

## Regulamin Sklepu Internetowego Makro

### § 1 Postanowienia ogólne i definicje

1. Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:
  - a) **Aplikacja** – aplikacja mobilna, której właścicielem i administratorem jest InPost, umożliwiająca dostęp do Sklepu Internetowego Makro. Korzystanie z Aplikacji odbywa się na zasadach określonych w odrębnym regulaminie, dostępnym pod [linkiem](#).
  - b) **Dostawa** – usługa przewozu (dostawy) Towarów zakupionych przez Klienta w Sklepie Internetowym Makro pod wskazany przez Klienta adres, świadczona przez Przewoźnika.
  - c) **Indywidualny Przedsiębiorca Objęty Ochroną Konsumencką** – dla celów niniejszego Regulaminu, wszelkie odesłania do Konsumenta znajdują zastosowanie również do Klienta będącego osobą fizyczną zawierającą Umowę Sprzedaży bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla niej charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej i o ile przepisy prawa przewidują stosowanie względem niej przepisów dotyczących Konsumentów.
  - d) **InPost** – InPost Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Krakowie przy ul. Pana Tadeusza 4, 30-727 Kraków, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa-Śródmieścia w Krakowie, XI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod nr KRS: 0000543759, NIP: 6793108059, REGON: 360781085, kapitał zakładowy: 116.278.450,00 zł.
  - e) **Klient** - osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, która ukończyła 18 lat, bądź osoba prawna lub jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której przepisy prawa przyznają zdolność prawną, która na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie składa Zamówienie i zawiera ze Sprzedawcą Umowę Sprzedaży.
  - f) **Konsument** – Klient będący osobą fizyczną, która nabywa Towar od Sprzedawcy w celu niezwiązanym bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
  - g) **Koszyk** – elektroniczny formularz udostępniony Klientowi w Sklepie Internetowym Makro, umożliwiający dodawanie Towarów w celu złożenia Zamówienia.
  - h) **Koszt Dostawy** – opłata za dostawę Towarów objętych Zamówieniem każdorazowo widoczna w procesie składania Zamówienia w Koszyku. Koszt Dostawy podany jest w złotych polskich i uwzględnia podatek od towarów i usług (VAT). Cennik Kosztów Dostawy znajduje się w zakładce Sklepu Internetowego Makro.
  - i) **Łączny Koszt Zamówienia** – łączny koszt (podany w złotych polskich), jaki Klient zobowiązany jest zapłacić za zakup Towarów w Sklepie Internetowym Makro. Na Łączny Koszt Zamówienia składa się cena brutto Towarów wybranych przez Klienta

oraz Koszt Dostawy. Łączny Koszt Zamówienia podany jest do wiadomości Klienta najpóźniej przed złożeniem przez niego Zamówienia.

- j) **Przewoźnik** – podmiot, za pośrednictwem którego Sprzedawca będzie dostarczał Towary do Klienta.
- k) **Regulamin** – niniejszy regulamin określający zasady zawierania i wykonywania Umów Sprzedaży zawartych w ramach Sklepu Internetowego Makro.
- l) **Sprzedawca** lub **Makro** – Makro Cash and Carry Polska Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie, Aleja Krakowska 61, 02-183 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Miasta Stołecznego Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod nr KRS 0000047354, NIP: 5220002860, REGON: 012775559, BDO: 000008316, kapitał zakładowy: 257.068.680 zł (wpłacony w całości). Makro oświadcza, że posiada status dużego przedsiębiorcy. Kontakt ze Sprzedawcą jest możliwy pod adresem: makro.fresh@makro.pl lub pod numerem telefonu (+48) 22 5001112.
- m) **Sklep Internetowy Makro** – platforma elektroniczna Sprzedawcy funkcjonująca w ramach Aplikacji, umożliwiająca Klientowi zakup Towarów Sprzedawcy wraz z Dostawą na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie.
- n) **Towary** – produkty oferowane w Sklepie Internetowym Makro.
- o) **Umowa Sprzedaży** – umowa pomiędzy Sprzedawcą a Klientem, której przedmiotem jest sprzedaż i dostawa Towaru. Jeżeli Klient jest Konsumentem, Umowa Sprzedaży stanowi umowę zawartą na odległość w rozumieniu art. 2 pkt 1 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (t.j.: Dz. U. z 2020 poz. 287).
- p) **Zamówienie** – złożone przez Klienta oświadczenie woli zawarcia Umowy Sprzedaży na warunkach wskazanych w Sklepie Internetowym Makro (określających Towary objęte Zamówieniem, ich liczbę lub wagę, termin i miejsce Dostawy, Łączny Koszt Zamówienia) i na zasadach określonych niniejszym Regulaminem. Zamówienie jest składane poprzez kliknięcie we właściwy odnośnik (przycisk) w Aplikacji.

## § 2 Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa warunki korzystania ze Sklepu Internetowego Makro i zawierania za jego pośrednictwem Umów Sprzedaży.
2. Warunkiem korzystania ze Sklepu Internetowego Makro jest akceptacja niniejszego Regulaminu. Korzystanie ze Sklepu Internetowego Makro jest możliwe tylko za pomocą Aplikacji, po uzyskaniu do niej dostępu na warunkach określonych przez InPost w odrębnym regulaminie.
3. Zamówienia mogą być składane wyłącznie przez Klienta.

## § 3 Składanie Zamówień

1. Zamówienia w Sklepie Internetowym Makro można składać wyłącznie przy użyciu Aplikacji.
2. Żeby złożyć Zamówienie należy każdorazowo:
  - a) uzyskać dostęp do Aplikacji i za jej pomocą dostęp do Sklepu Internetowego Makro;

- b) podać miejsce Dostawy i wybrać preferowaną datę oraz przedział czasowy Dostawy;
  - c) dodać Towary do Koszyka, ze wskazaniem ich liczby lub wagi;
  - d) podać dane konieczne do realizacji Zamówienia tj.: adres email oraz nr telefonu;
  - e) podać dane Klienta konieczne do wystawienia faktury VAT;
  - f) potwierdzić zapoznanie się z niniejszym Regulaminem;
  - g) potwierdzić złożenie Zamówienia kliknięciem w odpowiedni przycisk, wyraźnie wskazujący, że złożenie Zamówienia oznacza zawarcie Umowy Sprzedaży i będzie pociągać obowiązek zapłaty;
  - h) w razie wyboru opcji przedpłaty: opłacić Łączny Koszt Zamówienia zgodnie z informacją podaną w Koszyku, za pomocą wybranej formy zapłaty spośród opcji dostępnych w Aplikacji.
3. Towary są sprzedawane na warunkach (cena, dostępność) wskazanych w chwili bezpośrednio poprzedzającej złożenie Zamówienia.
  4. Zamówienia będą realizowane na warunkach każdorazowo wskazanych w Sklepie Internetowym Makro. Warunki realizacji Zamówienia mogą różnić się w zależności od okoliczności i dynamicznie zmieniać (np. z uwagi na zmianę ceny lub brak dostępności danego Towaru), jednakże w każdym przypadku będą przedstawiane Klientom w Aplikacji przed potwierdzeniem Zamówienia, poprzez aktualizację warunków dla Towarów ujętych w Koszyku:
    - a) dostępność Towarów w Sklepie Internetowym Makro może różnić się w zależności od miejsca Dostawy oraz wybranego czasu Dostawy;
    - b) Towary mogą być dostępne jedynie w ograniczonej liczbie lub wadze w ramach jednego Zamówienia Towarów (co związane jest specyfiką dostaw detalicznych tj. dostawy paczkowe); wprowadza się maksymalną dopuszczalną ilość nabywanych sztuk towarów, zgodnie z tabelą dostępną pod następującym linkiem.
    - c) ze względu na sytuację rynkową (poza sytuacjami opisanymi w §3, ust. 4, ppkt. b) ) dostępność Towarów może zostać ograniczona poprzez wprowadzenie doraźnych limitów, co zostanie wskazane w pod następującym linkiem.
    - d) ceny Towarów mogą się różnić w zależności od wybranego czasu Dostawy.
  5. z zastrzeżeniem §3, ust. 4, ppkt. b) i c) Regulaminu, maksymalna ilość nabywanych Towarów (per artykuł) w ramach jednego Zamówienia wynosi: 50 sztuk.
  6. Sprzedawca dokłada należytej staranności, aby zdjęcia Towarów przedstawionych w Sklepie Internetowym Makro były prawidłowe i aktualne. Mimo to mogą one nieznacznie odbiegać od rzeczywistego wyglądu tych Towarów z uwagi na zmianę szaty graficznej przez producenta lub funkcjonalność urządzenia końcowego po stronie Klienta (np. system operacyjny, typ ekranu, stan baterii, ustawienia wyświetlacza).
  7. Przed złożeniem każdego Zamówienia Klient potwierdza, że zapoznał się z aktualnym Regulaminem dostępnym w Aplikacji i akceptuje jego treść.
  8. Umowa Sprzedaży zostaje zawarta z chwilą złożenia Zamówienia przez Klienta.

9. Po złożeniu Zamówienia nie ma możliwości wprowadzenia w nim zmian ani anulowania Zamówienia, z zastrzeżeniem ustawowego prawa odstąpienia, o którym mowa w § 9 niniejszego Regulaminu oraz innych przypadków określonych prawem.
10. Niezwłocznie po złożeniu Zamówienia Makro każdorazowo przesyła na adres email Klienta potwierdzenie zawarcia Umowy Sprzedaży Regulamin oraz wzór oświadczenia o odstąpieniu.
11. Minimalna wartość brutto Towarów (bez wliczenia kosztów Dostawy) będących przedmiotem jednego Zamówienia składanego przez Klienta wynosi 100 zł.
12. Maksymalna wartość brutto Towarów (bez wliczenia kosztów Dostawy) będących przedmiotem jednego Zamówienia, składanego przez Klienta nie będącego Konsumentem nie może przekraczać kwoty, o której mowa w art. 108a ust. 1a ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (t.j.: Dz. U. z 2020 r. poz. 106). Dla uniknięcia wątpliwości, niniejsze ograniczenie kwotowe ma zastosowanie do Indywidualnych Przedsiębiorców Objętych Ochroną Konsumentką.

#### **§ 4 Odmowa realizacji Zamówienia lub opóźnienie w realizacji Zamówienia**

1. W przypadku, gdy Klient:
  - a) kieruje wobec pracowników i współpracowników Sprzedawcy groźby, pomówienia, wypowiedzi sprzeczne z dobrymi obyczajami, z zasadami przyzwoitości, naruszające dobra osobiste tych osób, dyskryminujące, w tym w szczególności ze względu na płeć, rasę, narodowość, kolor skóry;
  - b) podejmuje próby zakłócenia lub przerwania pracy Sklepu Internetowego Makro;
  - c) podejmuje działania naruszające dobra osobiste Sprzedawcy;
  - d) podejmuje działania naruszające dobre imię i prywatność pracowników i współpracowników Sprzedawcy;
  - e) przekazuje nieprawdziwe dane osobowe lub przekazuje dane osobowe innych osób jako własne;
  - f) wykorzystuje bez zgody podmiotów uprawnionych zdjęcia, opisy i inne informacje znajdujące się w Sklepie Internetowym Makro;
  - g) narusza postanowienia niniejszego Regulaminu;
- Sprzedawca będzie uprawniony do odmowy realizacji Zamówienia Klienta z zastrzeżeniem wypełnienia procedury, o której mowa w § 4 ust. 2 poniżej.
2. Sprzedawca poinformuje Klienta o odmowie realizacji przyszłych Zamówień, podając powód i właściwy punkt niniejszego Regulaminu. Klient będzie uprawniony do złożenia pisemnego odwołania od decyzji Sprzedawcy w terminie 14 dni od daty otrzymania ww. informacji na adres korespondencyjny wskazany w § 1 ust. 1 lit. I) Regulaminu. Sprzedawca rozpatruje odwołanie w terminie 14 dni od daty jego otrzymania i informuje Klienta o rozpatrzonym odwołaniu drogą mailową. Powyższe pozostaje bez uszczerbku dla praw Klienta do złożenia reklamacji, skorzystania z pozasądowych sposobów rozstrzygania sporów zgodnie z § 10 Regulaminu lub skorzystania z innych środków prawnych zgodnie z obowiązującymi przepisami.

3. Bez uszczerbku dla ustawowych uprawnień Klienta Sprzedawca poinformuje Klienta o brakach w zakresie zamówionych Towarów poprzez wysłanie wiadomości email na posiadany przez Sprzedawcę adres email. Następnie, Sprzedawca:
  - a) w przypadku płatności z góry (w Aplikacji) - zwróci Klientowi kwotę odpowiadającą cenie brakujących Towarów niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 7 dni roboczych od dnia wystawienia faktury w sposób, w jaki została dokonana płatność;
  - b) w przypadku płatności przy odbiorze – zaktualizuje kwotę stanowiącą Łączny Koszt Zamówienia, która będzie widoczna w Aplikacji, i pobierze od Klienta zaktualizowaną kwotę.
4. Bez uszczerbku dla ustawowych uprawnień Klienta, Sprzedawca, za pośrednictwem Przewoźnika, niezwłocznie poinformuje Klienta o opóźnieniu w realizacji Zamówienia poprzez wysłanie wiadomości SMS lub kontakt telefoniczny na wskazany przez Klienta w Aplikacji numer telefonu.

## **§ 5 Ceny i płatności**

### Ceny Towarów

1. Wszystkie ceny Towarów prezentowane w Sklepie Internetowym Makro są cenami brutto (z VAT) i wyrażone są w złotych polskich. Wiążącą ceną Towaru jest cena podana w chwili składania Zamówienia, z zastrzeżeniem Towarów o zmiennej wadze zgodnie z § 5 ust. 3-7 Regulaminu poniżej.
2. Podane ceny Towarów nie zawierają w sobie kosztów Dostawy. Wszelkie dodatkowe koszty, w tym koszt Dostawy, składające się na Łączny Koszt Zamówienia widoczne będą w Koszyku, przed złożeniem Zamówienia i będą podane w złotych polskich.

### Towary o zmiennej wadze

3. W Sklepie Internetowym Makro dostępne są Towary, których cena zależna jest od ich wagi (m.in. mięso, warzywa, owoce) i które nie mogą być dowolnie dzielone (jak w przypadku Towarów sypkich takich jak ziarna czy orzechy). Towary takie są specjalnie oznakowane.
4. Cena Towaru o zmiennej wadze stanowi cenę jednostkową, tj. cenę za daną jednostkę wagi (np. cena za kilogram). Sprzedawca wskazuje w Aplikacji przedział wagowy lub maksymalną wagę danego Towaru, jaką można dodać do Koszyka (przy czym ilość taką można dodać więcej niż jeden raz). Maksymalna waga jest wyliczana według przeciętnych wielkości dostępnych w Sklepie Internetowym Makro. Dodając Towar zmienny wagowo do Koszyka, Klient wybiera liczbę porcji (jednostek) danego Towaru.
5. Po dodaniu Towaru o zmiennej wadze do Koszyka, podana zostanie szacunkowa cena tego Towaru, w oparciu o cenę jednostkową, liczbę porcji (jednostek) wybranych przez Klienta oraz maksymalną wagę dla danego Towaru, o której mowa w § 5 ust. 4 powyżej. Waga oraz cena szacunkowa nie są ostateczne.
6. Ostateczna cena Towaru uzależniona będzie od całkowitej, rzeczywistej wagi Towaru. Ostateczna waga Towaru zostanie ustalona w chwili kompletowania Zamówienia przez Sprzedawcę, na podstawie rzeczywistej wagi konkretnej porcji

Towaru przygotowanej do dostarczenia Klientowi; na tej podstawie zostanie wyliczona cena Towaru, która będzie wskazana na fakturze.

7. W przypadku płatności za Zamówienie obejmujące Towary o zmiennej wadze:
- a) płatność z góry (z wykorzystaniem dostępnej w Aplikacji opcji przedpłaty) – Klient uiszcza cenę wskazaną w Koszyku przy składaniu Zamówienia (tj. w przypadku Towaru o zmiennej wadze – cenę szacunkową obliczoną zgodnie z § 5 ust. 4 Regulaminu powyżej). W takim wypadku ewentualna różnica (nadpłata) będzie zwracana Klientowi przez Sprzedawcę niezwłocznie, jednak nie później niż w ciągu 7 dni roboczych od dnia wystawienia faktury;
  - b) płatności przy odbiorze – Klient uiszcza cenę wskazaną na fakturze przekazanej Klientowi w chwili Dostawy (tj. w przypadku Towarów o zmiennej wadze – ostateczną cenę obliczoną w odniesieniu do rzeczywistej wagi zgodnie z § 5 ust. 6 Regulaminu powyżej).

## **§ 6 Sposoby płatności**

1. Klient może dokonać zapłaty za zamówiony Towar za pomocą wybranej przez siebie metody płatności spośród metod dostępnych w Aplikacji bezpośrednio przed złożeniem Zamówienia. Po złożeniu Zamówienia nie ma możliwości zmiany formy płatności.
2. Skorzystanie z wybranych metod płatności oferowanych w Aplikacji przez pośredników płatniczych może wymagać zapoznania się i akceptacji regulaminu danego pośrednika. Sprzedawca nie ma wpływu na treść regulaminu pośrednika, nie ma kontroli nad treścią ewentualnych komunikatów wyświetlanych Klientom przez pośredników ani dostępu do danych podawanych im przez Klientów. Sprzedawca nie jest stroną ewentualnej umowy, zawartej przez Klienta z pośrednikiem płatniczym dotyczącej realizacji płatności za Towar.
3. Prowizje zewnętrznych usługodawców za korzystanie przez Klienta z wybranych form płatności - związanych z zakupem i Dostawą Towaru - pokrywa Sprzedawca, z wyłączeniem opłat i prowizji pobieranych przez bank prowadzący rachunek bankowy Klienta.
4. W przypadku wyboru płatności za pobraniem i nieuiszczenia przez Klienta zapłaty przy odbiorze Zamówienia kurier będzie uprawniony do niewydania Zamówienia.
5. Sprzedawca może wyłączyć Klientowi możliwość płatności przy odbiorze w przypadku, gdy Klient ten w przeciągu ostatnich trzech miesięcy bez uzasadnionej przyczyny odmówił odbioru Towaru lub odmówił zapłaty przy odbiorze za zamówiony Towar. Przed wyłączeniem funkcjonalności - płatności przy odbiorze, Sprzedawca poinformuje o tym Klienta z wyprzedzeniem 3 dni roboczych. Klient może złożyć sprzeciw od niniejszej decyzji w terminie 3 dni roboczych od powiadomienia. Sprzedawca rozpatruje sprzeciw w ciągu 3 dni roboczego i informację o podjętej decyzji wraz z uzasadnieniem przekazuje Klientowi. Powyższe pozostaje bez uszczerbku dla praw Klienta do złożenia reklamacji, skorzystania z pozasądowych sposobów rozstrzygania sporów zgodnie z § 10 Regulaminu lub skorzystania z innych środków prawnych zgodnie z obowiązującymi przepisami.

## **§ 7 Dokumenty sprzedaży**

1. Do każdego Zamówienia wystawiany jest dokument potwierdzający sprzedaż (faktura VAT), który zostanie dostarczony elektronicznie (via e-mail). Złożenie zamówienia przez osobę fizyczną nie prowadzącą działalności gospodarczej jest równoznaczne z żądaniem wystawienia faktury VAT, oraz zgodą na jej przesłanie drogą elektroniczną.
2. Ewentualne korekty faktur, będą przesyłane do Klienta za pośrednictwem poczty elektronicznej, na adres mailowy podany przez Klienta podczas składania Zamówienia.

## **§ 8 Dostawa Towarów**

1. Klient określa miejsce i warunki Dostawy po wejściu do Sklepu Internetowego Makro.
2. Dostawa Towarów odbywa się na obszarze obsługiwanym przez Sprzedawcę w ramach oferowanych przedziałów czasowych, co będzie każdorazowo widoczne w Aplikacji przed rozpoczęciem składania Zamówienia.
3. Dostawa Towarów następuje na adres Klienta wskazany w Zamówieniu. Sprzedawca nie przewiduje możliwości odbioru osobistego Zamówienia w sklepie stacjonarnym Makro ani dostawy do Paczkomatów, maszyn paczkowych i podobnych miejsc odbioru przesyłek.
4. Sprzedawca realizuje Dostawy Towarów za pośrednictwem Przewoźnika działającego na zlecenie Sprzedawcy.
5. W przypadku opóźnienia lub niedostarczenia zamówienia w wybranym przez Klienta przedziale czasowym Dostawy, pracownik Sprzedawcy lub przedstawiciel Przewoźnika, skontaktuje się z Klientem w celu ustalenia innego terminu Dostawy, bez uszczerbku dla uprawnień Klienta z tytułu roszczeń za opóźnienie lub zwłokę z wykonaniem zobowiązania.
6. Jeżeli pomimo podjęcia próby ponownego dostarczenia Zamówienia, Zamówienie nie zostanie dostarczone z przyczyn leżących po stronie Klienta, Klient zobowiązany jest do zapłaty Sprzedawcy kosztów Dostawy oraz kwoty odpowiadającej cenie utylizowanych Towarów, które ulegają szybkiemu zepsuciu lub mają krótki termin przydatności do spożycia i na skutek tego nie mogą zostać ponownie wprowadzone przez Sprzedawcę do obrotu.
7. Sprzedawca nie realizuje zamówień w dni ustawowo wolne od pracy.

## **§ 9 Prawo odstąpienia od Umowy Sprzedaży**

1. Konsument ma prawo odstąpić od Umowy Sprzedaży w odniesieniu do całości lub części Zamówienia, bez podawania przyczyny, w terminie 14 dni od dnia, w którym Konsument wszedł w posiadanie Towaru lub w którym osoba trzecia inna niż Przewoźnik i wskazana przez Konsumenta weszła w posiadanie Towaru. Do zachowania ww. terminu wystarczy wysłanie Sprzedawcy jednoznacznego oświadczenia o odstąpieniu od Umowy Sprzedaży przed jego upływem.
2. W przypadku Umowy Sprzedaży obejmującej wiele Towarów, które są dostarczane osobno, partiami lub w częściach, bieg terminu do odstąpienia od Umowy

Sprzedży rozpoczyna się od dnia, w którym Konsument wszedł w posiadanie ostatniego Towaru, partii lub części Towaru lub w którym osoba trzecia inna niż Przewoźnik i wskazana przez Konsumenta weszła w posiadanie ostatniego Towaru, partii lub części Towaru.

3. Oświadczenie o odstąpieniu od Umowy Sprzedaży może być wysłane pisemnie listem zwykłym lub poleconym na adres Sprzedawcy wskazany powyżej lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: makro.fresh@makro.pl. W tym celu Konsument może wykorzystać formularz o odstąpieniu, którego wzór jest dostępny [tutaj](#), przy czym nie jest to obowiązkowe. W razie płatności przy odbiorze, konieczne jest podanie numeru rachunku bankowego, na który Sprzedawca dokona zwrotu środków. Niepodanie przez Konsumenta prawidłowego rachunku bankowego może uniemożliwić niezwłoczny zwrot środków.
4. Oświadczenie o odstąpieniu od Umowy Sprzedaży powinno zawierać informację, jakich zamówionych Towarów dotyczy.
5. Sprzedawca zwraca Konsumentowi wszystkie dokonane przez niego w związku z Umową Sprzedaży płatności, w tym koszty Dostawy Towaru.
6. Sprzedawca dokonuje zwrotu płatności otrzymanych od Konsumenta niezwłocznie, nie później jednak niż w ciągu 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Konsumenta o odstąpieniu od Umowy Sprzedaży. Sprzedawca może wstrzymać się ze zwrotem płatności otrzymanych od Konsumenta do chwili otrzymania Towaru z powrotem lub dostarczenia przez Konsumenta dowodu jego odesłania, w zależności, od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.
7. Zwrot płatności następuje przy użyciu takich samych metod płatności, jakich użył Konsument, składając Zamówienie, chyba że Konsument wyraźnie zgodzi się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami. Ze względów technicznych, w razie płatności przy odbiorze, zwrot środków będzie możliwy po podaniu przez Klienta numeru rachunku bankowego do zwrotu środków (Sprzedawca nie uzyskuje informacji o numerze rachunku bankowego Konsumenta w razie płatności przy odbiorze).
8. Konsument ma obowiązek zwrócić Towar objęty odstąpieniem Sprzedawcy lub przekazać osobie upoważnionej przez Sprzedawcę do odbioru niezwłocznie, jednak nie później niż 14 dni od dnia, w którym odstąpił od Umowy Sprzedaży. Do zachowania terminu wystarczy odesłanie Towaru przed jego upływem.
9. W celu zwrotu Towarów Konsument może:
  - a) skorzystać z usługi zwrotu za pośrednictwem firmy kurierskiej – wg aktualnego cennika obowiązującego u danej firmy kurierskiej (cena usługi może być uzależniona m.in. od wagi Towaru, wielkości przesyłki oraz dystansu);
  - b) odesłać zwracane Towary do Sprzedawcy na adres: Makro Cash and Carry Polska S.A, al. Jerozolimskie 184, 02-486, Warszawa z dopiskiem „Dział Dostaw InPost”
10. Konsument ponosi bezpośrednie koszty zwrotu Towaru, przez co należy w szczególności rozumieć koszty opakowania, zabezpieczenia lub nadania Towaru do Sprzedawcy.



11. Przy zwrocie Towaru w wyniku odstąpienia Konsumenta od Umowy, Sprzedawca uprawniony jest do zbadania stanu Towaru. Konsument ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości Towaru będące wynikiem korzystania z niego w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania Towaru.
12. W przypadku odstąpienia przez Konsumenta od Umowy Sprzedaży, Umowę Sprzedaży uważa się za niezawartą.
13. Prawo do odstąpienia od Umowy Sprzedaży nie przysługuje Konsumentowi w odniesieniu do tej części Umowy Sprzedaży, której przedmiot świadczenia obejmuje:
  - a) produkty ulegające szybkiemu zepsuciu lub mające krótki termin przydatności do użycia;
  - b) produkty dostarczane w zapieczętowanym opakowaniu, których po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;
  - c) produkty, które po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostają nierozłącznie połączone z innymi rzeczami;
  - d) produkty nieprefabrykowane wyprodukowane według specyfikacji Klienta lub służące zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb;
  - e) nagrania dźwiękowe lub wizualne albo programy komputerowe dostarczane w zapieczętowanym opakowaniu, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;
  - f) dostarczanie dzienników, periodyków lub czasopism (z wyjątkiem umowy o prenumeratę).
14. W celu uniknięcia wątpliwości, powyższe postanowienia dotyczące prawa odstąpienia od Umowy Sprzedaży stosuje się do Indywidualnych Przedsiębiorców Objętych Ochroną Konsumentką. W tym kontekście wszelkie odniesienia do „Konsumenta” oznaczają także „Indywidualnego Przedsiębiorcę Objętego Ochroną Konsumentką”.

## **§ 10 Reklamacje i polubowne rozstrzyganie sporów**

1. Sprzedawca jest zobowiązany dostarczyć Towar bez wad.
2. Reklamacje dotyczące:
  - a) zamówionych Towarów,
  - b) dostaw Towarów,
  - c) jakichkolwiek innych kwestiinależy składać Sprzedawcy za pośrednictwem Telefonicznej Obsługi Klienta pod numerem telefonu 48 (22) 5001112 lub mailowo na adres Sprzedawcy makro.fresh@makro.pl.
3. Rekomendujemy, aby reklamacja zawierała dane osoby składającej reklamację (imię i nazwisko, adres korespondencyjny, adres e-mail i numer telefonu kontaktowego), numer Zamówienia (jest on widoczny w potwierdzeniu przyjęcia Zamówienia), wskazanie przyczyny reklamacji, treści żądania oraz w przypadku płatności przy odbiorze: rachunek bankowy, na który należy dokonać zwrotu

środków. Niepodanie przez Konsumenta prawidłowego rachunku bankowego może uniemożliwić niezwłoczny zwrot środków. W miarę możliwości reklamacje dotyczące Towarów powinny zawierać również zdjęcie Towaru. Oryginał lub kopia dowodu zakupu może ułatwić złożenie reklamacji, ale nie jest niezbędna do jej złożenia.

4. Odpowiedź na reklamację jest udzielana na piśmie lub innym trwałym nośniku (np. poprzez wysłanie wiadomości email) w terminie 14 dni od daty jej otrzymania.
5. Konsument ma możliwość skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania sporów konsumenckich zgodnie z procedurą Internetowego Rozstrzygnięcia Sporów opracowaną przez Komisję Europejską dostępną na tej [stronie](#).
6. Konsument ma prawo skorzystać z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń. Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania przez Konsumenta z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur dostępne są w siedzibach oraz na stronach Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej oraz pod następującymi adresami stron internetowych Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:
  - a) [spory konsumenckie](#)
  - b) [rejestr zdarzeń](#)
7. Informacje o sposobie dostępu do ww. trybu i procedur rozstrzygnięcia sporów znajdują się pod tym [adresem](#).
8. W Urzędzie Ochrony Konkurencji i Konsumentów działa Punkt kontaktowy, który udziela informacji dotyczących polubownych postępowań. Punkt Kontaktowy ds. ADR/ODR (informacje o podmiotach ADR, pomoc w wypełnianiu wniosków), Pl. Powstańców Warszawy 1, 00-950 Warszawa, Tel.: (22) 55 60 332, (22) 55 60 333, E-mail: [kontakt.adr@uokik.gov.pl](mailto:kontakt.adr@uokik.gov.pl).

## **§ 11 Dane osobowe Klientów**

1. Administratorem danych osobowych Klientów jest Sprzedawca.
2. We wszelkich kwestiach związanych z przetwarzaniem danych osobowych przez Sprzedawcę, można skontaktować się z Inspektorem Ochrony Danych pod adresem e-mail: [ochrona.danych@makro.pl](mailto:ochrona.danych@makro.pl)
3. Sprzedawca przetwarza dane osobowe, ponieważ jest to niezbędne do wykonania zawartej z Klientem umowy, w szczególności realizacji sprzedaży, zamówień i dostawy, rozliczeń (w tym płatności bezgotówkowych), obsługi reklamacji oraz zgłoszeń kierowanych przez Klienta do Sprzedawcy, a także do zawiadamiania Klienta w przypadku zaistnienia konieczności wycofania ze sprzedaży produktów niezgodnych z wymogami prawa Unii Europejskiej.
4. Sprzedawca przetwarza dane osobowe, ponieważ jest to niezbędne do wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na administratorze danych, tj. przepisy prawa wymagają przetwarzania danych dla celów podatkowych i rachunkowych, np. wystawianie faktur i przechowywanie ich przez określony czas.
5. Sprzedawca przetwarza dane osobowe w celach wskazanych poniżej, na podstawie prawnie uzasadnionego interesu, przez co należy rozumieć:

- i. cele analityczne lub statystyczne – Sprzedawca wykorzystuje je do analiz finansowych i sprzedażowych na potrzeby wewnętrznego raportowania i wyznaczania optymalnych kierunków swojego rozwoju;
- ii. obsługę ewentualnych roszczeń z tytułu prowadzonej działalności – dochodzenie należnych Sprzedawcy roszczeń lub obronę przed zgłaszanymi roszczeniami;
- iii. poprawę jakości usług Sprzedawcy – poprzez kierowanie ankiet dot. badania satysfakcji Klientów.

Jeśli Klient wyrazi Sprzedawcy na to zgodę, Sprzedawca będzie kierował do Klienta treści marketingowe za pośrednictwem poczty e-mail i / lub telefonu.

6. Dane osobowe mogą być przekazywane podmiotom współpracującym ze Sprzedawcą lub jego podwykonawcom w celu zapewnienia jak najwyższej jakości usług dopasowanych do potrzeb Klienta, w szczególności dostawcom usług i systemów informatycznych, agencjom marketingowym, przewoźnikom, firmom kurierskim i pocztowym, drukarniom, bankom i instytucjom płatniczym, dostawcom usług consultingowych, prawnych, windykacyjnych lub audytowych, podmiotom świadczącym usługi promocji sprzedaży, usługi badania rynku i opinii – w takim zakresie, w jakim jest to niezbędne do świadczenia tych usług.
7. Sprzedawca korzysta również z usług podmiotów zewnętrznych prowadzących działalność poza terytorium Unii Europejskiej. Sprzedawca zapewnia, że w takim przypadku przekazywanie danych odbywać się będzie w oparciu o stosowną umowę pomiędzy Sprzedawcą a tym podmiotem, zawierającą standardowe klauzule ochrony danych przyjęte przez Komisję Europejską i zapewniającą przetwarzanie danych osobowych zgodnie z europejskimi uregulowaniami ochrony danych.
8. Dane osobowe będą przetwarzane do czasu zakończenia bądź ustania współpracy pomiędzy Sprzedawcą a Klientem, chyba że obowiązujące przepisy prawa (np. podatkowego) wymagają od Sprzedawcy ich dłuższego przechowywania. Okres przetwarzania danych osobowych może zostać każdorazowo przedłużony o okres przedawnienia roszczeń, jeżeli przetwarzanie danych osobowych będzie niezbędne dla dochodzenia ewentualnych roszczeń lub obrony przed takimi roszczeniami.  
  
W przypadku marketingu bezpośredniego (e-mail i / lub telefon), Sprzedawca będzie przetwarzać dane do czasu cofnięcia przez Klienta zgody (wniesienia sprzeciwu wobec ich przetwarzania).
9. Klientowi przysługuje prawo dostępu do swoich danych oraz ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, jak również prawo do przenoszenia danych osobowych oraz prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego zajmującego się ochroną danych osobowych (Urząd Ochrony Danych Osobowych). Klientowi przysługuje ponadto prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania swoich danych na potrzeby marketingu bezpośredniego, w tym profilowania oraz prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania swoich danych, w tym profilowania, gdy ich przetwarzanie odbywa się na podstawie prawnie uzasadnionego interesu, a sprzeciw jest uzasadniony szczególną sytuacją Klienta.
10. Jeżeli przetwarzanie danych odbywa się na podstawie zgody Klienta, to jej wyrażenie jest dobrowolne i można ją wycofać w dowolnym momencie zawiadamiając o tym Sprzedawcę (np. pod adresem email: [ochrona.danych@makro.pl](mailto:ochrona.danych@makro.pl)). Cofnięcie zgody nie wpłynie na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody

przed jej wycofaniem. Nieudzielenie lub cofnięcie zgody nie wywiera dla Klienta żadnych niekorzystnych konsekwencji.

11. Korzystanie ze Sklepu Internetowego Makro oraz podanie danych osobowych jest dobrowolne, ale niezbędne do zawarcia umowy. Podanie danych w celach marketingowych jest całkowicie dobrowolne.
12. Dane osobowe mogą podlegać profilowaniu. Takie przetwarzanie danych ułatwia Sprzedawcy lepsze poznanie zainteresowań i potrzeb Klienta oraz umożliwia Sprzedawcy uwzględnianie tych potrzeb i podejmowanie odpowiednich działań, np. komunikowanie się z Klientem w sposób zindywidualizowany. Opisane profilowanie nie wywołuje skutków prawnych.
13. Dane osobowe nie będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany, tj. bez ingerencji człowieka.
14. Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych przez Sprzedawcę znajdują się w *Polityce prywatności*, która jest dostępna [tutaj](#).

## **§ 12 Zmiany Regulaminu**

1. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 31.05.2021 r. (wersja zaktualizowana w dniu: 24.08.2022r.)
2. Każda Umowa Sprzedaży podlega warunkom określonym w Regulaminie obowiązującym w dniu jej zawarcia i zatwierdzonym przez Klienta w procesie składania Zamówienia. Sprzedawca nie jest uprawniony do zmiany Regulaminu w stosunku do złożonych Zamówień.
3. W razie wprowadzenia nowego tekstu Regulaminu:
  - a) Sprzedawca zamieści tekst Regulaminu w Aplikacji z wyróżnieniem ewentualnych zmian. Sprzedawca poinformuje o tym Klientów, którzy dokonywali już Zamówień w Sklepie Internetowym Makro, przesyłając informację o wprowadzeniu nowego tekstu Regulaminu email'em lub sms'em ze wskazaniem miejsca w Aplikacji, gdzie dostępny jest Regulamin;
  - b) W stosunku do Klientów, którzy dotychczas nie dokonywali Zamówienia zastosowanie znajdzie wersja Regulaminu z dnia złożenia Zamówienia zgodnie z informacjami podanymi Klientowi w Aplikacji;
  - c) W stosunku do Klientów, którzy dokonywali już Zamówień: zastosowanie znajdzie wersja Regulaminu z dnia złożenia Zamówienia zgodnie z informacjami podanymi Klientowi w Aplikacji, pod warunkiem, że od czasu jej opublikowania w Aplikacji minęło co najmniej 7 dni. W przeciwnym wypadku zastosowanie znajdzie dotychczasowa wersja Regulaminu.,

## **§ 13 Postanowienia końcowe**

1. Do spraw uregulowanych w niniejszym Regulaminie zastosowanie mają przepisy prawa polskiego, chyba, że co innego wynika z przepisów prawa bezwzględnie obowiązujących.
2. Wszelkie wątpliwości wynikające z interpretacji Regulaminu należy interpretować w sposób zapewniający zgodność niniejszego Regulaminu z bezwzględnie obowiązującymi przepisami prawa.

3. Wszelkie spory pomiędzy Sprzedawcą a Klientem, które nie zostaną rozstrzygnięte polubownie, będą rozstrzygane przez właściwe sądy powszechne w Polsce, chyba, że co innego wynika z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
4. Niniejszy Regulamin jest dostępny w wersji elektronicznej w Aplikacji.