# Regulamin Serwisu Pet Protect

## I - Zasady ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa zasady zawierania umów sprzedaży usług, produktów, towarów pomiędzy operatorem serwisu a klientami, przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość oraz korzystania przez klientów ze serwisu dostępnego pod adresem internetowym www.petprotect.pl. Niniejszy Regulamin jest regulaminem świadczenia usług poprzez serwis www.petprotect.pl w tym usług świadczonych drogą elektroniczną - zgodnie z art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2003 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną i szczegółowo określa zasady funkcjonowania serwisu internetowego prowadzonego Administratora, prawa i obowiązki Użytkowników i zasady odpowiedzialności Administratora i Użytkowników.
2. Użytkownik może skontaktować się z Usługodawcą pod adresem mailowym: kontakt@petprotect.pl.
3. Postanowienia Regulaminu mają zastosowanie do wszystkich Usług lektronicznych świadczonych przez Administratora.
4. Warunkiem rozpoczęcia korzystania z Serwisu jest zapoznanie się z niniejszym Regulaminem i jego pełna akceptacja.
5. Użytkownik potwierdza, że zapoznał i w pełni akceptuje treść Regulaminu i potwierdza, że uzyskał od Administratora informacje, o których mowa w art. 12 Ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta – Dz. U. z 2014 poz. 827) oraz informacje, o których mowa w art. 5 Ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną – tekst jednolity Dz. U. z 2019 r. poz. 123 z pózn.zm.), jak też informacje dotyczące ochrony prywatności i danych osobowych zawartych w postanowieniach niniejszego Regulaminu.

## II - Definicje użyte w Regulaminie

| | |
|---|---|
| **Administrator / Operator serwisu / Pet Protect / Usługodawca / Sprzedawca** | Pet Protect Sp. z o.o. z siedzibą w Gdańsku, ul. Kartuska 493 wpisana do KRS pod numerem 0001228479, NIP 5833563586, REGON 544239725 kapitał zakładowy 5000 zł opłacony w całości. Pet Protect sp. z o.o. jest dystrybutorem produktów ubezpieczeniowych i jest wpisany do rejestru pośredników ubezpieczeniowych prowadzonego przez Komisję Nadzoru Finansowego pod nr 11266043/A. |
| **Rozporządzenie / RODO** | Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (2016/679) z dnia 27 kwietnia 2016 roku w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE |
| **Usługi Elektroniczne** | usługi świadczone przez Administratora na rzecz Użytkowników drogą elektroniczną w rozumieniu art. 2 pkt.4 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. Nr 144, poz. 1204 ze zmianami) w zgodzie z zasadami określonymi przez Administratora w Regulaminie oraz innych dokumentach, z którymi Użytkownik musi się zapoznać zamierzając korzystać z Usług w Serwisie |
| **Regulamin Serwisu** | niniejszy Regulamin |
| **Polityka Prywatności / Cookies** | zestaw norm i zasad dotyczących sposobu przetwarzania danych osobowych przez Administratora dostępny pod adresem www.petprotect.pl |
| **Użytkownik** | osoba fizyczna zakładająca konto klienta w serwisie prowadzonym przez Administratora pozwalające na dostęp i korzystanie z Serwisu i jego zasobów oraz funkcjonalności |
| **Rejestracja** | bezpłatna, jednorazowa i dobrowolna czynność Użytkownika, która służy założeniu Konta Klienta na udostępnionej stronie Serwisu |
| **Konto Klienta / Konto** | zabezpieczone hasłem miejsce w systemie informatycznym Pet Protect pod adresem www.petprotect.pl (indywidualne konto właściciela/opiekuna zwierzęcia) dostępne po rejestracji i zalogowaniu i służące do zawierania i administrowania Umowami Ubezpieczenia oraz zakupu Profilaktycznych Pakietów Weterynaryjnych lub innych towarów albo usług zgodnie z ofertą w Serwisie |
| **Klient / Konsument** | osoba fizyczna będąca właścicielem/opiekunem zwierzęcia, zawierająca lub zamierzająca zawrzeć umowy z Administratorem na zakup towarów lub usług za konsumenta w rozumieniu niniejszego regulaminu uważa się: osobę fizyczną dokonującą z zakupu w serwisie w zakresie nie związanym bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową (art. 22 (ind.1) kodeksu cywilnego); a także, przedsiębiorcę na prawach konsumenta – tj. osobę fizyczną dokonującą zakupu w Sklepie, gdy z treści tak zawartej umowy sprzedaży wynika, że nie posiada ona dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej (CEIDG). |
| **Nabywca** | osoba fizyczna lub spółka prawa handlowego, która Ubezpieczenia oraz zakupu Profilaktycznych Pakietów Weterynaryjnych lub innych towarów albo usług zgodnie z ofertą w Serwisie |

| | |
|---|---|
| **Usługi / Towary** | usługi i Towary udostępnione przez Usługodawcę drogą elektroniczną (wymienione w części III pkt 1 Regulaminu), z których Użytkownik może korzystać na stronie internetowej Serwisu |
| **Umowa ubezpieczenia** | umowa ubezpieczenia zwierzęcia zawierana przez Użytkownika z zakładem ubezpieczeń, w imieniu i na rzecz którego działa agent ubezpieczeniowy Pet Protect sp. z o.o. będący dystrybutorem produktów ubezpieczeniowych i wpisany do rejestru pośredników ubezpieczeniowych prowadzonego przez Komisję Nadzoru Finansowego pod nr 11266043/A. |
| **Profilaktyczny Pakiet Weterynaryjny / Pakiet** | Pakiet stanowi umowę o świadczenie usługi wsparcia w zakresie opieki weterynaryjnej (abonament) i umożliwia bezgotówkowy dostęp do określonych Usług oraz Towarów z zakresu profilaktyki i opieki weterynaryjnej u Partnera, lub uzyskanie refundacji udokumentowanych wydatków poniesionych na analogiczne cele w placówkach weterynaryjnych nie będących Partnerem, do wysokości limitów kwotowych lub ilościowych określonych w danym Pakiecie. W przypadku korzystania z placówek poza Siecią Partnerską, umowa o świadczenie usług weterynaryjnych zawierana jest bezpośrednio między Klientem a tą placówką, a Pet Protect pokrywa koszty tych usług na zasadzie zwrotu wydatków i nie staje się stroną tej umowy. W przypadku Sieci Partnerskiej, rozliczenie usług następuje bezgotówkowo na podstawie umów ramowych łączących Pet Protect z Partnerami. Pakiet stanowi uprawnienie o charakterze niematerialnym, rozumiane jako terminowy dostęp do zamkniętego katalogu świadczeń w zamian za wniesioną opłatę abonamentową, i nie posiada właściwości środków płatniczych, instrumentów płatniczych ani pieniądza elektronicznego. Wykonawcą usług weterynaryjnych jest bezpośrednio placówka usługowa działająca w tym zakresie we własnym imieniu i na własną odpowiedzialność. Pet Protect umożliwia rozliczenia kosztów usługi weterynaryjnej w ramach Pakietu w okresie jego ważności jednak nie jest stroną odpowiedzialną za działania lub zaniechania podmiotu świadczącego usługę.. Aktualny zakres danego Pakietu umieszcza się w załącznikach do niniejszego Regulaminu |
| **Podopieczny / Zwierzę** | pies, kot lub inne zwierzę, przypisane do danego Bonu podczas nabywania i rejestracji Bonu |
| **Serwis Pet Protect / Serwis** | strony, usługi i narzędzia internetowe należące do Administratora udostępniane za pośrednictwem sieci Internet dostępne są pod adresem głównym www.petprotect.pl. Udostępnione usługi pozwalają Użytkownikowi na logowanie do swojego konta klienta i dla celów automatyzacji i indywidualizacji pokazywanych treści zapisują preferencje Użytkowników |
| **Partner** | przedsiębiorca podejmujący współpracę z Pet Protect będący zakładem leczniczym lub usługowym, który zobowiązał się do przyjmowania Bonów w rozliczeniu sprecyzowanych Usług i Towarów zgodnie z warunkami Regulaminu oraz zawartą ze Spółką umową o współpracy |
| **Regulamin Profilaktycznych Pakietów Weterynaryjnych/ Regulamin Pakietów** | Regulamin określający sposób wydawania i korzystania z Bonów wydawanych przez Administratora dostępny pod adresem: www.petprotect.pl |
| **Regulamin zakupów subskrypcyjnych / abonamentowych** | Regulamin sprzedaż karmy dla zwierząt z możliwością płacenia za zakup w formie abonamentu na warunkach regulamin jest dostępny pod adresem www.petprotect.pl |

## III – Usługi

1. Usługi świadczone przez Usługodawcę:
    a. prezentacja informacji, materiałów i ofert ubezpieczenia i zakupu innych Usług i Towarów,
    b. zakładanie - dobrowolne i bezpłatne - Konta Klienta, które umożliwia zawarcie umowy ubezpieczenia, płatności składek i zakupienia innych Usług i Towarów,
    c. zawieranie umów ubezpieczenia, przy czym Pet Protect działa w tym zakresie jako agent ubezpieczeniowy;
    d. sprzedaż Profilaktycznych Pakietów Weterynaryjnych,
    e. sprzedaż karmy dla zwierząt z możliwością płacenia za zakup w formie abonamentu na warunkach regulaminu dostępnego pod adresem www.petprotect.pl,
2. Warunki niniejszego regulaminu stanowią warunki umowy na świadczenie usług za pomocą Serwisu, która obowiązuje z chwilą rozpoczęcia rejestracji Konta Klienta lub wejścia na stronę Serwisu celem zapoznania się materiałami informacyjnymi, ofertami ubezpieczenia i innymi ofertami.
3. Wymagania techniczne niezbędne do korzystania z serwisu www.petprotect.pl:
    a. dostęp do sieci Internetowej,
    b. dostęp do aktualnej wersji przeglądarki internetowej wspierającej standard HTML5 (np. Chrome, Firefox, Safari, Edge, Opera).
    Zaleca się stosowanie najnowszych wersji przeglądarek internetowych, odpowiednich dla danych systemów operacyjnych. Użytkownik - we własnym zakresie - zachowuje bezpieczeństwo korzystania z Serwisu - w tym celu powinien posiadać co najmniej system antywirusowy, zaporę bezpieczeństwa oraz oprogramowanie pozwalające na pobieranie i odczyt plików w formacie pdf.

4. Szczegółowe warunki świadczenia usług drogą elektroniczną dostępne są pod adresem www.petprotect.pl.

## IV - Konto Klienta

1. Założenie Konta Klienta jest wymagane, by Użytkownik mógł korzystać z usług oferowanych w Serwisie przez Administratora,
    a. Warunkiem założenia Konta jest posiadanie pełnej zdolności do czynności prawnych, dokonanie rejestracji korzystając z aktywnego adresu e-mail jako loginu i zdefiniowanego - przez Użytkownika - hasła,
    b. Użytkownik ponosi wyłączną odpowiedzialność za poufność danych niezbędnych do logowania do konta,
    c. Założenie konta wymaga podania następujących danych: imię i nazwisko Użytkownika, adres e-mail Użytkownika, na który zostanie wysłany e-mail wymagający potwierdzenia rejestracji,
    d. W przypadku zakupu usług oferowanych przez Administratora w tym np. w zakresie polisy ubezpieczeniowej ze względu na przedmiot takiej usług System wymagać będzie dodatkowych danych od Użytkownika w tym:
        i. numeru telefonu Użytkownika
        ii. nr PESEL lub daty urodzenia Użytkownika
        iii. adresu zamieszkania/adresu korespondencyjnego
    e. Każdy Użytkownik ma prawo założyć wyłącznie jedno konto,
    f. Użytkownik nie może przenieść Konta Klienta na inną osobę.
2. Rejestracja Konta wymaga złożenia przez Użytkownika oświadczenia o zapoznaniu się i zaakceptowaniu przez Użytkownika Regulaminu i Polityki Prywatności i innych wskazanych Regulaminem dokumentów..
3. Założenie Konta jest nieodpłatnie zawartą umową zawartą na czas nieoznaczony pomiędzy Użytkownikiem a Administratorem.
4. Użytkownik mający dostęp do indywidualnego konta użytkownika - dalej Konto Klienta - korzysta z dostępu do Regulaminu i innych udostępnionych przez Administratora dokumentów i może je archiwizować, pobierać i odtwarzać w zwykłym toku czynności.
5. Usunięcie Konta przez Użytkownika jest tożsame z rozwiązaniem umowy z Administratorem.
6. Administrator ma prawo usuwać konta Użytkownikom, którzy nie korzystają z Konta od co najmniej 12 miesięcy lub nie posiadają żadnej aktywnej usługi wykupionej u Administratora po uprzednim poinformowaniu Użytkownika o takiej możliwości.
7. Administrator ma prawo rozwiązać umowę na świadczenie usług drogą elektroniczną i dokonać zamknięcia Konta Klienta gdy:
    a. zachowanie Użytkownika wpływa negatywnie na korzystanie z usług Administratora,
    b. Użytkownik udostępnił dane Konta Klienta osobom trzecim,
    c. Użytkownik dopuścił się naruszenia postanowień Regulaminu.

## V - Zakup Usług i Towarów będących w ofercie Pet Protect

1. Pet Protect umożliwia Użytkownikowi zakup Usług i Towarów dostępnych w Serwisie.
2. Szczegółowe zasady korzystania z Pakietów Weterynaryjnych określa Regulamin Profilaktycznych Pakietów Weterynaryjnych Pet Protect, który jest dostępny na stronie www.petprotect.pl.
3. Szczegółowe zasady zakupu Towarów w postaci karmy dla zwierząt w ramach systemu subskrypcji i/lub abonamentów opisana jest w Regulaminie Subskrypcji, który jest dostępny na stronie www.petprotect.pl.
4. W przypadku zakupu ubezpieczenia obowiązują zasady opisane w OWU oraz Kartach Produktów dostępnych na stronie www.petprotect.pl.
5. Administrator informuje, a Użytkownik przyjmuje do wiadomości, że Regulamin Pakietów Weterynaryjnych i Regulamin Subskrypcji oraz dokumenty związane z oferowanym przez Administratora ubezpieczeniem mają pierwszeństwo i są stosowane przed niniejszym Regulaminem.
6. Proces zakupu Usług i/lub Towarów w serwisie Pet Protect:
    a. Użytkownik dokonuje zakupu po założeniu konta klienta i złożeniu zamówienia;
    b. Użytkownik, po wyborze Usługi lub Produktu, uzupełnia wymagane dane i oraz dokonuje płatności za pomocą dostępnych metod.
8. W Serwisie mogą występować stałe lub czasowe ograniczenia w zakresie nabywania określonych Usług i/lub Towarów.
9. Po potwierdzeniu zamówienia i dokonaniu płatności System udostępnia Użytkownikowi na Koncie, lub przesyła pocztą elektroniczną na adres wskazany w Zamówieniu potwierdzenie Zamówienia oraz niezbędne dokumenty Pet Protect potwierdzające dokonanie zakupu.
10. Potwierdzenie zawarcia umowy ubezpieczenia oraz zakup Bonu - Vouchera wydawany przez Pet Protect dostarczane są wyłącznie w formie elektronicznej. Adresem, na który dostarczone będą dokumenty potwierdzające zakup wysłane będą na adres wskazany przez Użytkownika w chwili rejestracji konta oraz będą udostępnione do pobrania na koncie klienta.

## VI – Płatności / rozliczenia

1. Klient może dokonać płatności w sposób aktualnie dostępny w Serwisie.
2. Serwis obsługuje następujące metody płatności elektronicznych:
    a. Płatność systemem BLIK,
    b. płatność kartą płatniczą,
    c. płatność przelewem on-line lub tradycyjnym,
    d. płatność mobilną GooglePay, ApplePay.
3. Płatności dokonywane są za pomocą systemów płatności elektronicznych za pomocą zewnętrznych operatorów płatności / podmiotów obsługujących system płatności elektronicznych.
4. Na dzień 30 września 2026 roku podmiotem obsługującym system płatności elektronicznych jest Krajowy Integrator Płatności S.A. (Tpay.pl). Krajowy Integrator Płatności S.A. z siedzibą w Poznaniu, plac Władysława Andersa 3, 17 piętro, 61-894 Poznań, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy KRS pod numerem KRS: 0000412357, NIP: 7773061579 oraz REGON: 300878437, o kapitale

zakładowym w wysokości 5 494 980,00 PLN (wpłaconym w całości). Jako Krajowa Instytucja Płatnicza nadzorowana przez Komisję Nadzoru Finansowego).

5. Płatność uznaje się za dokonaną po jej autoryzacji.
6. Walutą rozliczeń stosowaną przez Administratora jest Polski Złoty (PLN).
7. Administrator zastrzega sobie prawo ograniczenia wykorzystywania niektórych form płatności w odniesieniu do wybranych przez siebie Usług lub Towarów.
8. Usługodawca w odniesieniu do danych osobowych podawanych przez Użytkowników w Serwisie jest ich administratorem przetwarzającym Dane Osobowe zgodnie z Rozporządzeniem.
9. Warunki świadczenie i wykonywania płatności elektronicznych dostępne są pod adresem podmiotu obsługującego system płatności elektronicznych tj .www.tpay.com.
10. Administrator wskazuje iż odbiorcą danych osobowych użytkowników Serwisu w celu realizacji płatności elektronicznych jest Krajowy Integrator Płatności S.A. z siedzibą w Poznaniu (pl. Władysława Andersa 3, 61-894 Poznań), jako odrębny administrator danych, przetwarzający dane w celu wykonania usługi płatniczej.
11. W najszerszym dopuszczalnym przez prawo zakresie Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za brak zwrotu wpłaconych kwot lub opóźnienie zwrotu, jeżeli pomimo skierowania do Klienta na podany przez niego adres mailowy wezwania do przesłania numeru rachunku bankowego Klienta, Klient nie prześle Sprzedawcy takiego numeru rachunku bankowego. Sprzedawca nie ponosi również odpowiedzialności za brak zwrotu wpłaconych kwot lub opóźnienie zwrotu, jeżeli są one wynikiem podania przez Klienta błędnych danych adresowych, imiennych lub błędnego numeru rachunku bankowego.
12. W przypadku gdy Klient dokonał płatności za zamówienie z nienależącego do niego rachunku bankowego, karty kredytowej lub płatniczej, zwrot nastąpi bezpośrednio na rzecz posiadacza tego rachunku bankowego, karty kredytowej lub płatniczej, przy użyciu których nastąpiła płatność za zakupy na www.petprotect.pl zgodnie z zasadami opisanymi powyżej.

## VII - Konsumenckie Prawo odstąpienia od umowy

1. Konsument ma prawo odstąpić od umowy zawartej na odległość w terminie 14 dni bez podania przyczyny.
2. Aby skorzystać z prawa odstąpienia, Konsument powinien złożyć oświadczenie w formie pisemnej lub elektronicznej na adres: kontakt@petprotect.pl.
3. Operator udostępnia wzór formularza odstąpienia od umowy, który jest załącznikiem do niniejszego Regulaminu.
4. Prawo odstąpienia nie przysługuje w przypadkach określonych w art. 38 ustawy o prawach konsumenta.
5. W przypadku odstąpienia od umowy zwrot środków nastąpi w terminie do 14 dni od daty płatności.

## VIII - Konsumencka reklamacja produktu na podstawie niezgodności z umową.

Postanowienia tego punktu dotyczą reklamacji towarów fizycznych (Produkt) kupionych przez Klienta w Serwisie.

1. Jeżeli sprzedany Produkt jest niezgodny z zawartą Umową Sprzedaży Sprzedawca ponosi odpowiedzialność wobec Klienta i rozpoznaje reklamacje z tego tytułu na podstawie przepisów Ustawy o Prawach Konsumenta dotyczących niezgodności towaru z umową (art. 43a i następne Ustawy o Prawach Konsumenta).
2. W razie niezgodności Produktu z Umową Sprzedaży, Klient może żądać naprawy Produktu lub wymiany. Jeżeli doprowadzenie Produktu do zgodności z Umową Sprzedaży w sposób wybrany przez Klienta jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów dla Sprzedawcy, Sprzedawca może:
    a. wymienić Produkty, gdy Klient żądał naprawy, lub
    b. naprawić Produkt, gdy Klient żądał wymiany.
3. Jeśli naprawa i wymiana są niemożliwe lub wymagałyby nadmiernych kosztów dla Sprzedawcy, Sprzedawca może odmówić doprowadzenia Produktu do zgodności z Umową Sprzedaży, a Klient może zgłosić żądanie wskazane w ust. 4 poniżej. Dla oceny ‘nadmierności kosztów’ bierze się pod uwagę wszystkie okoliczności sprawy.
4. W przypadkach wskazanych w ust. 2 lit. a-b powyżej Klient udostępnia Sprzedawca Sprzedawcy Produkt podlegający naprawie lub wymianie. Sprzedawca naprawia lub wymienia Produkt w rozsądnym czasie od chwili, kiedy Klient poinformował Sprzedawcę o niezgodności Produktu i bez nadmiernych niedogodności dla Klienta. Sprzedawca ponosi koszt naprawy lub wymiany Produktu. Sprzedawca zapewnia odbiór Produktu na własny koszt, w tym celu Sprzedawca umożliwia odbiór reklamowanego Produktu przez upoważnione przez Sprzedawcę osoby w Sklepach Stacjonarnych lub umożliwia w inny sposób odbiór Produktu od Klienta na koszt Sprzedawcy. Szczegóły dotyczące udostępnionych przez Sprzedawcę sposobów bez kosztowego odebrania Produktu przez Sprzedawcę mogą także znajdować się w Serwisie w odpowiedniej zakładce dotyczącej reklamacji.
5. W razie stwierdzenia niezgodności Produktu z Umową Sprzedaży, Klient może żądać obniżenia cena ceny albo zwrotu ceny z powodu odstąpienia od umowy, jeżeli:
    a. Sprzedawca odmówił doprowadzenia Produktu do zgodności z umową zgodnie z ust. 2 powyżej;
    b. Sprzedawca nie doprowadził Produktu do zgodności z umową zgodnie z ust.3 powyżej;
    c. brak zgodności Produktu z umową występuje nadal, mimo że Sprzedawca próbował doprowadzić Produkt do zgodności z umową;
    d. brak zgodności Produktu z umową jest na tyle istotny, że uzasadnia obniżenie ceny albo zwrot ceny z powodu odstąpienie od umowy bez uprzedniego skorzystania ze środków ochrony określonych w ust. 2 powyżej;
    e. z oświadczenia Sprzedawca Sprzedawcy lub okoliczności wyraźnie wynika, że nie doprowadzi on Produktu do zgodności z umową w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności dla Klienta.
6. Obniżona cena pozostaje w takiej proporcji do ceny Produktu, w jakiej wartość Produktu zgodnego z Umową Sprzedaży zostaje do wartości Produktu niezgodnego z Umową Sprzedaży. Sprzedawca zwraca Klientowi kwotę należną w ramach obniżenia ceny niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od otrzymania oświadczenia Klienta o obniżeniu ceny.
7. Klient nie może odstąpić od Umowy Sprzedaży i żądać zwrotu ceny za Produkt, jeśli niezgodność Produktu z Umową Sprzedaży jest nieistotna. Przyjmuje się, że niezgodność Produktu z Umową Sprzedaży jest istotna.

8. W razie odstąpienia od Umowy Sprzedaży Klient niezwłocznie zwraca Sprzedawca Produkt na jego koszt. Sprzedawca zwraca Klientowi Cenę Produktu niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od otrzymania Produktu lub dowodu odesłania Produktu. Jeśli niezgodność Produktu z Umową Sprzedaży dotyczy tylko niektórych Produktów dostarczonych na podstawie Umowy Sprzedaży, Klient może odstąpić od Umowy Sprzedaży tylko w odniesieniu do tych Produktów. Wyjątkiem jest sytuacja, w której Klient może odstąpić od Umowy Sprzedaży wszystkich Produktów jeżeli nie można rozsądnie oczekiwać od Klienta żeby zgodził się zatrzymać wyłącznie Produkty zgodne z Umową Sprzedaży.
9. Sprzedawca zwraca cenę takim samym sposobem zapłaty, jakiego użył Klient, chyba że Klient wyraźnie zgodzi się na inny sposób zwrotu, który nie powoduje dla niego żadnych kosztów.
10. Sprzedawca odpowiada za niezgodność Produktu z Umową Sprzedaży, która istniała w chwili dostarczenia Produktu i została ujawniona w ciągu dwóch lat od chwili dostarczenia Produktu, chyba że termin przydatności do użycia jest dłuższy. W wypadku karm dla zwierząt lub środków żywienia zwierząt termin w jakim Sprzedawca odpowiada za niezgodność Produktu z Umową Sprzedaży nie będzie dłuższy niż okres przydatności określony na etykiecie / opakowaniu produktu.
11. Sprzedawca nie odpowiada za niezgodność Produktu z Umową Sprzedaży jeśli Klient, najpóźniej w chwili zawarcia Umowy Sprzedaży, dostał wyraźną informację o tym, że nabywany Produkt jest niepełnowartościowy (np. produkt z uszkodzeniem, zabrudzeniem, etc.) i składając zamówienie zaakceptował brak konkretnej cechy Produktu.

## IX - Zgłoszenie z tytułu gwarancji dla towarów fizycznych zasady ogólne

Reklamacje jakościowe z tytułu gwarancji dla towarów fizycznych należy kierować bezpośrednio do gwaranta.
Adres gwaranta, sposób dokonywania zgłoszeń gwarancyjnych do postępowania gwarancyjnego oraz wyłączenia z zakresu gwarancji opisany jest w niniejszym Regulaminie lub zawarty w opisie produktu / towaru na stronach Sklepu, a także w karcie gwarancyjnej (jeśli jest dołączona) (gdzie tak ujęte ograniczenia czy wyłączenia z zakresu gwarancji mają pierwszeństwo przed postanowieniami niniejszego Regulaminu.
O ile nic innego nie wynika z dokumentacji wskazanej powyżej podstawowy okres gwarancji wynosi 24 miesiące. W wypadku produktów posiadających termin przydatności okres gwarancji nie jest dłuższy niż ten termin, a warunkiem utrzymania gwarancji jest zachowanie wymagań dotyczących przechowywania i / lub transportu. Gwarancja / rękojmia obejmuje zgodność z deklarowanym przez producenta składem i zdatność w okresie terminu określonego przez Producenta.
Gwarancja może być ograniczona zgodnie z przepisami i w zakresie określonym ustawą z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny (Dz. U. 1964, nr 16, poz. 93 z późn. zm.) w tym m.in. ze względu na cechy produktu lub towaru. Informacje takie umieszcza się w treści dokumentacji wskazanej w powyżej.

## X - Zastrzeżenia w zakresie zgłoszeń jakościowych gwarancyjnych i odstąpienia od umowy

Prawo odstąpienia od umowy bez podania przyczyny nie przysługuje w przypadku gdy kupujący lub inna osoba otworzył zapieczętowane opakowanie towaru, którego po otwarciu nie można zwrócić ze względu na cechy towaru, ochronę zdrowia lub względy higieniczne lub kupuje rzecz ulegającą szybkiemu zepsuciu lub mającą krótki termin przydatności do użycia.

## XI – Odpowiedzialność

1. Administrator jest odpowiedzialny za sprawne działanie Serwisu www.petprotect.pl od strony technicznej.
2. W zakresie towarów fizycznych oferowanych w Serwisie Administrator odpowiada jako sprzedawca na zasadach określonych prawem i niniejszym Regulaminem.
3. Realizacja zawartej umowy ubezpieczenia jest wyłączną odpowiedzialnością współpracującego z Pet Protect zakładu ubezpieczeń.
4. Realizacja usługi weterynaryjnej na podstawie abonamentu - Pakietu Weterynaryjnego jest wyłączną odpowiedzialnością lekarza weterynarii (lecznicy weterynaryjnej), która realizuje usługę na rzecz Konsumenta.
5. W związku z tym, iż Pet Protect jako usługodawca wykonujący usługę agencyjną działa w imieniu i na rzecz zakładu ubezpieczeń wszelkie zażalenia i skargi dotyczące zawartej umowy ubezpieczenia należy do zakładu ubezpieczeń. Szczegółowe informacje w zakresie reklamacji i sposobów komunikacji z zakładem ubezpieczeń opisane są w dokumentacji dotyczącej zawartej umowy ubezpieczenia w tym w polisie ubezpieczeniowej i dokumentach towarzyszących - w tym w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia.
6. W serwisie obowiązuje zakaz rozsyłania spamu lub wprowadzania do kalkulatora fałszywych danych.
7. W maksymalnie dopuszczalnym przez prawo zakresie wyłącza się odpowiedzialność gwaranta i / lub sprzedawcy ponad warunki określone odpowiednio przepisami o rękojmi lub niezgodności z umową (dla Konsumentów) lub wynikające z zakresu udzielonej gwarancji (dla Klientów - podmiotów nie będących Konsumentami) w tym w szczególności wyłącza się jakąkolwiek odpowiedzialność za szkody takie jak: szkody na osobie, utracone korzyści, szkody pośrednie, szkody majątkowe, szkody następcze, szkody na dobrach osobistych itp.

## XII - Bezpieczeństwo i zagrożenia związane z usługami

1. Usługodawca dokłada starań i podejmuje szereg działań technicznych i organizacyjnych w celu zabezpieczenia transmisji danych oraz ochrony infrastruktury przed nieuprawnionym dostępem osób trzecich.
2. Usługodawca informuje Użytkownika, że korzystanie z usług świadczonych drogą elektroniczną wiąże się z typowymi zagrożeniami występującymi w sieci Internet, do których należą w szczególności:
    a. działanie szkodliwego oprogramowania (m.in. wirusy, trojany, robaki),
    b. próby wyłudzania danych (phishing) poprzez podszywanie się pod zaufane instytucje,
    c. Nieautoryzowany dostęp do konta użytkownika wynikający ze słabości haseł.
3. W celu zminimalizowania powyższych ryzyk, zaleca się, aby Użytkownik stosował aktualne oprogramowanie antywirusowe, posiadał aktywną zaporę sieciową (firewall) oraz nie udostępniał haseł osobom trzecim.

## XIII - Informacja o funkcjach i celu oprogramowania (w tym Cookies)

1. Usługodawca wprowadza do systemu teleinformatycznego Użytkownika dane niebędące składnikiem treści usługi (np. pliki cookies), które służą optymalizacji korzystania z Serwisu.
2. Szczegółowe informacje o rodzajach plików, czasie ich przechowywania oraz sposobach wycofania zgody na ich instalację znajdują się w Polityce Prywatności dostępnej na stronie www.petprotect.pl.

## XIV - Korzystanie z usługi anonimowo lub pod pseudonimem

Ze względu na charakter świadczonych usług świadczenie Usług wymaga się podania danych osobowych, co uniemożliwia korzystanie z nich w sposób anonimowy lub z wykorzystaniem pseudonimu.

## XV - Informacje techniczne

1. Wykrywanie błędów: Usługodawca może zapewnić mechanizmy korygowania błędów w danych wprowadzanych przez Użytkownika (np. poprzez system walidacji pól formularza przed ostatecznym zatwierdzeniem zamówienia).
2. Akceptacja Regulaminu i utworzenie konta klienta jest równoznaczne z zawarciem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną o treści zgodnej z Regulaminem.
3. Regulamin jest utrwalany i udostępniany Użytkownikowi nieodpłatnie poprzez publikację na stronie internetowej w formie umożliwiającej pobranie pliku PDF.
4.

## XVI - Kontakt i reklamacje

1. Użytkownik może kontaktować się z Administratorem, w tym składać reklamacje, w sprawach dotyczących Serwisu i Usług oraz nabytych towarów i usług:
    a. pisemnie na adres: Pet Protect Sp. z o.o. ul. Kartuska 493, 80-298 Gdańsk
    b. elektronicznie na adres e-mail: kontakt@petprotect.pl
2. Administrator może kontaktować się z Użytkownikiem:
    a. pisemnie na wskazany przez Użytkownika adres korespondencyjny,
    b. elektronicznie na wskazany przez Użytkownika adres e-mail,
    c. telefonicznie na wskazany przez Użytkownika numer telefonu.
3. Reklamacje i wszelkie uwagi czy zgłoszenia powinny zawierać:
    a. szczegółowy opis problemu z jakim zwraca się Użytkownik a dotyczącego Usług świadczonych przez Administratora,
    b. dane kontaktowe Użytkownika, umożliwiające przekazanie przez Administratora odpowiedzi na zgłoszenie dokonane przez Użytkownika (imię i nazwisko, adres kontaktowy lub adres e-mail).
4. W przypadku złożenia przez Klienta zgłoszenia wady powinno ono zawierać niezbędne dane umożliwiające rozpatrzenie zgłoszenia, w szczególności: dane kontaktowe klienta: imię i nazwisko, adres odbioru/dostawy produktu, telefon kontaktowy, e-mail kontaktowy. Dane reklamowanego produktu: producent, model ew. indeks produktu, numer seryjny, zgodne z dokumentem zakupu dane określające datę, miejsce i wartość dokonanego zakupu, rodzaj i datę stwierdzonej usterki, data wydania towaru, czytelny podpis. Do zgłoszenia zaleca się dołączyć kopię dowodu zakupu lub innego równoważnego dokumentu stwierdzającego dokonanie zakupu oraz jeśli była dostarczona kopię wypełnionej kartę gwarancyjną. ~~.Administrator udzieli odpowiedzi na reklamację Użytkownika w terminie do 30 dni od dnia jej otrzymania~~.
5. Reklamacja dotycząca działania serwisu (usługi elektronicznej) lub reklamacja konsumencka – zostanie rozpatrzona w ciągu 14 dni Reklamacja dotycząca samej polisy, składki lub procesu doradztwa ubezpieczeniowego – zostanie rozpatrzona w ciągu 30 dni.
6. W przypadku uznania przez Pet Protect reklamacji ewentualny zwrot środków nastąpi w terminie do 14 dni od dnia uznania reklamacji.
7. W przypadku braku możliwości udzielenia odpowiedzi w zakresie ubezpieczeniowym wpowyższym terminie Administrator powiadomi Użytkownika, przed upływem tego terminu, o terminie, w którym odpowiedź zostanie udzielona (jednak nie dłuższym niż 60 dni) oraz o przyczynach niewywiązania się z 30 dniowego terminu na udzielenie odpowiedzi.
8. Administrator informuje, że Użytkownik ma możliwość skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń.
9. W przypadku sporów związanych z działaniem serwisu internetowego oraz świadczeniem usług drogą elektroniczną (w szczególności funkcjonowaniem kalkulatora, konta użytkownika oraz newslettera), podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich jest właściwy Wojewódzki Inspektor Inspekcji Handlowej. Udział Usługodawcy w tym postępowaniu jest dobrowolny.Użytkownik będący Konsumentem ma prawo w zakresie funkcjonowania Serwisu i umów sprzedaży:
    a. zwrócić się z wnioskiem o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich dotyczących zawartej umowy do Inspekcji Handlowej, zgodnie z art. 36 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej,
    b. wystąpić z wnioskiem o rozpoznanie sporu dotyczącego zawartej umowy sprzedaży przez stały sąd polubowny działający przy wojewódzkim inspektoracie Inspekcji Handlowej, zgodnie z art. 37 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej.
10. W zakresie powyższym niezbędne informacje dotyczące rozstrzygania sporów konsumenckich w tym możliwości skorzystania przez Użytkownika będącego Konsumentem z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji, dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur dostępne są pod adresem: https://uokik.gov.pl/spory_konsumenckie.php i w siedzibach oraz na stronach internetowych Inspekcji Handlowej.
11. W przypadku sporów związanych z umową ubezpieczenia, procesem doradztwa ubezpieczeniowego lub wykonywaniem czynności agencyjnych przez Spółkę, Klient będący konsumentem lub osobą fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą (w zakresie określonym przepisami) ma prawo złożyć wniosek o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego. Dane kontaktowe organu, o którym mowa w ust.

11, są następujące: Biuro Rzecznika Finansowego, Adres korespondencyjny: ul. Nowogrodzka 47A, 00-695 Warszawa, adres strony internetowej www.rf.gov.pl.

12. Dane postępowanie przed Rzecznikiem Finansowym wszczyna się na wniosek Klienta po uprzednim wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego (tj. w przypadku nieuwzględnienia reklamacji przez Spółkę lub braku odpowiedzi w ustawowym terminie). Szczegółowe zasady i procedury składania wniosków dostępne są na stronie internetowej Rzecznika Finansowego.
13. Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania przez Klienta będącego Konsumentem z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur dostępne są w siedzibach oraz na stronach internetowych powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów, organizacji społecznych, do których zadań statutowych należy ochrona konsumentów, Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej oraz pod następującymi adresami internetowymi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:
    a. http://www.uokik.gov.pl/spory_konsumenckie.php;
    b. http://www.uokik.gov.pl/sprawy_indywidualne.php;
    c. http://www.uokik.gov.pl/wazne_adresy.php.

## XVII - Postanowienia końcowe

1. Wszelkie prawa dotyczące własności intelektualnej Serwisu w szczególności: treści, obrazy, nazwy, znaki słowne lub graficzne, kod źródłowy strony, arkusze, formularze, skrypty, animacje, informacje, funkcjonalności i usługi dostępne w Serwisie przysługują wyłącznie Usługodawcy lub jego partnerom, którzy udostępnili materiały Usługodawcy do wykorzystania. Użytkownik nie nabywa prawa do własności intelektualnej korzystając z usług Usługodawcy.
2. Bez zgody Usługodawcy wyrażonej na piśmie: kopiowanie, powielanie lub jakiekolwiek inne wykorzystywanie w całości lub we fragmentach praw własności intelektualnej do Serwisu, o których wyżej mowa jest zabronione.
3. Powyższe nie dotyczy to automatycznego tymczasowego przechowywania plików w pamięci urządzenia cyfrowego, które jest skutkiem zwyczajnego korzystania z Serwisu w celach zgodnych z Regulaminem oraz przypadków prawem dozwolonego użytku.
4. Użytkownikowi przysługuje prawo do korzystania z treści zawartych w Serwisie wyłącznie na użytek własny i na warunkach określonych Regulaminem.
5. W przypadku, gdy dane postanowienie Regulaminu uznane zostanie za nieważne lub bezskuteczne, nieważność lub bezskuteczność tego postanowienia nie wpływa na ważność lub skuteczność pozostałych postanowień Regulaminu. Usługodawca, w miarę swoich możliwości, wadliwe postanowienia zastąpi nowym postanowieniem.
6. Na podstawie art. 6 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną Usługodawca informuje Użytkownika na jego żądanie, w formie przez niego wybranej, o szczególnych zagrożeniach związanych z korzystaniem z jakichkolwiek usług świadczonych drogą elektroniczną.
7. Sądem właściwym dla rozpatrywania sporów wynikających z niniejszego Regulaminu, umowy dotyczącej świadczenia Usług Elektronicznych jest rzeczowo i miejscowo właściwy sąd powszechny.
8. Administrator zastrzega sobie prawo do czasowego całkowitego lub częściowego wyłączenia Serwisu w celu jego ulepszenia, dodawania usług lub przeprowadzania konserwacji o czym powiadomi Użytkowników z wyprzedzeniem.
9. Administrator ma prawo do jednostronnej zmiany Regulaminu. O zmianie Regulaminu Administrator zawiadomi Użytkowników poprzez zamieszczenie komunikatu w Serwisie lub drogą e-mailową. Zmiany Regulaminu wchodzą w życie po upływie 14 dni od przesłania lub publikacji zmienionego Regulaminu w Serwisie
10. W przypadku braku akceptacji nowych postanowień, Użytkownik może poinformować o tym Administratora w terminie 14 dni od dnia informacji o zmianie, co spowoduje likwidację Konta Klienta.
11. Niniejsza wersja Regulaminu obowiązuje od dnia 12.11.2026 roku.

Załącznik nr 1

### Formularz odstąpienia od umowy

Niniejszym informuję o moim odstąpieniu od umowy zakupu

☐ polisy ubezpieczeniowej nr ..... ☐ towaru .....

☐ Profilaktycznego Pakietu Weterynaryjnego nr .....

zawartej dnia .....

imię i nazwisko: ..... adres: .....

.....nr tel: .....

data: ..... podpis .....