Odstąpienie od umowy: pouczenie i wzór formularza

Pouczenie o prawie odstąpienia od umowy zawartej na odległość wraz ze wzorem formularza odstąpienia (sekcja 6). To pełna treść Polityki zwrotów Nuffy Paws, którą znajdziesz też na stronie sklepu.

VISIONARY GROUP SP. Z O.O., ul. Skwierzyńska 2, 04-853 Warszawa, NIP 9522268798, KRS 0001167786 • kontakt@nuffypaws.com • +48 22 181 12 34

Ostatnia aktualizacja: 20 listopada 2026 r.

Masz **30 dni na zwrot** nieotwartego słoika, bez podawania powodu. Zwrot najprościej zgłosisz przez formularz „Odstąp od umowy" w stopce sklepu: paczkę nadasz wtedy bez drukowania etykiety. Możesz też zgłosić go e-mailem, telefonicznie, na WhatsAppie albo na czacie. Koszt odesłania paczki pokrywasz Ty, a pieniądze oddajemy zwykle w ciągu 2-3 dni roboczych od dotarcia paczki do naszego magazynu. Otwartego słoika nie przyjmujemy z powrotem, ale przy pierwszym zamówieniu każdego produktu działa nasz program „Nuffy Check": 90 dni na sprawdzenie i zwrot pieniędzy za cały pierwszy zapas, a otwartych słoików nie odsyłasz (sekcja 7). Poniżej szczegóły.

1. Komu przysługuje prawo odstąpienia

Prawo opisane w tym dokumencie przysługuje Konsumentom w rozumieniu art. 22^1 Kodeksu cywilnego, a także, na podstawie art. 7aa ustawy o prawach konsumenta, osobie fizycznej prowadzącej działalność gospodarczą, która kupuje coś niezwiązanego zawodowo z jej działalnością (na przykład jednoosobowa firma kupująca produkt poza swoją branżą).

2. Termin i sposób odstąpienia

1. Od umowy zawartej na odległość możesz odstąpić **w terminie 30 dni**, bez podania przyczyny. Termin ustawowy to 14 dni; dobrowolnie wydłużamy go do 30 dni dla produktów nieotwartych, w oryginalnym, nienaruszonym opakowaniu. To wydłużenie nie ogranicza żadnych Twoich praw ustawowych.
2. Termin biegnie od dnia, w którym Ty lub wskazana przez Ciebie osoba (inna niż przewoźnik) odebraliście produkt. Przy zamówieniu z wieloma produktami dostarczanymi osobno liczymy go od odbioru ostatniego z nich.
3. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.
4. Oświadczenie możesz złożyć:
    - przez **formularz „Odstąp od umowy"**: link jest w stopce każdej strony sklepu i na stronie „Zwroty i reklamacje". Formularz obsługuje serwis Wygodne Zwroty (AlleKurier sp. z o.o.). Podajesz w nim numer zamówienia i wybierasz produkty, które oddajesz,
    - e-mailem na **kontakt@nuffypaws.com**: wystarczy krótka wiadomość z numerem zamówienia i informacją, że odstępujesz od umowy,
    - telefonicznie albo przez WhatsApp pod numerem **+48 22 181 12 34** albo na czacie na stronie sklepu: zgłoszenie przyjmie nasza asystentka,

- listownie, na adres siedziby podany we wzorze formularza (sekcja 6).

5. Możesz skorzystać ze wzoru formularza z sekcji 6, ale nie musisz: wystarczy jasna informacja, że odstępujesz od umowy. Nie musisz niczego drukować.
6. Otrzymanie oświadczenia potwierdzimy Ci e-mailem. Po wysłaniu formularza „Odstąp od umowy" potwierdzenie z datą i godziną złożenia oświadczenia przychodzi od razu.

3. Odesłanie produktu

1. Produkt odeślij niezwłocznie, nie później niż **14 dni** od dnia odstąpienia od umowy.
2. Adres do zwrotu (nasz magazyn): **Nuffy Paws, Sufczyn 319, 32-852 Dębno**, z dopiskiem **NUFFY PAWS ZWROT**.
3. Nie musisz wkładać do paczki formularza ani kartki z numerem zamówienia: zwrot przypiszemy do zamówienia na podstawie Twojego zgłoszenia.
4. Koszt odesłania paczki ponosisz Ty. Najprościej nadasz paczkę przez formularz „Odstąp od umowy": wybierasz w nim punkt nadania i płacisz za przesyłkę zwrotną, bez drukowania etykiety; aktualną cenę zobaczysz w formularzu przed zapłatą. Możesz też odesłać paczkę samodzielnie, dowolnym przewoźnikiem, na adres z ust. 2. Zapakuj produkt tak, żeby nie uszkodził się w drodze, i zachowaj dowód nadania. Jeżeli prześlesz nam dowód nadania, zwrócimy pieniądze w ciągu 14 dni od Twojego oświadczenia także wtedy, gdy paczka jeszcze do nas nie dotarła.

4. Zwrot pieniędzy

1. Zwracamy pieniądze za odsyłane produkty. Jeżeli odstępujesz od umowy w całości, zwracamy też koszt dostawy do Ciebie, do wysokości najtańszego zwykłego sposobu dostawy oferowanego w sklepie (opisuje go Polityka wysyłki). Jeżeli odsyłasz tylko część produktów z zamówienia, kosztu dostawy nie zwracamy: opłata za dostawę jest jedna na całe zamówienie, a pozostałe produkty zostają u Ciebie. Gdy po zwrocie części produktów wartość zamówienia spadnie poniżej progu darmowej dostawy, niczego nie doliczamy.
2. Zwracamy kwotę, którą faktycznie zapłaciłeś za odsyłane produkty, po rabatach. Wyjątek: przy promocji „4 w cenie 3" i przy Dużym zapasie w Stałym Zapasie słoiki, które u Ciebie zostają, liczymy tak, jakbyś kupił tylko je: każde pełne cztery słoiki tego samego produktu w cenie promocji, a pozostałe w cenie pojedynczego słoika, i zwracamy różnicę. Cena pojedynczego słoika to przy zakupie jednorazowym i pierwszej paczce Stałego Zapasu cena regularna (Move 129 zł, Daily 79 zł), a przy kolejnych paczkach Stałego Zapasu cena o 10% niższa (dziś Move 116,10 zł, Daily dla psa 71,10 zł). Zasady i przykład: Regulaminy promocji. Przy zestawie Start Move kwotę za każdy słoik ustalamy według faktury, na której cena zestawu jest rozpisana na poszczególne słoiki.
3. Pieniądze zwracamy zwykle w ciągu 2-3 dni roboczych od dotarcia paczki do naszego magazynu, a najpóźniej w ciągu **14 dni** od otrzymania Twojego oświadczenia o odstąpieniu.
4. Możemy wstrzymać się ze zwrotem do chwili otrzymania produktu z powrotem albo dowodu jego odesłania, w zależności od tego, co nastąpi wcześniej.
5. Zwrot następuje tą samą metodą płatności, której użyłeś przy zakupie, chyba że zgodzisz się na inną, która nie wiąże się dla Ciebie z kosztami. Jeżeli płaciłeś przy odbiorze paczki, poprosimy Cię o numer rachunku bankowego i przelejemy pieniądze na ten rachunek.
6. Po rozliczeniu zwrotu otrzymasz e-mailem fakturę korygującą.
7. Odpowiadasz za zmniejszenie wartości produktu wynikające z korzystania z niego w sposób wykraczający poza sprawdzenie jego charakteru, cech i działania.

5. Kiedy prawo odstąpienia nie przysługuje

Zgodnie z art. 38 ust. 1 pkt 5 ustawy o prawach konsumenta prawo odstąpienia nie przysługuje, gdy produkt dostarczany jest w zapieczętowanym opakowaniu, którego po otwarciu nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, a opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu.

Nasze produkty to karma uzupełniająca w słoikach zapieczętowanych plombą gwarancyjną (zrywką) na wieczku, dlatego **otwartego słoika, czyli słoika z zerwaną plombą, nie przyjmujemy z powrotem**. Masz jednak inne drogi: przy pierwszym zamówieniu każdego produktu działa program „Nuffy Check" (sekcja 7). Jeżeli produkt jest wadliwy, uszkodzony albo niezgodny z opisem, złóż reklamację (sekcja 8).

6. Wzór formularza odstąpienia od umowy

(wypełnij i odeślij tylko wtedy, gdy chcesz odstąpić od umowy)

Adresat: VISIONARY GROUP SP. Z O.O., ul. Skwierzyńska 2, 04-853 Warszawa, e-mail: kontakt@nuffypaws.com

Ja/My (*) niniejszym informuję/informujemy (*) o moim/naszym odstąpieniu od umowy sprzedaży następujących rzeczy:

.....

Numer zamówienia: .....

Data zawarcia umowy (*) / odbioru (*): .....

Imię i nazwisko konsumenta(-ów): .....

Adres konsumenta(-ów): .....

Numer rachunku bankowego do zwrotu (podaj, jeżeli płaciłeś przy odbiorze paczki albo chcesz zwrotu na inny rachunek niż użyty przy płatności): .....

Podpis konsumenta(-ów) (tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej): .....

Data: .....

(*) Niepotrzebne skreślić.

7. Nuffy Check: 90 dni na sprawdzenie pierwszego zapasu

Wersja z dnia 17 listopada 2026 r. Dotyczy zamówień złożonych od tego dnia, a jako wersja korzystniejsza także zamówień wcześniejszych (punkt 15).

1. **Na czym polega:** „Nuffy Check" to nasza dobrowolna gwarancja handlowa. Jeżeli kupisz produkt Nuffy Paws po raz pierwszy w sklepie nuffypaws.com i nie będziesz z niego zadowolony z dowolnego powodu, także dlatego, że Twój pies albo kot nie chce go jeść, a zgłosisz się do nas w ciągu 90 dni od odbioru paczki, oddamy Ci pieniądze za słoiki tego produktu z tego zamówienia: za otwarte **bez odsyłania**, za

nieotwarte po ich odesłaniu (punkt 8). Nie liczymy, ile zostało w otwartym słoiku, i nie musisz wykazywać, że produkt ma wadę.

2. **Twoje prawa ustawowe zostają:** jeżeli produkt jest niezgodny z umową, z mocy prawa przysługują Ci wobec nas, jako sprzedawcy, środki ochrony prawnej, bezpłatnie i na nasz koszt. „Nuffy Check" nie ma wpływu na te środki ochrony prawnej i niczego nie wyłącza ani nie ogranicza. Jeżeli produkt jest uszkodzony, zepsuty albo niezgodny z opisem, zgłoś reklamację (sekcja 8 polityki zwrotów i §7 Regulaminu): rozpatrzymy ją w ciągu 14 dni, a reklamacja nie zużywa programu „Nuffy Check". Gdy nie wiesz, którą drogę wybrać, napisz do nas, a wybierzemy tę, która jest dla Ciebie korzystniejsza. Nieotwarty słoik możesz też zwrócić w ciągu 30 dni od odbioru paczki, bez podawania przyczyny (ustawa daje 14 dni, my wydłużamy do 30; sekcje od 1 do 4 polityki zwrotów). Otwartego słoika nie przyjmujemy z powrotem, bo ma plombę na wieczku (sekcja 5 polityki zwrotów), ale przy pierwszym zamówieniu obejmuje go program „Nuffy Check".
3. **Kto udziela gwarancji:** VISIONARY GROUP SP. Z O.O., ul. Skwierzyńska 2, 04-853 Warszawa, NIP 9522268798, e-mail kontakt@nuffypaws.com, telefon i WhatsApp +48 22 181 12 34.
4. **Jakie produkty obejmuje:** wszystkie produkty Nuffy Paws sprzedawane na nuffypaws.com, dziś: Nuffy Paws Move (dla psów), Nuffy Paws Daily dla psa i Nuffy Paws Daily dla kota, także kupione w zestawie Start Move. Przy zestawie Start Move „Nuffy Check" obejmuje wszystkie słoiki zestawu z produktów, które kupujesz na nuffypaws.com po raz pierwszy (punkt 5): oba słoiki Move i słoik Daily dla psa, a jeżeli Daily dla psa kupowałeś już wcześniej, oba słoiki Move. Jeżeli kiedyś jakiś produkt nie będzie objęty programem, napiszemy to wprost na jego karcie i w tym punkcie, zanim zaczniemy go sprzedawać.
5. **Pierwsze zamówienie:** „Nuffy Check" dotyczy pierwszego zamówienia w sklepie nuffypaws.com, w którym kupujesz dany produkt, z dostawą w Polsce. Każdy produkt liczymy osobno. Zestaw Start Move to zamówienie Move i Daily dla psa: jeżeli któregoś z nich nie kupowałeś wcześniej na nuffypaws.com, zestaw jest pierwszym zamówieniem tego produktu, a późniejsze zamówienia tego produktu nie są już objęte. Pierwsza dostawa w subskrypcji (§8 Regulaminu) jest pierwszym zamówieniem produktu, jeżeli nie kupowałeś go wcześniej na nuffypaws.com, ani jednorazowo, ani w subskrypcji; 90 dni liczymy wtedy od odbioru tej dostawy, a kwotę ustalamy jak w punkcie 8. Wypłata nie zależy od tego, czy anulujesz subskrypcję. Kolejne zamówienia tego samego produktu nie są objęte.
6. **Zakupy w innych miejscach:** zakupy na Allegro, Amazonie, Erli, w TikTok Shopie i u innych sprzedawców nie są objęte programem, ale też nie przeszkadzają: przy pierwszym zamówieniu produktu na nuffypaws.com „Nuffy Check" działa normalnie.
7. **Raz na gospodarstwo domowe:** każdy produkt możesz zgłosić raz na gospodarstwo domowe albo firmę. Gospodarstwo domowe rozpoznajemy po adresie podanym w zamówieniu (z numerem mieszkania; adresu ani kodu Paczkomatu nie porównujemy), adresie e-mail i numerze telefonu z zamówienia, a firmę także po NIP. Jeżeli którakolwiek z tych danych zgadza się ze zgłoszeniem tego samego produktu rozliczonym w ciągu ostatnich 6 lat, program dla tego produktu jest już wykorzystany.
8. **Ile oddajemy:** tyle, ile zapłaciłeś za słoiki tego produktu z pierwszego zamówienia (punkt 5), po rabatach, według faktury: a) **otwarte słoiki** (z zerwaną plombą) zostają u Ciebie: oddajemy za nie pieniądze bez odsyłania, najwyżej za 4 słoiki danego produktu; b) **nieotwarte słoiki** odeślij: napisz o nich w zgłoszeniu (w terminie z punktu 9) i nadaj je w ciągu 14 dni od zgłoszenia na adres z sekcji 3 ust. 2 polityki zwrotów; koszt odesłania pokrywasz Ty. Pieniądze za odesłane słoiki zlecamy w ciągu 5 dni roboczych od ich dotarcia do naszego magazynu, tą samą metodą płatności, której użyłeś przy zakupie. Za nieotwarty słoik, którego nie odeślesz, nie oddajemy pieniędzy; nie zmienia to wypłaty za otwarte słoiki. Jeżeli w zgłoszeniu nie ma liczby otwartych słoików, dopytamy; gdy uznamy zgłoszenie bez tej liczby (punkt 12), przyjmujemy, że otwarte są wszystkie, najwyżej 4. Przy promocji „4 w cenie 3" i przy Dużym zapasie w Stałym Zapasie każdy słoik liczymy jako jedną czwartą ceny czterech słoików (przy cenach 387 zł i 237 zł: 96,75 zł za słoik

Move i 59,25 zł za słoik Daily), niezależnie od tego, jak rabat jest rozpisany na fakturze. Przy zestawie Start Move kwotę za każdy słoik ustala faktura: przy cenie zestawu 258 zł to 98,76 zł za słoik Move i 60,48 zł za słoik Daily dla psa, a przy rabacie proporcjonalnie mniej. Jeżeli słoiki tego samego produktu w zamówieniu mają różne ceny, limit 4 słoików liczymy od najdroższych. Przy zwrocie z programu nie stosujemy przeliczenia z sekcji 4 ust. 2. Jeżeli z tego samego zamówienia odstępujesz też od umowy co do innych słoików (sekcje od 1 do 4), słoik, za który oddaliśmy pieniądze z programu, przy przeliczeniu z sekcji 4 ust. 2 liczymy jak odesłany. Kosztu dostawy i opłaty za pobranie nie oddajemy. Za ten sam słoik nie oddajemy pieniędzy dwa razy. Słoiki z kolejnych zamówień tego produktu nie są objęte programem; nieotwarte możesz zwrócić w ciągu 30 dni od ich odbioru (sekcje od 1 do 4 polityki zwrotów).

9. **Termin:** zgłoś się w ciągu **90 dni od dnia, w którym odebrałeś paczkę**. Dnia odbioru nie liczymy. Przy Paczkomacie liczy się dzień wyjęcia paczki ze skrytki. Jeżeli ostatni dzień wypada w sobotę albo w dzień wolny od pracy, zgłoszenie przyjmiemy także następnego dnia roboczego.
10. **Wprowadzanie:** zwierzęta potrzebują czasu na nowy smak, dlatego na stronie nuffypaws.com/pages/start i na kartach produktów jest plan wprowadzania (pies od 3 do 5 dni, kot 14 dni), a potem porcja z tabeli dawkowania na etykiecie. Jeśli w zgłoszeniu napiszesz, jak podawałeś, podpowiemy, co jeszcze można spróbować, i wykorzystamy to do ulepszania produktów. Nie potrzebujemy dowodów, a zwrot pieniędzy od tego nie zależy. Jeżeli po podaniu pojawi się niepokojąca reakcja, przerwij podawanie i napisz do nas od razu.
11. **Jak zgłosić:** napisz na **kontakt@nuffypaws.com**, na WhatsAppie pod numerem **+48 22 181 12 34**, na czacie na stronie sklepu albo zadzwoń pod ten numer. Podaj numer zamówienia albo adres e-mail z zamówienia. Napisz też, ile słoików z tego zamówienia otworzyłeś, a ile nieotwartych odsyłasz. Jeśli możesz, napisz krótko, co nie zagrało, a jeśli masz jeszcze słoik, dołącz zdjęcie etykiety z datą (to numer partii, pomaga nam sprawdzać produkt); to pomaga, ale nie jest warunkiem. Na zdjęciu wystarczy słoik; nie fotografuj osób ani dokumentów. Zgłoszenie przyjmujemy od osoby, która złożyła zamówienie: jeżeli piszesz albo dzwonisz z innego adresu e-mail lub numeru telefonu niż w zamówieniu, poprosimy o potwierdzenie z adresu e-mail albo z numeru telefonu z zamówienia. Zgłoszenie jest kompletne, gdy mamy numer zamówienia albo adres e-mail z zamówienia, a przy kontakcie z innego adresu lub numeru także to potwierdzenie. Otrzymanie zgłoszenia potwierdzimy e-mailem.
12. **Rozpatrzenie i wypłata:** odpowiemy e-mailem w ciągu 14 dni od otrzymania kompletnego zgłoszenia; jeżeli nie odpowiemy w tym terminie, uznajemy zgłoszenie. Zwrot pieniędzy zlecamy w ciągu 5 dni roboczych od uznania zgłoszenia, tą samą metodą płatności, której użyłeś przy zakupie; inną metodą tylko za Twoją zgodą i bez kosztów dla Ciebie. Kiedy pieniądze pojawią się na koncie, zależy od banku albo operatora płatności. Jeżeli płaciłeś przy odbiorze paczki, poprosimy o numer rachunku bankowego z adresu e-mail albo numeru telefonu z zamówienia, a 5 dni roboczych liczymy od dnia, w którym go podasz. Po wypłacie dostaniesz e-mailem fakturę korygującą.
13. **Kiedy odmówimy:** tylko wtedy, gdy zamówienie nie zostało złożone na nuffypaws.com; gdy produkt jest wyłączony z programu zgodnie z punktem 4; gdy to nie jest pierwsze zamówienie tego produktu albo program dla tego produktu został już wykorzystany w Twoim gospodarstwie domowym albo firmie (punkty 5 i 7); gdy zgłoszenie przyszło po terminie z punktu 9; gdy zgłoszenie przyszło z adresu e-mail albo numeru telefonu spoza zamówienia i mimo naszej prośby nie zostało potwierdzone z adresu e-mail ani z numeru telefonu z zamówienia (punkt 11); albo gdy za ten słoik oddaliśmy już pieniądze, z programu „Nuffy Check", po reklamacji albo po odstąpieniu od umowy. Częściowo nie oddamy pieniędzy tylko za otwarte słoiki ponad 4 danego produktu i za nieotwarty słoik, którego nie odesłałeś (punkt 8). O odmowie decyduje osoba z naszego zespołu, nie asystentka AI. Odmowę uzasadniamy e-mailem. Jeżeli się z nią nie zgadzasz, odpowiedz na tego e-maila, a sprawdzimy sprawę jeszcze raz, z Twoimi uwagami. Zgadzamy się też na pozasądowe rozwiązanie sporu o program „Nuffy Check". Właściwy dla nas jest Mazowiecki Wojewódzki Inspektor Inspekcji Handlowej w Warszawie, ul. Sienkiewicza 3, 00-015 Warszawa, wiih.org.pl: możesz

złożyć u niego wniosek o mediację albo o rozpatrzenie sprawy przez stały polubowny sąd konsumencki działający przy nim. Więcej o tych drogach: §12 Regulaminu.

14. **Twoje dane:** zgłoszenie obsługujemy na podstawie umowy. Żeby sprawdzić, czy program nie był już wykorzystany w Twoim gospodarstwie domowym, porównujemy adres z zamówienia, e-mail i telefon (a przy firmie także NIP) z wcześniejszymi zgłoszeniami; robimy to w naszym prawnie uzasadnionym interesie, żeby zapobiegać nadużyciom. Rejestr zgłoszeń przechowujemy 6 lat, zdjęcia i zapisy rozmów 90 dni, a e-maile (także ze zdjęciami) w naszej skrzynce pocztowej najpóźniej 12 miesięcy. Szczegóły i Twoje prawa: polityka prywatności.
15. **Zmiany i dokument:** do Twojego zamówienia stosujemy wersję zasad z dnia zamówienia, a jeżeli późniejsza wersja jest dla Ciebie korzystniejsza, stosujemy ją. Zmiany na Twoją niekorzyść dotyczą tylko zamówień złożonych po ich ogłoszeniu. Te zasady są częścią Polityki zwrotów: w pliku PDF dostajesz ją w e-mailu z potwierdzeniem zamówienia, a na prośbę wyślemy ją jeszcze raz albo wydrukujemy.

8. Reklamacje

Zwrot to nie to samo co reklamacja. Jeżeli produkt jest wadliwy, uszkodzony albo niezgodny z opisem, zgłoś reklamację: zasady opisuje §7 Regulaminu, a przebieg krok po kroku znajdziesz na stronie „Zwroty i reklamacje". Odpowiadamy za brak zgodności produktu z umową, który ujawni się w ciągu 2 lat od dostarczenia. Reklamację rozpatrujemy w ciągu 14 dni.

9. Kontakt

W każdej sprawie dotyczącej zwrotu, programu „Nuffy Check" albo reklamacji napisz na **kontakt@nuffypaws.com**, zadzwoń albo napisz na WhatsAppie pod numer **+48 22 181 12 34** (całą dobę) albo odezwij się na czacie na stronie sklepu. Pomożemy dobrać właściwą ścieżkę.
