REGULAMIN SKLEPU INTERNETOWEGO NASZEZWIERZE.PL I KONTA KLIENTA

Data dokumentu: 06.11.2026 r.
Data wejścia w życie: 01.10.2026 r.
Sprzedawca: Magdalena Wróbel Profit.

§ 1. Sprzedawca, sklep i definicje

1. Sklep internetowy dostępny pod adresem https://naszezwierze.pl prowadzi Magdalena Wróbel, prowadząca działalność gospodarczą pod firmą „Magdalena Wróbel Profit”, przedsiębiorca wpisany do CEIDG, NIP 5341249832, adres prowadzenia działalności i korespondencji: ul. Wiejska 17, 05-806 Komorów, zwana dalej „Sprzedawcą”.
2. Kontakt ze Sprzedawcą: e-mail sklep@naszezwierze.pl. Adres do kierowania reklamacji, oświadczeń o odstąpieniu i zwrotów towarów: Parkowa 79, 05-806 Pęcice. Koszt połączenia telefonicznego wynika z taryfy operatora klienta; Sprzedawca nie pobiera dodatkowych opłat za kontakt.
3. Regulamin określa zasady korzystania ze Sklepu, składania zamówień, zawierania umów sprzedaży towarów oraz świadczenia bezpłatnych usług elektronicznych. Umowy są zawierane w języku polskim.
4. Sprzedawca oferuje w szczególności gotowe karmy, przysmaki i akcesoria dla zwierząt. Nie prowadzi sprzedaży żywych zwierząt. Charakterystyka, skład, przeznaczenie, producent lub importer, cena i dostępność poszczególnych produktów są podawane na ich kartach.
5. Dostawy realizowane są na terenie Polski. Odbiór osobisty możliwy jest po uprzednim potwierdzeniu terminu.
6. „Konsument” oznacza osobę fizyczną zawierającą ze Sprzedawcą umowę niezwiązaną bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową. „Przedsiębiorca na prawach konsumenta” oznacza osobę fizyczną zawierającą umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością, gdy z treści umowy wynika, że nie ma ona dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu działalności ujawnionego w CEIDG.
7. „Voucher” oznacza odpłatny bon podarunkowy emitowany przez Sprzedawcę, służący do opłacania zakupów w Sklepie na zasadach odrębnego „Regulaminu voucherów podarunkowych Nasze Zwierzę”. Regulamin voucherów jest udostępniany przed jego zakupem i stanowi część warunków danej transakcji.

§ 2. Warunki korzystania ze sklepu i informacje o ofercie

1. Do korzystania ze Sklepu potrzebne są urządzenie z dostępem do internetu, aktualna przeglądarka obsługująca połączenia HTTPS i niezbędne pliki cookies, a do utworzenia konta lub złożenia zamówienia również działający adres e-mail. Koszt dostępu do internetu ponosi klient według umowy ze swoim dostawcą.
2. Klient powinien podawać prawdziwe informacje potrzebne do obsługi zakupów, chronić dane logowania, nie udostępniać konta osobom nieuprawnionym, nie dostarczać treści bezprawnych ani nie zakłócać działania

systemu.

3. Informacje o cechach produktów, cenie w złotych polskich, podatkach, wariantach i dostępności znajdują się przy produktach. Ceny zawierają należne podatki. Ewentualny koszt dostawy i pełna kwota do zapłaty są prezentowane przed zatwierdzeniem zamówienia.
4. W razie informowania o obniżce ceny Sklep podaje również informację o najniższej cenie towaru, która obowiązywała w okresie 30 dni przed wprowadzeniem obniżki, z uwzględnieniem wyjątków i zasad określonych prawem.
5. Sprzedawca nie stosuje indywidualnego ustalania cen na podstawie zautomatyzowanego podejmowania decyzji. Zmiana cen katalogowych nie wpływa na cenę umowy już zawartej.
6. Opinie o produktach, jeżeli są publikowane w Sklepie, podlegają udostępnionym przy nich zasadom weryfikacji i informowaniu, czy i w jaki sposób Sklep weryfikuje ich pochodzenie od osób, które faktycznie kupiły lub używały produktu.

§ 3. Składanie zamówień i zawarcie umowy

1. Zakupy można robić bez zakładania konta albo z wykorzystaniem konta klienta. Umieszczenie towaru w koszyku nie oznacza jego zakupu ani zawarcia umowy. Przed zatwierdzeniem zamówienia klient może zmieniać jego zawartość i podane dane.
2. Klient wybiera produkty, sposób dostawy i płatności, uzupełnia niezbędne informacje, zapoznaje się z regulaminem i potwierdza zamówienie przyciskiem oznaczonym „Zamówienie z obowiązkiem zapłaty” lub innym jednoznacznym odpowiednikiem. Akceptacja regulaminu wymaga aktywnego zaznaczenia odpowiedniego pola; zgoda marketingowa jest odrębna i dobrowolna.
3. Prezentacja towarów jest zaproszeniem do składania ofert. Złożenie zamówienia stanowi ofertę klienta. Automatyczne potwierdzenie otrzymania zamówienia oznacza jego zarejestrowanie, lecz samo w sobie nie stanowi przyjęcia oferty.
4. Umowa sprzedaży zostaje zawarta w chwili, gdy do klienta dotrze wiadomość Sprzedawcy potwierdzająca przyjęcie zamówienia do realizacji. W przypadku przedpłaty może to nastąpić po potwierdzeniu płatności. Samo uzyskanie autoryzacji płatności przez operatora nie zastępuje potwierdzenia przyjęcia zamówienia.
5. Termin na zapłatę, jeżeli dotyczy, jest przekazywany klientowi przed wysłaniem zamówienia i w jego potwierdzeniu. Brak płatności w podanym terminie może spowodować wygaśnięcie rezerwacji lub brak przyjęcia oferty. Wpłaty dokonane po wygaśnięciu rezerwacji Sprzedawca wyjaśnia z klientem i uzgadnia realizację albo niezwłocznie zwraca środki.
6. Jeśli realizacja zamówienia jest niemożliwa przed przyjęciem oferty, Sprzedawca niezwłocznie informuje klienta oraz zwraca ewentualną wpłatę. Zamiana produktu, zmiana ceny lub terminu wymaga zgody klienta. Po zawarciu umowy Sprzedawca nie może jednostronnie uchylić się od niej wyłącznie z powodu błędu magazynowego.
7. Potwierdzenie zawarcia umowy, jej istotne warunki, regulamin oraz pouczenie o odstąpieniu wraz z wzorem oświadczenia są przekazywane na trwałym nośniku, np. wiadomością e-mail lub w załączniku, nie później niż przy dostawie. Regulamin można zapisać i wydrukować.
8. Zakup voucherów podlega ponadto odrębnemu regulaminowi voucherów, a zapłata voucherem za towary podlega zasadom określonym w tym regulaminie oraz w regulaminie voucherów.

§ 4. Płatności

1. Dostępne sposoby zapłaty są wskazane w Sklepie przed złożeniem zamówienia oraz przy wyborze metody płatności. Płatności elektroniczne obsługuje Autopay S.A. z siedzibą w Sopocie, ul. Powstańców Warszawy 6, 81-718 Sopot.
2. W zależności od aktualnej aktywacji usług u operatora i udostępnienia ich w koszyku, metody płatności mogą obejmować BLIK, szybkie przelewy internetowe i karty płatnicze Visa oraz Mastercard (w tym ich odmiany, jeśli są obsługiwane przez operatora). Zamówienie można opłacić wyłącznie metodą faktycznie wyświetloną dla danej transakcji. Karty są dostępne dopiero po ich aktywacji przez Autopay.
3. Jeżeli Sklep udostępnia przelew tradycyjny, numer rachunku, tytuł przelewu i termin zapłaty są przekazywane klientowi w procesie zamówienia lub jego potwierdzeniu. Przy odbiorze osobistym obowiązują tylko formy płatności faktycznie zaoferowane w koszyku; odbiór osobisty nie oznacza automatycznie możliwości zapłaty na miejscu.
4. W przypadku płatności kartą czas realizacji zamówienia jest liczony od uzyskania pozytywnej autoryzacji płatności i przyjęcia zamówienia do realizacji. Standardowy okres przygotowania przesyłki wynosi od 1 do 5 dni roboczych, zgodnie z § 5, chyba że przy produkcie przed zakupem wyraźnie podano inny termin.
5. W przypadku innych form przedpłaty realizacja rozpoczyna się po potwierdzeniu zapłaty i przyjęciu zamówienia. Sklep nie przechowuje pełnych danych kart płatniczych ani danych uwierzytelniających do bankowości elektronicznej.
6. Zwroty pieniędzy za transakcje opłacone kartą realizowane są za pośrednictwem operatora na rachunek przypisany do karty lub inną drogą odpowiadającą pierwotnej metodzie płatności, chyba że klient wyraźnie zgodził się na inny, bezpłatny dla niego sposób zwrotu. Zasady ustawowe dotyczące terminów zwrotu mają pierwszeństwo.
7. Reklamacje dotyczące towarów, wykonania umowy lub zwrotu ceny należy kierować do Sprzedawcy. Problemy czysto techniczne z usługą płatniczą można także zgłaszać do Autopay, bez ograniczenia odpowiedzialności Sprzedawcy wobec klienta.

§ 5. Dostawa i odbiór osobisty

1. Zamówienia dostarczane są na terenie Polski za pośrednictwem InPost: do automatu paczkowego, punktu odbioru albo kurierem, stosownie do opcji dostępnych dla danego zamówienia. Dostępność metod może zależeć m.in. od gabarytów, masy oraz adresu dostawy.
2. Cena wybranej dostawy, ewentualne ograniczenia oraz przewidywany termin dostarczenia są prezentowane klientowi przed złożeniem zamówienia. Szczegóły znajdują się również w zakładce „Płatności i dostawa”.
3. Standardowy czas przygotowania zamówienia do nadania wynosi od 1 do 5 dni roboczych, licząc od następnego dnia roboczego po potwierdzeniu płatności i przyjęciu zamówienia, chyba że przy produkcie przed zakupem podano inny termin. Dni robocze to poniedziałek–piątek z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy w Polsce.
4. Czas przygotowania do nadania nie jest czasem przewozu. Przewidywany łączny czas dostawy wynika z czasu przygotowania i czasu przewozu wskazanych przed zakupem. Samo przekazanie przesyłki

przewoźnikowi nie zwalnia Sprzedawcy z odpowiedzialności za terminowe wykonanie umowy wobec konsumenta.

5. Jeśli produkty w jednym koszyku mają różne terminy przygotowania, obowiązuje najdłuższy termin wskazany przed zakupem, chyba że strony uzgodnią przesyłki częściowe. Dodatkowy koszt podziału zamówienia wymaga akceptacji klienta.
6. Odbiór osobisty jest bezpłatny, pod adresem Sprzedawcy po potwierdzeniu gotowości zamówienia i uzgodnieniu terminu e-mailem lub telefonicznie. Nie należy przyjeżdżać bez takiego potwierdzenia.
7. Podczas odbioru klient może sprawdzić stan przesyłki i udokumentować ewentualne uszkodzenia. Brak protokołu przewoźnika ani zdjęć nie pozbawia klienta ustawowych praw reklamacyjnych.
8. W przypadku konsumenta ryzyko przypadkowej utraty lub uszkodzenia towaru przechodzi na niego co do zasady z chwilą otrzymania towaru przez konsumenta albo wskazaną przez niego osobę inną niż przewoźnik. Wyjątek może dotyczyć przewoźnika wybranego samodzielnie przez klienta spoza opcji oferowanych przez Sprzedawcę.
9. Odbiór osobisty towaru zamówionego online nie wyłącza prawa odstąpienia od umowy zawartej na odległość. Regulamin nie przyznaje prawa zwrotu bez przyczyny w odniesieniu do odrębnych zakupów zawartych wyłącznie stacjonarnie.

§ 6. Odstąpienie od umowy sprzedaży towarów

1. Konsument i przedsiębiorca na prawach konsumenta mogą odstąpić od umowy sprzedaży zawartej na odległość bez podawania przyczyny w terminie 14 dni od objęcia towaru w posiadanie przez siebie albo wskazaną osobę inną niż przewoźnik. Jeśli zamówienie obejmuje towary dostarczane osobno, partiami lub w częściach, termin biegnie od otrzymania ostatniego towaru, partii lub części.
2. Do zachowania terminu wystarcza wysłanie przed jego upływem jednoznacznego oświadczenia e-mailem na sklep@naszezwierze.pl lub listownie na adres z § 1. Można użyć wzoru stanowiącego załącznik nr 1 do niniejszego regulaminu, lecz nie jest to obowiązkowe. Prawo nie zależy od posiadania konta ani uzyskania wcześniejszej zgody Sprzedawcy.
3. Jeżeli Sklep udostępnia elektroniczną funkcję składania oświadczenia o odstąpieniu, potwierdza otrzymanie oświadczenia na trwałym nośniku, w szczególności e-mailem. Dostępność tej funkcji nie ogranicza innych dopuszczalnych sposobów odstąpienia.
4. Klient powinien zwrócić towar lub przekazać go Sprzedawcy nie później niż w terminie 14 dni od dnia odstąpienia; termin jest zachowany, jeżeli towar zostanie wysłany przed jego upływem. Zwrot należy skierować na adres wskazany w § 1.
5. Bezpośredni koszt odesłania towaru ponosi klient, chyba że Sprzedawca zgodził się go ponieść lub nie poinformował klienta o takim obowiązku. Jeśli towar ze względu na swój charakter nie może być zwykle odesłany pocztą, przewidywany koszt jego zwrotu podaje się przed zakupem.
6. Sprzedawca zwraca otrzymane płatności, w tym koszt najtańszego zwykłego sposobu dostarczenia oferowanego dla danego zamówienia, niezwłocznie, najpóźniej w terminie 14 dni od otrzymania oświadczenia o odstąpieniu. Nie zwraca nadwyżki kosztu, jeśli klient wybrał droższy sposób dostawy. Przy częściowym odstąpieniu koszty dostawy rozlicza się zgodnie z prawem, uwzględniając zakres zwrotu.

7. Zwrot następuje tą samą metodą płatności, chyba że klient wyraźnie zgodził się na inny sposób, który nie wiąże się dla niego z kosztami. Sprzedawca może wstrzymać zwrot do otrzymania towaru albo dowodu jego odesłania, zależnie od tego, co nastąpi wcześniej, o ile nie zaproponował samodzielnego odbioru.
8. Klient odpowiada za zmniejszenie wartości towaru wynikające z korzystania z niego w sposób wykraczający poza konieczny do ustalenia jego charakteru, cech i funkcjonowania, z ustawowymi wyjątkami. Nie jest wymagany oryginalny karton wysyłkowy ani paragon; towar należy odpowiednio zabezpieczyć.
9. Prawo odstąpienia nie przysługuje w przypadkach ustawowych, m.in. w odniesieniu do towarów ulegających szybkiemu zepsuciu lub mających krótki termin przydatności, towarów nieprefabrykowanych wykonanych według specyfikacji klienta albo towarów dostarczonych w zapieczętowanym opakowaniu, których po otwarciu nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub higienę, jeżeli opakowanie otwarto po dostarczeniu. Wyjątki ocenia się dla konkretnego towaru i okoliczności; sam fakt, że produkt jest karmą dla zwierząt, nie wyłącza automatycznie prawa odstąpienia.
10. Brak prawa odstąpienia bez przyczyny nie wyłącza prawa do reklamacji z powodu niezgodności towaru z umową. Nieprawidłowe poinformowanie o prawie odstąpienia może wydłużyć termin zgodnie z ustawą.
11. Odstąpienie od zakupu vouchera określa odrębny regulamin voucherów z uwzględnieniem bezwzględnie obowiązujących praw konsumenta.

§ 7. Reklamacje i gwarancje dotyczące towarów

1. Sprzedawca odpowiada wobec konsumenta i przedsiębiorcy na prawach konsumenta za niezgodność towaru z umową, która istniała w chwili dostarczenia i ujawniła się w ciągu dwóch lat od dostarczenia, chyba że Sprzedawca lub podmiot wskazany w ustawie określił dłuższy termin przydatności towaru do użycia. Stosuje się ustawowe domniemania i wyjątki. Zasada ta nie oznacza, że karma z prawidłowo podanym krótszym terminem przydatności powinna zachować przydatność przez dwa lata.
2. Reklamację można przesłać na dane kontaktowe z § 1. Wskazane jest podanie informacji umożliwiających identyfikację zakupu, opis problemu i żądanie. Numer partii, zdjęcia, data przydatności i dowód zakupu mogą pomóc, ale reklamacja nie wymaga paragonu ani korzystania z określonego formularza.
3. Klient może żądać naprawy lub wymiany. Sprzedawca może zmienić wybrany sposób, gdy jest niemożliwy albo wymaga nadmiernych kosztów, a jeśli oba sposoby są niemożliwe lub nadmiernie kosztowne, może odmówić doprowadzenia towaru do zgodności na zasadach ustawowych.
4. Naprawa albo wymiana odbywa się bezpłatnie, w rozsądnym czasie i bez nadmiernych niedogodności. Sprzedawca ponosi związane z tym koszty, w tym odbioru towaru, przewozu, robocizny i materiałów; klient udostępnia towar, a Sprzedawca odbiera go na swój koszt.
5. Klient może zażądać obniżenia ceny albo odstąpić od umowy w ustawowych sytuacjach, w szczególności gdy odmówiono naprawy lub wymiany, nie doprowadzono towaru do zgodności, niezgodność nadal występuje lub jest na tyle istotna, że uzasadnia natychmiastowe skorzystanie z tych praw. W przypadku nieistotnej niezgodności prawo odstąpienia nie przysługuje; domniemywa się jednak istotność niezgodności.
6. Obniżenie ceny następuje proporcjonalnie do obniżenia wartości towaru. Należne kwoty Sprzedawca zwraca niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od otrzymania oświadczenia o obniżeniu ceny. Przy odstąpieniu z powodu niezgodności towaru z umową klient odsyła towar na koszt Sprzedawcy, a zwrot ceny

następuje niezwłocznie, najpóźniej w terminie 14 dni od otrzymania towaru lub dowodu odesłania.

7. Sprzedawca odpowiada na reklamację konsumenta w terminie 14 dni od jej otrzymania, na papierze lub innym trwałym nośniku. Brak odpowiedzi w tym terminie oznacza uznanie reklamacji. Taki sam termin i skutek Sprzedawca przyznaje umownie przedsiębiorcy na prawach konsumenta. Termin odpowiedzi nie jest równoznaczny z terminem naprawy lub wymiany.
8. Jeżeli na produkt udzielono gwarancji, jest ona odrębnym uprawnieniem. Skorzystanie z gwarancji nie ogranicza praw klienta wobec Sprzedawcy z tytułu niezgodności towaru z umową.
9. Reklamacje dotyczące realizacji voucherów rozpatruje się na zasadach odrębnego regulaminu voucherów.

§ 8. Konto klienta, newsletter i usługi elektroniczne

1. Sprzedawca nieodpłatnie świadczy drogą elektroniczną usługi polegające na udostępnieniu koszyka, formularza zamówienia, konta klienta, formularza kontaktowego i newslettera. Regulamin określa warunki ich świadczenia w rozumieniu ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
2. Koszyk i formularz zamówienia są dostępne przez czas korzystania z nich i kończą działanie po ich opróżnieniu, wysłaniu zamówienia albo opuszczeniu procesu, z uwzględnieniem technicznego okresu przechowywania koszyka. Korzystanie z formularza kontaktowego kończy się z chwilą wysłania wiadomości albo rezygnacji.
3. Konto jest bezpłatne, dobrowolne i prowadzone przez czas nieoznaczony. Jego utworzenie wymaga podania adresu e-mail, akceptacji regulaminu oraz wykonania czynności aktywacyjnych wskazanych w formularzu, w tym potwierdzenia adresu i ustanowienia hasła. Umowa o prowadzenie konta zostaje zawarta po skutecznej aktywacji.
4. Konto umożliwia m.in. zapisywanie danych i adresów, podgląd przypisanych zamówień oraz ich ponawianie według bieżącej ceny i dostępności. Konto nie jest abonamentem i nie powoduje automatycznego zamawiania produktów.
5. Klient może wypowiedzieć usługę konta w każdej chwili, bez opłat, przez wiadomość na sklep@naszezwierze.pl. Sprzedawca może dokonać proporcjonalnej weryfikacji tożsamości. Usunięcie konta nie anuluje zawartych umów ani nie powoduje usunięcia dokumentów, które Sprzedawca musi zachować na podstawie prawa.
6. W przypadku poważnego lub powtarzającego się naruszania prawa lub regulaminu Sprzedawca może wypowiedzieć usługę konta z 14-dniowym terminem po uprzednim bezskutecznym wezwaniu do zaprzestania naruszeń; natychmiastowe ograniczenie dostępu jest dopuszczalne, gdy jest niezbędne dla bezpieczeństwa lub wymagane prawem. Nie narusza to praw z już zawartych umów sprzedaży.
7. Newsletter jest bezpłatną usługą polegającą na przesyłaniu informacji handlowych na adres e-mail podany przez subskrybenta. Zapis jest dobrowolny i wymaga odrębnej zgody marketingowej oraz potwierdzenia zapisu poprzez link przesłany na e-mail. Umowa o newsletter rozpoczyna się po skutecznym potwierdzeniu zapisu i trwa do rezygnacji.
8. Subskrybent może w dowolnym momencie bezpłatnie zrezygnować z newslettera przez link wypisania w wiadomości albo e-mail do Sprzedawcy. Zgoda na newsletter nie jest warunkiem złożenia zamówienia ani utworzenia konta. Szczegółowe zasady przetwarzania danych określa Polityka prywatności.

9. Ewentualne promocje związane z zapisaniem do newslettera, w tym rabat powitalny, podlegają odrębnym warunkom promocji, które określają m.in. jej czas, minimalną wartość zamówienia oraz zasady stosowania kodu.
10. Reklamacje dotyczące usług elektronicznych można zgłaszać na adres kontaktowy z § 1, opisując problem i podając sposób odpowiedzi. Sprzedawca odpowiada w ciągu 14 dni na trwałym nośniku.

§ 9. Dane osobowe, polubowne spory i zmiany regulaminu

1. Administratorem danych osobowych jest Sprzedawca. Cele, podstawy i okresy przetwarzania oraz prawa osób określa Polityka prywatności i cookies dostępna pod adresem https://naszezwierze.pl/prywatnosc. Akceptacja niniejszego regulaminu nie stanowi zgody na marketing.
2. Konsument może skorzystać z pomocy miejskiego lub powiatowego rzecznika konsumentów, organizacji konsumenckich oraz pozasądowych sposobów rozwiązywania sporów, w szczególności przed właściwym wojewódzkim inspektorem Inspekcji Handlowej. Informacje dostępne są na https://polubowne.uokik.gov.pl. Udział w postępowaniu zależy od zasad danej procedury. Droga sądowa pozostaje dostępna.
3. Do umowy sprzedaży stosuje się regulamin obowiązujący w chwili jej zawarcia. Zmiana regulaminu nie zmienia wcześniejszych zakupów ani praw już nabytych.
4. Warunki trwających usług elektronicznych mogą zostać zmienione z ważnej przyczyny, w szczególności zmiany prawa, koniecznej zmiany zabezpieczeń lub istotnej zmiany funkcjonalności. Zakres zmian musi odpowiadać przyczynie. Użytkownik konta zostanie poinformowany e-mailem o treści, przyczynie i terminie zmian co najmniej 14 dni wcześniej, z informacją o możliwości nieodpłatnego zakończenia usługi. Jeżeli prawo wymaga zgody na zmianę, milczenie klienta nie zastępuje zgody.
5. Postanowienia dotyczące voucherów zawiera odrębny regulamin dostępny przed ich zakupem. W razie rozbieżności dotyczących specyfiki voucherów pierwszeństwo ma regulamin voucherów, bez naruszenia przepisów bezwzględnie obowiązujących.
6. W sprawach nieuregulowanych mają zastosowanie przepisy prawa polskiego, w szczególności Kodeks cywilny, ustawa o prawach konsumenta i ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną. Żadne postanowienie regulaminu nie wyłącza ani nie ogranicza praw przyznanych konsumentowi przepisami bezwzględnie obowiązującymi.

Załącznik nr 1: Wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy (udostępniony jako osobny plik i jako załącznik do regulaminu).