

REGULAMIN SKLEPÓW STACJONARNYCH

Regulamin obowiązuje od dnia 8.05.2026 roku

Zachęcamy wszystkich naszych Klientów do zapoznania się z niniejszym Regulaminem. Niniejszy Regulamin określa ogólne zasady obowiązujące w zoologicznych sklepach stacjonarnych SUPER ZOO, prowadzonych przez 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.

Aktualna treść Regulaminu jest dostępna na stronie www.superzoo.com.pl. Klientom zaleca się zapoznanie z Regulaminem przed dokonaniem zakupów lub skorzystaniem z uprawnień określonych w Regulaminie.

W razie pytań dotyczących Regulaminu klienci mogą skontaktować się:

- a) w sklepie bezpośrednio z kierownictwem każdego sklepu,
- b) drogą elektroniczną z kierownictwem każdego sklepu (adresy e-mail sklepów podane są na stronie: www.superzoo.com.pl/sklepy-super-zoo/),
- c) z Obsługą Klienta sklepów SUPER ZOO pod adresem: Super Zoo Poland sp. z o.o., ul. Głębocka 13 lok. 7, 03-287 Warszawa
- d) przez online chat dostępnym na stronie www.superzoo.com.pl/kontakt/
- e) przez WhatsApp (przekierowanie dostępne ze strony www.superzoo.com.pl/kontakt/)
- f) lub mailowo: info@superzoo.com.pl

I. ZAWARCIE UMOWY

Umowę sprzedaży towarów lub usług oferowanych w sklepach stacjonarnych SUPER ZOO uznaje się za zawartą między Sprzedawcą a Klientem z chwilą dokonania przez Klienta płatności za towar lub usługę.

II. ZWROT I WYMIANA TOWARU

1. Zwrot oraz wymiana towarów, o ile nie noszą one żadnych oznak użytkowania i zapakowane są w oryginalne, nieuszkodzone opakowanie, są akceptowane:
 - a) w terminie 14 dni kalendarzowych liczonych od dnia zakupu,
 - b) tylko w tym sklepie SUPER ZOO, w którym zwracany lub wymieniany towar został zakupiony,
 - c) dobrowolny zwrot lub wymiana może nastąpić tylko po okazaniu oryginału paragonu kasowego lub faktury VAT. Brak oryginału paragonu kasowego lub faktury VAT skutkuje niemożliwością dokonania zwrotu lub wymiany towaru na inny,
 - d) produkty zakupione jako „zestaw promocyjny” (np. 2+1, 3+1) mogą być zwrócone tylko w pełnym zestawie; nie ma możliwości zwrotu części „zestawu promocyjnego”.
2. Zwrotem oraz wymianą objęte są wszystkie towary sprzedawane w sklepach SUPER ZOO, za wyjątkiem:
 - a) żywych zwierząt,
 - b) repelentów (preparaty na pasożyty),
 - c) kosmetyków i chemicznych środków pielęgnacyjnych,
 - d) suplementów diety,
 - e) towarów zakupionych po przecenie z powodu krótkiego terminu ważności lub uszkodzenia opakowania produktu,
 - f) towarów zakupionych w promocjach i ofertach specjalnych organizowanych przez Parki Handlowe, w których zlokalizowane są sklepy SUPER ZOO.

3. Wymiana towaru na inny polega na zwrocie towaru i zakupie nowego.
4. Kwota zapłacona za wszystkie towary zakupione w sklepach stacjonarnych SUPER ZOO, za wyjątkiem towarów wymienionych w pkt 2 powyżej, jest zwracana w taki sam sposób, w jaki była dokonana płatność:
 - a) płatność gotówką oznacza zwrot gotówki,
 - b) płatność kartą płatniczą oznacza zwrot, uznanie na tę samą kartę.
5. Do każdego zwrotu oraz wymiany wypełniany jest wewnętrzny Formularz zwrotu towaru, który musi zostać podpisany przez Klienta oraz pracownika sklepu SUPER ZOO. Formularz zwrotu towaru wypełnia pracownik sklepu.
6. W celu udokumentowania zwrotu lub wymiany Klient może zostać poproszony o podanie danych niezbędnych do identyfikacji transakcji oraz złożenie czytelnego podpisu na Formularzu zwrotu towaru. Podanie numeru telefonu jest dobrowolne i służy wyłącznie usprawnieniu kontaktu w sprawie zwrotu lub wymiany.
7. Jeżeli Klient dokonał zwrotu części lub całości pozycji znajdujących się na paragonie fiskalnym, wówczas pracownik wystawia korektę paragonu.
8. Jeżeli Klient dokonał zwrotu wszystkich lub części pozycji znajdujących się na fakturze VAT, wówczas pracownik sklepu wystawia Klientowi korektę tej faktury.
9. Pisemne uwagi dotyczące zwrotu lub wymiany prosimy kierować do Obsługi Klienta sklepów stacjonarnych SUPER ZOO na adres:
 - a) adres pocztowy: Super Zoo Poland sp. z o.o., ul. Głębocka 13 lok. 7, 03-287 Warszawa lub
 - b) adres e-mail: info@superzoo.com.pl.

Uprzejmie prosimy, aby w uwagach wysyłanych zarówno pocztą tradycyjną, jak i elektroniczną wymieniana była lokalizacja sklepu (nazwa Parku handlowego), którego dotyczą uwagi. Podanie lokalizacji sklepu usprawni proces rozpatrywania uwag.

10. Postanowienia niniejszego rozdziału dotyczą wyłącznie dobrowolnego zwrotu lub wymiany pełnowartościowych towarów i nie wyłączają ani nie ograniczają uprawnień Klienta wynikających z przepisów o braku zgodności towaru z umową.

III. REKLAMACJE

1. Reklamacje dotyczące braku zgodności towaru z umową można składać w każdym sklepie stacjonarnym SUPER ZOO, pocztą na adres Sprzedawcy lub drogą elektroniczną na adres e-mail Obsługi Klienta: info@superzoo.com.pl.
2. Reklamacja może zostać złożona w dowolnej formie. Dla usprawnienia jej rozpatrzenia zaleca się podanie danych kontaktowych Klienta, opisu niezgodności towaru z umową, daty jej stwierdzenia oraz żądania Klienta.
3. Jeżeli towar jest niezgodny z umową, Klient może żądać jego naprawy lub wymiany. W przypadkach przewidzianych przepisami prawa Klient może także złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od umowy.
4. Sprzedawca może odmówić doprowadzenia towaru do zgodności z umową w sposób wybrany przez Klienta, jeżeli jest to niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów dla Sprzedawcy. W takim przypadku Sprzedawca proponuje inne rozwiązanie przewidziane przepisami prawa.
5. Sprzedawca udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania. Jeżeli Sprzedawca nie udzieli odpowiedzi na reklamację w tym terminie, uważa się, że uznał reklamację. Odpowiedź jest przekazywana na papierze lub innym trwałym nośniku, zgodnie z danymi kontaktowymi podanymi przez Klienta.
6. Postanowienia niniejszego rozdziału stosuje się również do osoby fizycznej prowadzącej działalność gospodarczą, zawierającej umowę bezpośrednio związaną z tą działalnością, gdy z treści tej umowy wynika, że nie ma ona dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej działalności gospodarczej.

IV. ZAKUP ZWIERZĄT

1. Ze względu na dobro zwierząt w sklepach stacjonarnych SUPER ZOO zwierzęta sprzedawane są wyłącznie osobom pełnoletnim.
2. Sprzedawca ma prawo odmówić sprzedaży zwierząt osobom pod wpływem alkoholu lub innych środków odurzających.
3. Zwierzęta nie podlegają dobrowolnemu zwrotowi ani wymianie, o których mowa w rozdziale II Regulaminu. Postanowienie to nie ogranicza uprawnień Klienta wynikających z przepisów prawa w przypadku stwierdzenia niezgodności zwierzęcia z umową.

V. RAZEM WSPIERAMY SCHRONISKA I FUNDACJE DLA ZWIERZĄT

Sklepy SUPER ZOO współpracują z fundacjami i schroniskami dla zwierząt, w szczególności poprzez:

- a) wspieranie organizacji zbiórek środków pieniężnych przeznaczanych na potrzeby zwierząt pozostających pod opieką fundacji i schronisk,
- b) wspieranie organizacji zbiórek karmy i akcesoriów niezbędnych do utrzymania zwierząt pozostających pod opieką fundacji i schronisk,
- c) wspieranie adopcji zwierząt.

SUPER ZOO zachęca Klientów do udziału w akcjach wspierających fundacje i schroniska, organizowanych w sklepach stacjonarnych SUPER ZOO.