz czy w opakowaniu pozostało co najmniej 75% karmy.

## **10. Jak następuje zwrot pieniędzy?**

W przypadku pozytywnej weryfikacji zgłoszenia Super zoo zwróci klientowi cenę faktycznie zapłaconą za karmę.

Zwrot obejmuje cenę po uwzględnieniu rabatów, promocji, kodów rabatowych, voucherów lub innych obniżek zastosowanych przy zakupie.

W przypadku zakupu karmy w sklepie stacjonarnym zwrot pieniędzy nastąpi w sklepie Super zoo, w którym dokonano zakupu albo przelewem na rachunek bankowy wskazany przez klienta, jeżeli taka forma zwrotu zostanie uzgodniona z klientem.

W przypadku zakupu karmy w sklepie internetowym [superzoo.com.pl](http://superzoo.com.pl) zwrot pieniędzy nastąpi na rachunek bankowy wskazany przez klienta albo inną metodą wskazaną przez Super zoo.

Zwrot pieniędzy nastąpi nie później niż w terminie 14 dni od pozytywnej weryfikacji zwrotu karmy.

## **11. Kiedy zwrot może nie zostać przyjęty?**

Super zoo może odmówić zwrotu pieniędzy w ramach gwarancji, jeżeli:

- a) produkt nie jest objęty gwarancją,
- b) zakup nie został dokonany w sklepie stacjonarnym Super zoo albo w sklepie internetowym [superzoo.com.pl](http://superzoo.com.pl),
- c) klient nie był członkiem programu Super zoo family przy zakupie,

- d) przy zakupie nie została okazana karta lojalnościowa Super zoo family ani zakup nie został dokonany na koncie powiązanym z programem,
- e) nie jest to pierwszy zakup danego rodzaju karmy przez danego klienta,
- f) zgłoszenie zostało złożone po terminie,
- g) w opakowaniu pozostało mniej niż 75% pierwotnej masy netto karmy wskazanej na opakowaniu,
- h) klient przekroczył limit 3 opakowań w roku kalendarzowym,
- i) klient zwraca rodzaj karmy, który został już wcześniej zwrócony w ramach gwarancji,
- j) nie można potwierdzić zakupu produktu objętego gwarancją.

Odmowa zwrotu w ramach gwarancji nie ogranicza ustawowych praw klienta.

## **12. Reklamacje dotyczące gwarancji**

Reklamacje dotyczące działania gwarancji można składać:

- a) w sklepach stacjonarnych Super zoo,
- b) pisemnie na adres: Super Zoo Poland sp. z o.o., ul. Głębocka 13 lok. 7, 03-287 Warszawa,
- c) mailowo na adres: [info@superzoo.com.pl](mailto:info@superzoo.com.pl).

Reklamacja powinna zawierać dane umożliwiające kontakt z klientem, opis sprawy oraz żądanie klienta.

Super zoo rozpatrzy reklamację w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania.

## **13. Dane osobowe**

Administratorem danych osobowych klientów korzystających z gwarancji jest Super Zoo Poland sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Głębocka 13 lok. 7, 03-287 Warszawa.

Dane osobowe będą przetwarzane w celu:

- a) obsługi zgłoszenia w ramach gwarancji,
- b) weryfikacji spełnienia warunków gwarancji,
- c) dokonania zwrotu pieniędzy,
- d) rozpatrywania reklamacji,
- e) obrony przed ewentualnymi roszczeniami.

Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych znajdują się w Polityce prywatności Super zoo dostępnej na stronie [www.superzoo.com.pl](http://www.superzoo.com.pl).

Podanie danych wymaganych w formularzu jest dobrowolne, ale niezbędne do obsługi zgłoszenia w ramach gwarancji.

#### **14. Prawa konsumenta**

Gwarancja jest dobrowolnym uprawnieniem przyznanym przez Super zoo.

Gwarancja nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza ustawowych praw konsumenta, w szczególności praw wynikających z braku zgodności towaru z umową oraz prawa odstąpienia od umowy zawartej na odległość, jeżeli takie prawo przysługuje zgodnie z przepisami prawa.

#### **15. Zmiana warunków gwarancji**

Super zoo może zmienić warunki gwarancji z ważnych przyczyn, w szczególności w przypadku zmiany przepisów prawa, zmiany sposobu prowadzenia gwarancji, zmiany listy produktów objętych gwarancją albo konieczności doprecyzowania zasad gwarancji.

Zmiana warunków gwarancji nie narusza praw klientów nabytych przed dniem wejścia zmiany w życie