

# Regulamin Platformy Carrefour.pl

## § 1. Definicje

1. Terminom używanym w niniejszym Regulaminie nadaje się następujące znaczenie:

1.1 **Aplikacja „Mój Carrefour”** – aplikacja (oprogramowanie), której zainstalowanie na urządzeniu mobilnym i zarejestrowanie się w niej pozwala na przystąpienie do Programu Rodzinka (z wyjątkiem Programu Senior), wygenerowanie indywidualnej Karty Mobilnej oraz na digitalizację (przeniesienie do Aplikacji „Mój Carrefour”) Karty Programu Rodzinka;

1.2 **Carrefour** – „Carrefour Polska” sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (adres siedziby: ul. Targowa 72, 03-734 Warszawa), wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS: 0000020710, NIP: 9370008168, REGON: 070569406, o kapitale zakładowym w wysokości 1 970 719 050 zł;

1.3 **Centrum Obsługi Klienta** – centrum obsługi Klienta, umożliwiające Klientom kontakt z Carrefour jak również złożenie reklamacji dotyczących Zamówień lub Platformy Carrefour.pl, dostępne za pomocą następujących kanałów kontaktu: e-mail: sklep@carrefour.pl , infolinia: 801 200 000, bezpośredni nr tel. 22 323 0505 czynny od poniedziałku do soboty w godzinach 08-22:00 oraz w niedziele w godzinach 09:00-20:00;

1.4 **Dostawca usług płatniczych** – Krajowy Integrator Płatności S.A., z siedzibą w Poznaniu pod adresem: ul. Św. Marcin 73/6, 61-808 Poznań, NIP: 7773061579 REGON: 300878437, wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000412357, o kapitale zakładowym w wysokości 5.494.980 zł, wpłaconym w całości, do której należy system płatności T-pay, realizująca obsługę Płatności dokonywanych na Platformie Carrefour.pl;

1.5 **Karta Mobilna** – Karta Mobilna lub Karta Mobilna Senior w rozumieniu Regulaminu Programu Rodzinka dla stałych klientów, generowana po zainstalowaniu na urządzeniu mobilnym Aplikacji Mobilnej i zarejestrowaniu się w niej lub zdigitalizowaniu w niej Karty Programu Rodzinka;

1.6 **Karta Programu Rodzinka** – Karta lub Karta Seniora w rozumieniu Regulaminu Programu Rodzinka dla stałych klientów;

1.7 **Kiosk Interaktywny** – samoobsługowe urządzenie elektroniczne zlokalizowane na terenie sklepów wymienionych w Załączniku nr 9 do Regulaminu Aplikacji Mobilnej „Mój Carrefour” oraz Programu Rodzinka dla stałych Klientów, na których ekranach wyświetlają się produkty m.in. wraz z ich ceną oraz QR kody poszczególnych produktów; zeskanowanie QR kodu danego produktu umożliwia umieszczenie go w Koszyku Zakupów.

1.8 **Klient** – pełnoletnia osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, ale posiadająca zdolność prawną, która korzysta ze Sklepu Internetowego, w tym zawiera umowy na odległość dotyczące Produktów;

1.9 **Konsument** – osoba fizyczna korzystająca z Platformy Carrefour.pl, w tym dokonująca zakupów w Sklepie Internetowym, w celu niezwiązanym bezpośrednio ze swoją działalnością gospodarczą lub zawodową (zgodnie z art. 22 1 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny);

1.10 **Przedsiębiorca-Konsument** – osoba fizyczna korzystająca z Platformy Carrefour.pl, w tym dokonująca zakupów w Sklepie Internetowym w celu związanym bezpośrednio ze swoją działalnością gospodarczą, gdy korzystanie z Platformy Carrefour.pl, w tym dokonywanie

zakupów w Sklepie Internetowym nie stanowi 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.

1.11 **Konto** – utworzone po rejestracji indywidualne konto Klienta na Platformie Carrefour.pl, za pomocą którego Klient składa Zamówienia lub korzysta z innych funkcjonalności w ramach Sklepu Internetowego; Konto nie jest Kontem Programu Rodzinka;

1.12 **Koszyk** – funkcjonalność Sklepu Internetowego umożliwiająca wyświetlenie wybranych przez Klienta Produktów do zakupu, a także wprowadzenie i modyfikację danych Zamówienia takich jak: rodzaj i liczba Produktów, adres dostawy, dane do faktury, sposób dostawy, formy płatności;

1.13 **Koszyk Zakupów** – usługa dostępna w Aplikacji Mobilnej umożliwiająca skompletowanie listy produktów wyświetlających się na ekranach Kiosku Interaktywnego poprzez zeskanowanie QR kodów poszczególnych produktów skanerem dostępnym w Aplikacji Mobilnej oraz złożenie na tej podstawie Zamówienia w Carrefour.pl i zakupu produktów w Carrefour.pl na zasadach opisanych w Regulaminie;

1.14 **Platforma Carrefour.pl** – serwis internetowy prowadzony przez Carrefour, dostępny pod adresem carrefour.pl, umożliwiający m.in. zapoznanie się z treściami udostępnionymi przez Carrefour (w tym dotyczącymi sieci stacjonarnych sklepów Carrefour) jak również umożliwiający korzystanie ze Sklepu Internetowego i zawieranie na odległość (online) umów sprzedaży dotyczących Produktów;

1.15 **Płatność** – czynność polegająca na zapłacie, w sposób określony w Regulaminie, wynagrodzenia należnego Carrefour, stanowiącego sumę cen poszczególnych Produktów objętych Zamówieniem oraz kosztów dostawy (jeśli dotyczy), pomniejszonych o ewentualne rabaty lub zniżki;

1.16 **Produkt** – towar oferowany przez Carrefour w Sklepie Internetowym lub będący przedmiotem umowy pomiędzy Carrefour a Klientem zawartej na odległość za pomocą Platformy Carrefour.pl w ramach Sklepu Internetowego;

1.17 **Program Rodzinka** – program lojalnościowy, którego organizatorem jest Carrefour, prowadzony w celu nagradzania stałych klientów; zasady prowadzenia i udziału w Programie Rodzinka zostały określone w odrębnym Regulaminie Programu Rodzinka dla stałych klientów, udostępnionym na Platformie Carrefour.pl; Program Rodzinka nie obejmuje Sklepu Internetowego;

1.18 **Regulamin** – niniejszy Regulamin wraz z załącznikami;

1.19 **Sklep Internetowy** – funkcjonujący w ramach Platformy Carrefour.pl serwis zakupowy, w którym swoje Produkty oferuje Carrefour, jak również usługa świadczona drogą elektroniczną przez Carrefour, polegająca na udostępnieniu za pomocą Platformy Carrefour.pl funkcjonalności umożliwiających Klientom zawieranie na odległość z Carrefour umów dotyczących Produktów;

1.20 **Strona Produktowa** – strona na Platformie Carrefour.pl, na której przedstawione są informacje na temat Produktu dostępnego w Sklepie;

1.21 **Użytkownik** – każda osoba fizyczna, która korzysta z Portalu Carrefour.pl, w tym Klient.

1.22 **Ustawa VAT** – ustawa z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług;

1.23 **Zamówienie** – zamówienie złożone przez Klienta w Carrefour za pomocą Sklepu Internetowego, w wyniku którego pomiędzy Carrefour a Klientem dochodzi do zawarcia umowy na odległość dotyczącej Produktu.

1.24 **Carrefour.pl** – usługa umożliwiająca wyświetlenie mobilnej wersji sklepu internetowego Carrefour.pl w Aplikacji Mobilnej oraz korzystania ze Sklepu Internetowego.

## **§ 2. Postanowienia ogólne**

1. Regulamin określa warunki:
  - 1.1. korzystania przez Użytkowników z Platformy Carrefour.pl;
  - 1.2. świadczenia przez Carrefour na rzecz Użytkowników usług drogą elektroniczną za pomocą Platformy Carrefour.pl, w tym usługi Sklepu Internetowego;
  - 1.3. zawierania na odległość umów dotyczących Produktów pomiędzy Carrefour a Klientami w ramach Sklepu Internetowego.
2. W zakresie, w jakim Regulamin odnosi się do usług świadczonych za pomocą systemu teleinformatycznego, zapewniającego przetwarzanie i przechowywanie, a także wysłanie i odbieranie danych poprzez sieci telekomunikacyjne zgodnie z ustawą z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną, Regulamin jest regulaminem, o którym mowa w art. 8 tej ustawy.

## **§ 3. Korzystanie z Platformy Carrefour.pl**

1. Z chwilą wejścia przez Użytkownika na stronę Platformy Carrefour.pl, Carrefour świadczy Użytkownikowi drogą elektroniczną usługę polegającą na umożliwieniu dostępu do treści i zasobów udostępnionych przez Carrefour oraz zapoznawania się z nimi, jak również umożliwieniu korzystania z wyszukiwarek i innych narzędzi ogólnodostępnych na Platformie Carrefour.pl.
2. Usługi, o których mowa powyżej, są świadczone przez Carrefour nieodpłatnie. Usługi są świadczone w wybranym przez Użytkownika miejscu i czasie oraz przy użyciu wybranych przez Użytkownika urządzeń i aplikacji.
3. Treści i zasoby udostępniane przez Carrefour w ramach Platformy Carrefour.pl (w tym teksty, grafiki, zdjęcia, materiały audiowizualne) obejmują m.in.:
  - 3.1. dane lokalizacyjne, kontaktowe i informacje na temat godzin otwarcia sklepów stacjonarnych należących do sieci Carrefour;
  - 3.2. prezentację aktualnych ofert handlowych stacjonarnych sklepów Carrefour, akcji specjalnych organizowanych przez Carrefour lub w których Carrefour uczestniczy jako partner;
  - 3.3. regulaminy promocji, akcji specjalnych i programów lojalnościowych Carrefour;
  - 3.4. charakterystyki i warunki korzystania z usług świadczonych przez Carrefour, w tym usług finansowych;
  - 3.5. artykuły o charakterze edukacyjnym związane np. z ekologią, odpowiedzialnością społeczną, biznesem, poradnictwem żywieniowym;
  - 3.6. oferty pracy w Carrefour.
4. Zamieszczone na Platformie Carrefour.pl porady, w szczególności dotyczące odżywiania, mają charakter wyłącznie poglądowy i informacyjny. Nie mogą one zastąpić fachowej porady specjalisty (np. porady lekarskiej lub dietetycznej).
5. Oferta handlowa stacjonarnych sklepów Carrefour, prezentowana na Platformie Carrefour.pl, stanowi ofertę w rozumieniu art. 66 Kodeksu cywilnego tylko o ile wyraźnie w niej tak zastrzeżono.
6. O ile Carrefour nie wskazał inaczej, programy lojalnościowe, akcje specjalne i inne promocje jak również oferty handlowe komunikowane na Platformie Carrefour.pl dotyczą stacjonarnych sklepów sieci Carrefour i nie dotyczą Sklepu Internetowego.
7. Częścią Platformy Carrefour.pl jest Sklep Internetowy. Przeglądanie asortymentu Produktów prezentowanego w Sklepie Internetowym oraz zapoznawanie się ze Stronami Produktowymi jest możliwe dla wszystkich Użytkowników i nie wymaga rejestracji.
8. Użytkownik powinien korzystać z Platformy Carrefour.pl zgodnie z jej przeznaczeniem i nie podejmować działań, które mogłyby zakłócić prawidłowe funkcjonowanie Platformy Carrefour.pl.

9. Z zastrzeżeniem ust. 10 poniżej, zawarta pomiędzy Carrefour a Użytkownikiem umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną, o których mowa w ust. 1 powyżej, ulega rozwiązaniu w chwili opuszczenia przez Użytkownika Platformy Carrefour.pl.
10. Zasady subskrypcji newslettera Carrefour i rezygnacji z niego jak również szczegółowe zasady i warunki dotyczące Sklepu Internetowego, zostały określone w dalszej części Regulaminu.
11. Każdy Użytkownik przed skorzystaniem z Platformy Carrefour.pl powinien zapoznać się z Regulaminem.

#### **§ 4. Sklep Internetowy**

1. Carrefour jest usługodawcą świadczącym Klientom drogą elektroniczną usługę Sklepu Internetowego w ramach Platformy Carrefour.pl.
2. Usługa Sklepu Internetowego obejmuje:
  - 2.1. umożliwienie Klientowi rejestracji na Platformie Carrefour.pl (założenie Konta) w celu korzystania ze Sklepu Internetowego;
  - 2.2. umożliwienie Klientowi składania Zamówień w Sklepie Internetowym;
  - 2.3. umożliwienie Klientowi tworzenia listy zakupów w Sklepie Internetowym;
  - 2.4. umożliwienie Klientowi korzystania z kodów rabatowych w Sklepie Internetowym;
  - 2.5. prowadzenie Konta i umożliwienie Klientowi korzystania z funkcjonalności Konta, takich jak:
    - a) wprowadzanie, edytowanie lub usuwanie danych dotyczących Klienta, w tym adresów dostawy;
    - b) przeglądanie historii Zamówień;
    - c) śledzenie statusu realizacji Zamówień;
    - d) korzystanie z innych funkcjonalności udostępnionych Klientom w ramach Konta.
3. Korzystanie przez Klienta z usług i funkcjonalności wskazanych w ust. 2 pkt 2.2-2.5 powyżej, jest możliwe po zarejestrowaniu się zgodnie z postanowieniami § 5 Regulaminu.
4. Z tytułu świadczenia usługi Sklepu Internetowego Carrefour nie pobiera od Klientów opłat.
5. Dzięki usłudze Carrefour.pl Klienci będący użytkownikami Aplikacji Mobilnej mogą korzystać ze Sklepu Internetowego po przejściu z Aplikacji Mobilnej na stronę Sklepu Internetowego. Zasady korzystania z Aplikacji Mobilnej określa Regulamin Aplikacji Mobilnej „Mój Carrefour” i Programu Rodzinka dla stałych Klientów.

#### **§ 5. Rejestracja na Platformie Carrefour.pl i Konto**

1. W celu rejestracji na Platformie Carrefour.pl (założenia Konta umożliwiającego korzystanie ze Sklepu Internetowego) Klient powinien wypełnić online formularz rejestracyjny, podając swoje imię i nazwisko, adres e-mail oraz hasło, a także potwierdzić zapoznanie się z treścią Regulaminu oraz złożyć oświadczenie, że Klient ma ukończone 18 lat poprzez zaznaczenie pola znajdującego się obok treści oświadczenia podczas procesu rejestracji.
2. Po wypełnieniu i przesłaniu formularza rejestracyjnego przez Klienta, Carrefour, na podany przez Klienta adres poczty elektronicznej, przesyła wiadomość zawierającą specjalny link aktywacyjny, przekierowujący do Platformy Carrefour.pl. Skorzystanie z tego linku, zakończone przekierowaniem do Platformy Carrefour.pl, oznacza potwierdzenie dokonania rejestracji i skutkuje aktywacją Konta. Z tą chwilą proces rejestracji zostaje zakończony.
3. Dokonanie rejestracji oznacza zawarcie przez Klienta z Carrefour umowy o świadczenie usługi Sklepu Internetowego, o której mowa w § 4 Regulaminu, na zasadach określonych w Regulaminie.
4. Po zarejestrowaniu się na Platformie Carrefour.pl każdorazowe logowanie do Konta odbywa się przy użyciu danych podanych w formularzu rejestracyjnym albo zmienionych następnie przez Klienta za pomocą ustawień Konta.
5. Logowanie do Konta odbywa się poprzez wpisanie w formularzu logowania adresu e-mail oraz hasła przypisanych do Konta.

6. Po zarejestrowaniu Konta Klient może uzupełnić dane potrzebne do zawarcia i wykonania umowy sprzedaży Produktów, co umożliwi późniejsze składanie Zamówień bez konieczności ich każdorazowego podawania. Klient ma możliwość modyfikacji takich danych w każdej chwili, po zalogowaniu się do Konta.
7. Klient powinien zachować w tajemnicy hasło do swojego Konta na Platformie Carrefour.pl i nie udostępniać go osobom trzecim za wyjątkiem osób przez niego upoważnionych, dokonujących w imieniu Klienta czynności związanych z korzystaniem z Konta, w tym składaniem Zamówień. Carrefour informuje, że za wyjątkiem wprowadzenia hasła w odpowiednie pole formularza logowania do Konta, nie żąda podawania przez Klienta hasła dostępu do Konta.
8. Konto utworzone w wyniku rejestracji jest prowadzone dla Klienta przez czas nieoznaczony, z zastrzeżeniem postanowień ust. 10 poniżej. Klient może zrezygnować z prowadzenia Konta na Platformie Carrefour.pl i zażądać jego usunięcia w każdym czasie. Z tytułu rezygnacji i usunięcia Konta nie są pobierane jakiegokolwiek opłaty.
9. W celu usunięcia Konta z Platformy Carrefour.pl Klient powinien skontaktować się z Carrefour pisząc wiadomość do Centrum Obsługi Klienta na adres e-mail: sklep@carrefour.pl. Carrefour ma prawo weryfikacji tożsamości osoby występującej z żądaniem usunięcia Konta, w celu ustalenia, czy osoba ta jest uprawniona do złożenia dyspozycji usunięcia Konta. Klient może także usunąć Konto korzystając z opcji dostępnej po zalogowaniu do Konta. Usunięcie Konta nie wpływa na zawarte przez Klienta przed dniem złożenia oświadczenia w przedmiocie usunięcia Konta Umowy sprzedaży ani prawo odstąpienia od nich.
10. Carrefour zastrzega sobie prawo do usunięcia Konta:
  - a) które nie zostało aktywowane zgodnie z ust. 2 w ciągu 1 miesiąca od daty rejestracji,
  - b) do którego Klient nie zalogował się przez okres dłuższy niż 24 miesiące od daty rejestracji.
11. Carrefour zastrzega sobie prawo zablokowania Konta Klienta, który korzysta Platformy Carrefour.pl, w szczególności ze Sklepu Internetowego, w sposób sprzeczny z ich przeznaczeniem oraz postanowieniami Regulaminu.

## **§ 6. Informacje o Produktach**

1. Strony Produktowe zawierają zdjęcia, opisy, treść i warunki gwarancji udzielanej na dany Produkt (w przypadku, gdy Produkt ten jest objęty gwarancją), a w przypadku wybranych Produktów, także skład Produktu. Zdjęcia Produktów służą ich prezentacji.
2. Strony Produktowe w Sklepie Internetowym oraz informacje o cenie i dostępności Produktu nie stanowią oferty Carrefour w rozumieniu przepisów Kodeksu cywilnego, lecz zaproszenie do zawarcia umowy, o którym mowa w art. 71 Kodeksu cywilnego.
3. Carrefour zastrzega sobie prawo do zmiany cen Produktów, organizowania i odwoływania akcji promocyjnych i wyprzedaży w Sklepie Internetowym oraz wprowadzenia w nich zmian. Uprawnienie to nie będzie miało wpływu na prawa nabyte Klientów, w tym na warunki Zamówień złożonych przed datą wejścia w życie takich zmian.
4. Produkty sprzedawane w Sklepie Internetowym są fabrycznie nowe, bez wad, posiadają wszelkie wymagane przez polskie prawo atesty oraz posiadają gwarancję producenta (w przypadku Produktów, które są nią objęte).
5. Carrefour nie świadczy usług posprzedażnych.
6. Carrefour nie stosuje kodeksu dobrych praktyk w rozumieniu art. 2 pkt 5 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 roku o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym oraz sposobie ich realizacji.
7. Carrefour nie pobiera od Konsumentów kaucji ani nie żąda udzielenia innych gwarancji finansowych z tytułu świadczenia usług opisanych w §4 ust. 2 Regulaminu i realizacji umów sprzedaży.
8. Ceny Produktów dostępnych w Sklepie Internetowym:
  - 1.1. zawierają podatki (w tym podatek VAT, jeżeli dotyczy) i są podawane w złotych;
  - 1.2. nie zawierają kosztów dostawy (tj. opłat za transport, dostarczenie, usługi kurierskie).

## § 7. Składanie Zamówień

1. Klient może składać Zamówienia w Sklepie Internetowym 7 dni w tygodniu i 24 godziny na dobę, z zastrzeżeniem zakazów lub ograniczeń wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
2. Zamówienia mogą składać wyłącznie Klienci, którzy zarejestrowali się na Platformie Carrefour.pl zgodnie z § 5 Regulaminu i posiadają aktywne Konto oraz aktywny numer telefonu.
3. W celu złożenia Zamówienia należy:
  - 3.1. zalogować się do Konta (jeżeli Klient nie jest jeszcze zalogowany) lub dokonać rejestracji (jeżeli Klient nie posiada Konta);
  - 3.2. wybrać obszar, w którym znajduje się miejscowość, do której ma być dostarczone Zamówienie, a następnie wybrać sposób dostawy, a w przypadku odbioru osobistego w sklepie stacjonarnym Carrefour lub w punkcie odbioru Drive (tzw. „Zamów i odbierz” ) – sklep, w którym ma nastąpić odbiór osobisty;
  - 3.3. wybrać datę i godzinę dostawy;
  - 3.4. wybrać Produkt i jego ilość, a następnie kliknąć przycisk „Do koszyka” (lub równoznaczny);
  - 3.5. po skompletowaniu w Koszyku wszystkich Produktów i ewentualnym wprowadzeniu kodu rabatowego, kliknąć przycisk „Zamawiam” w celu przejścia do formularza zamówienia;
  - 3.6. wybrać sposób pakowania Zamówienia;
  - 3.7. podać dane odbiorcy Zamówienia oraz adres, na który ma nastąpić dostawa Produktu, jeżeli dane te nie zostały dotychczas podane lub różnią się od danych podanych wcześniej w związku z prowadzeniem Konta
  - 3.8. zaznaczyć, czy Carrefour ma wystawić fakturę oraz podać dane rozliczeniowe (dane do rachunku/faktury);
  - 3.9. wybrać sposób postępowania Carrefour w przypadku braku wybranych Produktów;
  - 3.10. zaznaczyć możliwość wcześniejszego odebrania Zamówienia przez Klienta lub brak takiej możliwości;
  - 3.11. wybrać sposób Płatności;
  - 3.12. potwierdzić wybrane Produkty, sposób dostawy oraz sposób Płatności, a następnie kliknąć przycisk „Zamawiam i płacę” (lub równoznaczny) w celu potwierdzenia woli złożenia Zamówienia i potwierdzenia, że Klient wie, że Zamówienie pociąga za sobą obowiązek zapłaty;
  - 3.13. opłacić Zamówienie w jeden z dostępnych sposobów Płatności (z wyjątkiem Zamówienia złożonego w Carrefour z opcją odbioru osobistego w stacjonarnym sklepie Carrefour lub w punkcie odbioru Drive i Płatnością przy odbiorze).
4. Możliwość złożenia Zamówienia może być uzależniona od minimalnej wartości Zamówienia określonej przez Carrefour, tj. minimalnej wartości brutto Produktów po uwzględnieniu wszystkich naliczonych rabatów, z których Klient korzysta. Do minimalnej wartości Zamówienia nie są wliczane koszty dostawy. Informacja o minimalnej wartości Zamówienia jest widoczna podczas kompletowania Zamówienia, a jej wysokość może się różnić w zależności od sposobu dostawy wybranego przez Klienta.
5. Zamówienie niektórych lub wszystkich Produktów może być objęte limitem ilości sztuk, limitem wagowym produktów, które Klient może zakupić składając Zamówienie lub limitem kwotowym Produktów lub grupy Produktów. W takim przypadku gdy podczas kompletowania Zamówienia ilość wybranych przez Klienta Produktów, ich waga lub wartość kwotowa przekroczy dopuszczalny limit, Klient zostanie poinformowany o maksymalnym dopuszczalnym limicie w informacji, która automatycznie wyświetli się podczas kompletowania Zamówienia.
6. Prawidłowe zakończenie procesu składania Zamówienia jest potwierdzane stosownym komunikatem wyświetlanym na Platformie Carrefour.pl.
7. Złożenie Zamówienia przez Klienta oznacza złożenie Carrefour oferty zawarcia umowy sprzedaży danego Produktu (Produktów), zgodnie z informacjami dostępnymi na Stronie Produktowej danego Produktu (Produktów) i zgodnie z treścią Zamówienia.
8. Niezwłocznie po złożeniu Zamówienia na adres e-mail oraz numer telefonu Klienta wskazany w jego Koncie zostanie wysłane potwierdzenie otrzymania przez Carrefour Zamówienia. Niezwłoczne potwierdzenie otrzymania Zamówienia przez Carrefour oznacza, że Klient jest związany złożoną Carrefour ofertą, o której mowa powyżej, przez okres wskazany w § 9

Regulaminu. Potwierdzenie otrzymania Zamówienia nie oznacza jeszcze zawarcia umowy przez Klienta z Carrefour.

9. Umowa sprzedaży zostaje zawarta z chwilą potwierdzenia przez Carrefour przyjęcia Zamówienia do realizacji. Carrefour informuje Klienta o przyjęciu Zamówienia do realizacji poprzez zmianę statusu danego Zamówienia widocznego po zalogowaniu się Klienta do Konta oraz wysłanie odpowiedniej informacji pocztą elektroniczną na adres e-mail Klienta.
10. Poprzez zapisanie w Koncie treści Zamówienia, przesłanie potwierdzenia złożenia Zamówienia na adres e-mail i numer telefonu Klienta oraz załączenie do objętych umową sprzedaży Produktów dowodu ich zakupu w postaci paragonu lub faktury, Carrefour utrwała, zabezpiecza i udostępnienia treść zawartej umowy sprzedaży.
11. Carrefour informuje Klienta o etapie realizacji Zamówienia, wysyłając wiadomości na adres e-mail oraz na numer telefonu Klienta.
12. Do każdego Zamówienia zostaje przypisany indywidualny numer umożliwiający sprawdzenie jego statusu po zalogowaniu się do Konta.
13. W przypadku gdy Zamówienie nie zostało jeszcze przekazane do realizacji, Klient może modyfikować Zamówienie logując się do Konta. Modyfikacja Zamówienia może obejmować Produkty, termin i przedział czasowy dostawy.
14. Jeżeli w przypadku modyfikacji Zamówienia powstanie nadpłata po stronie Klienta, Carrefour niezwłocznie zwróci Klientowi kwotę nadpłaty zgodnie z zasadami opisanymi w §10 Regulaminu. Jeżeli w przypadku modyfikacji Zamówienia powstanie niedopłata po stronie Klienta, Klient zobowiązany jest do dokonania dopłaty do Zamówienia.
15. W przypadku gdy Klient dokonuje zapłaty za Zamówienie:
  - kartą płatniczą w momencie odebrania Zamówienia od dostawcy Sklepu Internetowego lub przy odbiorze osobistym w jednym ze sklepów stacjonarnych Carrefour, w których jest przewidziana możliwość odbioru osobistego (w opcji „Zamów i odbierz”) lub
  - kartą podarunkową Carrefour przy odbiorze osobistym w jednym ze sklepów stacjonarnych Carrefour, w których jest przewidziana możliwość odbioru osobistego (w opcji „Zamów i odbierz”),

postanowienia §7 ust 13 Regulaminu nie będą miały zastosowania. Klient będzie zobowiązany do zapłaty ostatecznej ceny w momencie odbioru Zamówienia.

16. W Sklepie Internetowym dostępne są Produkty, których cena zależna jest od ich wagi (m.in. mięso, warzywa, owoce). Cena takiego Produktu określona jest jako cena za daną jednostkę wagi (np. kilogram, 100 gramów itd.). Ostateczna cena jaką Klient powinien zapłacić za Produkt, uzależniona jest od rzeczywistej wagi Produktu kupionego przez Klienta. Różnica pomiędzy wagą i ceną Produktu wskazaną w Zamówieniu złożonym przez Klienta, a wagą i ostateczną ceną Produktu może wahać się w granicach +/- 20%.
17. W przypadku, gdy ostateczna cena Produktu o zmiennej wadze jest niższa niż cena zapłacona przez Klienta, Carrefour odliczy nadpłaconą kwotę od ceny za kolejne Zamówienie złożone przez Klienta.
18. W przypadku, gdy ostateczna cena Produktu o zmiennej wadze jest wyższa niż cena zapłacona przez Klienta, Sprzedający doliczy niedopłatę do kolejnego Zamówienia złożonego przez Klienta.
19. Kwota powstałej nadpłaty lub niedopłaty jest uwidocznioma w Koncie po zalogowaniu do niego. Klient w każdej chwili może zwrócić się do Carrefour o zwrot nadpłaconej kwoty korzystając z funkcji "Zwróć środki" po zalogowaniu do Konta. Nadpłacona kwota zostanie zwrócona na rachunek bankowy wskazany przez Klienta w terminie 14 dni od dnia otrzymania żądania zwrotu.
20. W przypadku, gdy Klient dokonuje zapłaty za Produkty o zmiennej wadze:
  - kartą płatniczą w momencie odebrania Zamówienia od dostawcy Sklepu Internetowego lub przy odbiorze osobistym w jednym ze sklepów stacjonarnych Carrefour, w których jest przewidziana możliwość odbioru osobistego (w opcji „Zamów i odbierz”),
  - kartą podarunkową Carrefour przy odbiorze osobistym w jednym ze sklepów stacjonarnych Carrefour, w których jest przewidziana możliwość odbioru osobistego (w opcji „Zamów i odbierz”),

postanowienia ust. 16-19 powyżej nie będą miały zastosowania. Klient będzie zobowiązany do zapłaty ostatecznej ceny Produktu odpowiadającej jego wadze w momencie odbioru Produktu.

21. Produkty o zmiennej wadze są oznaczone specjalną ikonką informującą o tym, że jest to Produkt, którego ostateczna cena jest zależna od rzeczywistej wagi Produktu kupionego przez Klienta.

## **§ 8. Kiosk Interaktywny**

Klient będący zarejestrowanym użytkownikiem Aplikacji Mój Carrefour może, na zasadach opisanych w Regulaminie Aplikacji "Mój Carrefour" oraz Programu Rodzinka dla stałych klientów, skompletować Koszyk Zakupów poprzez zeskanowanie QR kodów produktów wyświetlających się w Kiosku Interaktywnym i złożyć w Sklepie Internetowym Zamówienie produktów umieszczonych w Koszyku Zakupów. Klient może uzupełnić takie Zamówienie o Produkty dostępne w ofercie Sklepu Internetowego. Do składania Zamówień produktów z Koszyka Zakupów zastosowanie mają postanowienia dotyczące Zamówień, płatności i dostawy Zamówień.

## **§ 9. Potwierdzenie przyjęcia i anulowanie Zamówień**

1. W terminie 2 dni od dnia złożenia Zamówienia przez Klienta na adres e-mail Klienta zostanie wysłana wiadomość z potwierdzeniem przyjęcia Zamówienia do realizacji (potwierdzenie przyjęcia Zamówienia do realizacji).
2. Potwierdzenie przyjęcia Zamówienia do realizacji jest oświadczeniem Carrefour o przyjęciu oferty Klienta, o której mowa w § 7 ust. 7 Regulaminu. Z chwilą potwierdzenia przyjęcia Zamówienia dochodzi pomiędzy Klientem a Carrefour do zawarcia umowy dotyczącej tego Zamówienia, z zastrzeżeniem ust. 4-6 poniżej.
3. Potwierdzenie przyjęcia Zamówienia do realizacji jest dokonywane w terminie 2 dni od chwili potwierdzenia otrzymania Zamówienia przez Carrefour zgodnie z § 7 ust. 9 Regulaminu. W przypadku stwierdzenia niedostępności Produktu lub Produktów objętych Zamówieniem Klienta, Carrefour niezwłocznie za pomocą poczty elektronicznej lub telefonicznie powiadomi Klienta o częściowej niemożliwości realizacji Zamówienia zgodnie z jego treścią lub o braku możliwości realizacji Zamówienia zgodnie z jego treścią w całości.
4. Carrefour zastrzega sobie możliwość weryfikacji złożonego Zamówienia w przypadku podejrzenia nadużyć przy składaniu Zamówienia ze strony Klienta (w szczególności gdy istnieje podejrzenie, że dane Zamówienie jest składane przez tę samą osobę w celu obejścia szczególnych ograniczeń wynikających z różnych ofert lub akcji promocyjnych). W sytuacji potwierdzenia nadużycia przy składaniu Zamówienia Carrefour zastrzega sobie możliwość odmowy realizacji Zamówienia złożonego przez Klienta. Postanowienia ustępu 5 poniżej stosuje się odpowiednio.
5. W przypadku, w którym Carrefour nie potwierdzi przyjęcia Zamówienia do realizacji w terminie wskazanym w ustępie 3 lub w tym terminie poinformuje Klienta o braku możliwości realizacji Zamówienia zgodnie z jego treścią w całości, Zamówienie jest anulowane, a oferta złożona przez Klienta, o której mowa w § 7 Regulaminu, przestaje go wiązać. Ponadto w przypadku Klienta będącego Konsumentem, lub Przedsiębiorcą-Konsumentem oferta przestaje wiązać również w przypadku, o którym mowa w art. 31 ust. 2 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta.
6. W przypadku, gdy realizacja części Zamówienia zgodnie z jego treścią nie będzie możliwa, Sprzedawca może zaproponować Klientowi:
  - 6.1. anulowanie całości Zamówienia;
  - 6.2. anulowanie Zamówienia w części, w której realizacja nie jest możliwa zgodnie z jego treścią (w tym w określonym w Zamówieniu terminie);
  - 6.3. inną zmianę treści Zamówienia, w tym zmianę terminu realizacji Zamówienia.
7. W przypadku, gdy Klient w terminie 2 dni od daty powiadomienia o częściowej niemożności realizacji Zamówienia zgodnie z jego treścią nie wyrazi zgody na anulowanie Zamówienia w części zgodnie z ust. 6 powyżej lub inną zmianę treści Zamówienia (w tym również w przypadku braku możliwości nawiązania kontaktu z Klientem z przyczyn nieleżących po stronie Carrefour), Zamówienie jest anulowane w całości.
8. Klient podczas składania Zamówienia może zaznaczyć opcję „Dostawa bez brakujących produktów”. W takim wypadku Carrefour dostarcza Zamówienie bez brakujących Produktów bez konieczności uprzedniego powiadomienia Klienta o brakujących Produktach. Oferta złożona przez Klienta w odniesieniu do brakujących Produktów przestaje go wiązać.



9. Klient może anulować Zamówienie w każdej chwili do momentu odebrania Produktów. Jeśli Zamówienie nie zostało jeszcze przekazane do realizacji, Klient może anulować Zamówienie logując się do Konta. Jeśli Zamówienie zostało przekazane do realizacji, Klient może anulować Zamówienie dzwoniąc na numer Infolinii tel. 22 323 0505 pn-pt sob 08-22:00/ nd - 09:00-20:00. W przypadku, gdy Klient dokonał przedpłaty za Zamówienie, Sprzedawca niezwłocznie zwróci Klientowi kwotę nadpłaty zgodnie z zasadami opisanymi w §10 Regulaminu.
10. Klient może także nie przyjąć podczas dostawy lub nie odbierać ze sklepu stacjonarnego Carrefour (w przypadku opcji „Zamów i odbierz”), wszystkich lub niektórych Produktów.
11. Zamówienie jest anulowane także w przypadku wskazanym w §12 ust. 12 Regulaminu.
12. W przypadku anulowania Zamówienia zgodnie z postanowieniami ustępów poprzedzających, jeżeli Klient dokonał Płatności, wpłacone przez niego środki są zwracane na zasadach opisanych w § 10 Regulaminu. W przypadku częściowego anulowania Zamówienia, środki są zwracane w części, w jakiej Zamówienie zostało anulowane.
13. Carrefour może oferować klientom rabaty na zakup Produktów udostępniając Klientom kody rabatowe. Warunki korzystania z kodów rabatowych, w szczególności wysokość rabatu, Produkty, których rabat dotyczy, okres ważności kodu rabatowego, Carrefour udostępnia Klientom wraz z kodem rabatowym. Klient, który chce skorzystać z kodu rabatowego powinien podczas składania Zamówienia wpisać kod rabatowy w przeznaczone do tego pole na formularzu Zamówienia.
14. Kody rabatowe, o których mowa powyżej, posiadają okres ważności, w czasie którego Klient może skorzystać z rabatu. Kody rabatowe mogą również posiadać inne ograniczenia, zgodnie z informacjami udostępnionymi Klientowi wraz z kodem rabatowym. Jeżeli wyraźnie nie zaznaczono inaczej, opusty uzyskane po wprowadzeniu kodu lub kodów rabatowych nie sumują się, a kody rabatowe nie mogą być wykorzystane przy dokonywaniu Płatności w odniesieniu do Produktów oferowanych w sprzedaży promocyjnej i w ramach ofert specjalnych. Po upływie daty ważności kodu rabatowego, skorzystanie z kodu rabatowego jest niemożliwe.

## **§ 10. Płatności**

1. Carrefour umożliwia Klientom dokonywanie zapłaty za Produkty nabyte w Sklepie Internetowym następującymi metodami:
  - a) za pośrednictwem systemu płatności internetowych, obsługującego przelewy internetowe oraz płatności kartami płatniczymi i kredytowymi - w przypadku, każdej umowy sprzedaży,
  - b) kartą płatniczą przy odbiorze Zamówienia - w przypadku, każdej umowy sprzedaży, z tym zastrzeżeniem, że:
    - nie ma możliwości zapłaty kartą płatniczą przy odbiorze Zamówienia dostarczanego Klientowi w opcji Carrefour Sprint;
    - nie ma możliwości zapłaty kartą płatniczą przy odbiorze Zamówienia dostarczanego Klientowi za pośrednictwem firmy kurierskiej działającej na zlecenie Carrefour; przy dostarczaniu Zamówienia przez firmę kurierską Klient zobowiązany jest dokonać przedpłaty za Zamówienie;
    - w przypadku płatności przy odbiorze Zamówienia dostarczanego Klientowi za pośrednictwem dostawcy Sklepu Internetowego, Klient może dokonać płatności kartą płatniczą bezpośrednio u dostawcy Sklepu Internetowego dostarczającego Zamówienie.
2. Klient dokonuje wyboru metody płatności podczas składania Zamówienia.
3. Płatności elektroniczne są obsługiwane przez Dostawcę usług płatniczych. Przyjęcie Zamówienia do realizacji przez Carrefour jest możliwe z chwilą otrzymania przez niego od Dostawcy usług płatniczych potwierdzenia poprawnego wykonania Płatności.
4. W przypadku, gdy Klient wybrał jeden ze sposobów przedpłaty za Zamówienie, płatność powinna być dokonana bez zbędnej zwłoki. W przypadku, gdy Klient wybrał opcję zapłaty przy odbiorze Zamówienia, płatność powinna być dokonana w momencie odbioru.

5. W przypadku dokonania przedpłaty za Zamówienie, Sprzedawca potwierdza otrzymanie płatności wysyłając informację na podany przez Klienta podczas rejestracji Konta adres e-mail.
6. W przypadku anulowania Zamówienia lub części Zamówienia zgodnie z postanowieniami § 9 Regulaminu, zwrot Płatności dokonanej przez Klienta następuje niezwłocznie, jednak nie później niż w ciągu 14 dni od daty anulowania Zamówienia lub części Zamówienia. W przypadku częściowego anulowania Zamówienia, zwrotowi podlega odpowiednia część ceny.
7. Zwrot Płatności jest dokonywany przez Carrefour przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Klient, chyba że Klient wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami. W przypadku dokonania Płatności z rachunku bankowego/rachunku w SKOK lub za pomocą karty płatniczej, zwrot Płatności następuje na ten rachunek w banku/SKOK-u lub na rachunek powiązany z kartą płatniczą, której użyto dla dokonania Płatności.

### **§ 11. Dostawa**

1. Zamówienia dostarczane są wyłącznie na terytorium Polski.
2. W zależności od opcji wybranej przez Klienta oraz obszaru określonego jego kodem pocztowym realizacja dostawy Zamówienia jest możliwa:
  - a) za pośrednictwem dostawców Sklepu Internetowego;
  - b) za pośrednictwem firmy kurierskiej działającej na zlecenie Carrefour;
  - c) poprzez odbiór osobisty w wybranych sklepach stacjonarnych Carrefour oraz w punktach odbioru Drive (opcja „Zamów i odbierz”).
3. Dostawa Zamówienia przez dostawców Sklepu Internetowego oraz przez kuriera w opcji Carrefour Sprint jest realizowana tylko na wybranym obszarze Polski. Klient przed złożeniem Zamówienia może sprawdzić czy interesujący go obszar jest objęty dostawą Zamówienia przez dostawców Sklepu Internetowego oraz dostawą przez kuriera w opcji Carrefour Sprint wpisując kod pocztowy miejsca dostawy w formularzu elektronicznym na stronie Sklepu Internetowego.
4. Dostawa Zamówień poza obszar objęty dostawą przez dostawców Sklepu Internetowego realizowana jest przez firmę kurierską działającą na zlecenie Carrefour. Asortyment Produktów dostarczanych przez firmę kurierską jest widoczny po wpisaniu na stronie Sklepu Internetowego kodu pocztowego adresu dostawy.
5. Dostawa Zamówienia jest realizowana na adres wskazany przez Klienta podczas składania Zamówienia.
6. Dostawy Zamówień za pośrednictwem dostawców Sklepu Internetowego są realizowane w terminie i przedziale czasowym wybranym przez Klienta podczas składania Zamówienia spośród proponowanych na stronie Sklepu Internetowego. Klient może dokonać zmiany terminu lub przedziału czasowego dostawy Zamówienia dzwoniąc do Centrum Obsługi Klienta: tel. 22 323 0505 pn-sob 08-22:00/ nd – 09:00-20:00 lub logując się do Konta.
7. Szczegółowe informacje o terminie, czasie dostawy i warunkach dostawy przez firmę kurierską są dostępne w cenniku usług na stronie Sklepu Internetowego i wyświetlane podczas składania Zamówienia.
8. Dostawy Zamówień w opcji Carrefour Sprint są realizowane za pośrednictwem firmy kurierskiej w maksymalnym czasie wskazanym podczas składania Zamówienia przez Klienta.
9. W przypadku konieczności realizacji wysyłki Produktów objętych Zamówieniem z różnych miejsc nadania, Carrefour zastrzega sobie prawo do wysyłki zamówionych Produktów w przesyłkach, bez dodatkowych kosztów dla Klienta i po uprzednim poinformowaniu Klienta.
10. Czas wysyłki Zamówienia jest oznaczony na stronie internetowej Sklepu Internetowego. Carrefour dokłada wszelkich starań, aby wysyłka Zamówień następowała niezwłocznie, najpóźniej w czasie wskazanym na stronie Sklepu Internetowego. W przypadku niemożliwości wysyłki Zamówienia w wyżej wymienionym czasie, Carrefour niezwłocznie poinformuje Klienta o tym fakcie.
11. Dostawa wszystkich Zamówień objęta jest stosownym ubezpieczeniem.
12. Zamówienia są dostarczane (wnoszone) tylko do IV piętra, chyba, że w budynku, w którym usytuowany jest lokal, do którego ma być dostarczone Zamówienie znajduje się sprawnie działająca winda, pozwalająca na dostarczenie Zamówienia do lokalu. W przypadku, gdy Zamówienie nie może być dostarczone do lokalu położonego powyżej IV piętra z powodu

braku windy w budynku lub jej awarii, Carrefour skontaktuje się z Klientem w celu poinformowania go, że Zamówienie może zostać dostarczone tylko do IV piętra. W takiej sytuacji, jeśli Klient nie wyraża na to zgody, Klient może zrezygnować z Zamówienia, a kwota, którą Klient zapłacił z tytułu Zamówienia zostanie zwrócona na rachunek bankowy, z którego płatność została dokonana.

13. Możliwy jest również osobisty odbiór Zamówienia w wybranym przez Klienta stacjonarnym sklepie Carrefour oraz w punkcie odbioru Drive spośród dostępnej na Platformie Carrefour.pl listy sklepów oraz punktów Drive, w których jest przewidziana możliwość odbioru osobistego (tzw. „Zamów i odbierz” ). W takim wypadku wybrany przez Klienta sklep Carrefour lub punkt odbioru Drive jest punktem odbioru Produktów kupionych od Carrefour.
14. W przypadku Produktów podlegających odbiorowi osobistemu w sklepie stacjonarnym Carrefour lub w punkcie odbioru Drive (tzw. „Zamów i odbierz” ), skompletowane Zamówienie będzie gotowe do odbioru osobistego w terminie i od określonej godziny wybranych przez Klienta podczas składania Zamówienia spośród dostępnych terminów i godzin odbioru.
15. Aby odebrać Zamówienie w punkcie odbioru Drive Targówek, Klient powinien podjechać do szlabanu znajdującego się przy wjeździe do punktu odbioru Drive, skontaktować się z pracownikiem Carrefour poprzez urządzenie wywołujące zlokalizowane przy szlabanie i podać numer Zamówienia, a następnie po podniesieniu się szlabanu wjechać na jedno z oznaczonych stanowisk Drive przeznaczonych do odbioru Zamówienia. Pracownik Carrefour dostarczy Klientowi Zamówienie do stanowiska. W przypadku, gdy Klient wjedzie na stanowisko odbioru Drive z wykorzystaniem innego wjazdu niż wyżej wymieniony, Zamówienie nie zostanie dostarczone Klientowi.
16. Aby odebrać Zamówienie w punkcie odbioru Drive Arkadia, Klient powinien wjechać na parking Centrum Handlowego Arkadia wjazdem zlokalizowanym przy ul. Słomińskiego w kierunku punktu odbioru Carrefour Drive C3, następnie wjechać na jedno z oznaczonych stanowisk Drive przeznaczonych do odbioru Zamówienia, skontaktować się z pracownikiem Carrefour poprzez urządzenie wywołujące zlokalizowane przy stanowiskach Drive i podać numer Zamówienia, Pracownik Carrefour dostarczy Klientowi Zamówienie do stanowiska.
17. W przypadku, gdy Klient wybierze dostawę Zamówienia przez dostawcę Sklepu Internetowego lub firmę kurierską, a doręczenie Zamówienia nie będzie możliwe z powodu niemożności dojazdu pod wskazany adres lub niemożności dostarczenia Zamówienia na skutek przeszkód, za które Carrefour nie ponosi odpowiedzialności, takich jak np. wydarzenie sportowe odbywające się w pobliżu adresu dostawy lub zakaz ruchu na drodze dojazdowej do adresu dostawy, obowiązujący w godzinach realizacji Zamówienia wskazanych przez Klienta, Zamówienie zostanie anulowane, a kwota, którą Klient zapłacił z tytułu Zamówienia zostanie zwrócona zgodnie z zasadami wskazanymi w §10 Regulaminu.
18. Koszt dostawy Produktu w całości pokrywa Klient.
19. Koszt dostawy Produktów zależy od wybranego sposobu dostawy, wartości brutto Zamówienia (bez kosztów dostawy i po uwzględnieniu naliczonych rabatów) oraz od terminu i przedziału czasowego dostawy. Koszt dostawy jest każdorazowo widoczny podczas składania Zamówienia oraz w jego podsumowaniu.
20. Własność Produktów przechodzi na Klienta z chwilą jego odbioru od przewoźnika.
21. Klient odbierając Zamówienie od dostawcy Sklepu Internetowego, firmy kurierskiej, również w przypadku dostawy w opcji Carrefour Sprint lub w punkcie odbioru Drive, powinien sprawdzić stan Produktów oraz ich zgodność z Zamówieniem i pokwitować ich odbiór w obecności, odpowiednio, dostawcy Sklepu Internetowego, kuriera lub osoby wydającej Zamówienie, z jednoczesną adnotacją, że Zamówienie zostało dostarczone w stanie nieuszkodzonym albo, że przesyłka nosi ślady uszkodzenia z jednoczesnym opisem tych uszkodzeń. W przypadku stwierdzenia ubytku lub uszkodzenia przesyłki zaleca się w obecności dostawcy Sklepu Internetowego lub kuriera sporządzić protokół reklamacyjny (druk tego protokołu zobowiązany jest posiadać dostawca i kurier), zawierający opis uszkodzenia.
22. Dokument sprzedaży, tj. paragon fiskalny lub faktura VAT, jest dostarczany Klientowi wraz z Zamówieniem lub przesyłany pocztą elektroniczną na wskazany przez Klienta w Koncie adres e-mail.. W przypadku produktów objętych gwarancją Carrefour wydaje Klientowi wraz z Produktem oświadczenie gwarancyjne utrwalone na papierze lub innym trwałym nośniku (dokument gwarancyjny), które otrzymał od gwaranta.
23. Klient składając Zamówienie zobowiązuje się do tego, że on lub osoba przez niego upoważniona będzie obecna pod adresem dostawy w wybranym przez Klienta podczas składania Zamówienia terminie i przedziale czasowym.

24. Klient składając Zamówienie zobowiązuje się do tego, że odbierze Zamówienie odpowiednio w wybranym przez niego podczas składania Zamówienia punkcie odbioru lub punkcie odbioru Drive w terminie i przedziale czasowym wybranym przez Klienta podczas składania Zamówienia.
25. Dostawa Zamówienia jest realizowana w wybranym przez Klienta terminie i przedziale czasowym. Nie ma możliwości zastrzeżenia dokładnej godziny dostawy Zamówienia.
26. W przypadku:
  - a) niedostarczenia Zamówienia z powodu nieobecności Klienta w wybranym przez niego podczas składania Zamówienia terminie i przedziale czasowym pod adresem dostawy;
  - b) nieodebrania przez Klienta Zamówienia w punkcie odbioru lub punkcie odbioru Drive, w terminie i przedziale czasowym wybranym przez Klienta podczas składania Zamówienia, Zamówienie zostanie anulowane, a kwota, którą Klient zapłacił z tytułu Zamówienia zostanie zwrócona zgodnie z zasadami opisanymi w § 10 Regulaminu.
27. Carrefour informuje Klienta o przekazaniu Zamówienia dostawcy Sklepu Internetowego lub firmie kurierskiej poprzez wysłanie wiadomości e-mail oraz sms odpowiednio na adres e-mail i numer telefonu podany przez Klienta w Koncie oraz zmianę statusu Zamówienia widocznego po zalogowaniu się do Konta.

## **§ 12. Prawo Konsumenta i Przedsiębiorcy-Konsumenta do odstąpienia od umowy zawartej na odległość**

1. Zgodnie z ustawą z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, Klient będący Konsumentem może odstąpić od umowy zawartej na odległość za pośrednictwem Platformy Carrefour.pl w terminie 14 dni, bez podawania przyczyny oraz bez ponoszenia kosztów, z wyjątkiem dodatkowych kosztów wynikających z wybranego przez Konsumenta sposobu dostarczenia innego niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany przez Carrefour oraz z zastrzeżeniem ust. 13 poniżej. Termin do odstąpienia od umowy liczony jest:
  - 1.1. w przypadku sprzedaży rzeczy – od dnia, w którym w którym Konsument wszedł w posiadanie rzeczy lub w którym osoba trzecia inna niż przewoźnik i wskazana przez Konsumenta weszła w posiadanie rzeczy;
  - 1.2. w przypadku umowy zobowiązującej do przeniesienia własności wielu rzeczy, które dostarczane są osobno, partiami lub w częściach – od dnia, w którym Konsument wszedł w posiadanie ostatniej z rzeczy, partii lub części lub w którym osoba trzecia inna niż przewoźnik i wskazana przez Konsumenta weszła w posiadanie ostatniej z rzeczy;
  - 1.3. w przypadku umowy polegającej na regularnym dostarczaniu rzeczy przez czas oznaczony – od dnia, w którym Konsument wszedł w posiadanie pierwszej z rzeczy lub w którym osoba trzecia inna niż przewoźnik i wskazana przez Konsumenta weszła w posiadanie pierwszej z rzeczy;
  - 1.4. w pozostałych przypadkach – od daty zawarcia umowy.
2. Konsument, który chce skorzystać z prawa odstąpienia od umowy, powinien poinformować Carrefour o swojej decyzji o odstąpieniu od umowy w drodze jednoznacznego oświadczenia (np. pismo wysłane pocztą lub pocztą elektroniczną do Carrefour). Oświadczenia o odstąpieniu od Umowy powinny być kierowane na następujący adres: Carrefour Polska Sp. z o.o. (Sklep Internetowy) ul. Targowa 72, 03-734 Warszawa adres e-mail: sklep@carrefour.pl
3. Wykonując uprawnienie do odstąpienia od umowy Konsument może skorzystać ze wzoru formularza odstąpienia od umowy, stanowiącego załącznik do Regulaminu, jak również z ustawowego wzoru formularza odstąpienia od umowy, stanowiącego załącznik nr 2 do ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (wzór dostępny jest pod adresem <http://dziennikustaw.gov.pl/DU/2014/827/1> , wymagany jest program do odczytywania dokumentów w formacie PDF, np. Adobe Acrobat Reader). Skorzystanie z powyższych wzorów nie jest obowiązkowe.
4. Aby zachować termin do odstąpienia od umowy, wystarczy, aby Konsument wysłał informację dotyczącą wykonania przysługującego mu prawa odstąpienia od umowy przed upływem terminu do odstąpienia od umowy.
5. Konsument może odstąpić od umowy sprzedaży Produktów także poprzez odmowę przyjęcia części lub całości Zamówienia podczas odbioru dostawy oraz wypełnienie i podpisanie

udostępnionego przez kuriera lub dostawcę Sklepu Internetowego formularza zwrotu Produktów.

6. W przypadku odstąpienia od umowy przez Konsumenta, Carrefour zobowiązany jest zwrócić Konsumentowi wszystkie otrzymane od niego Płatności, w tym koszty dostawy Produktu, z wyjątkiem dodatkowych kosztów wynikających z wybranego przez Konsumenta sposobu dostawy innego niż najtańszy zwykły sposób dostawy oferowany przez Carrefour. Z zastrzeżeniem ust. 7 poniżej, zwrot Płatności następuje w terminie 14 dni od dnia otrzymania przez Carrefour oświadczenia Konsumenta o odstąpieniu od umowy. Carrefour jest zobowiązany dokonać zwrotu Płatności przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Konsument, chyba że Konsument wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami. W przypadku dokonania Płatności z rachunku bankowego/rachunku w SKOK lub za pomocą karty płatniczej, zwrot Płatności następuje na ten rachunek w banku/SKOK-u lub na rachunek powiązany z kartą płatniczą, której użyto dla dokonania Płatności.
7. Carrefour może wstrzymać się ze zwrotem Płatności do czasu otrzymania Produktu lub do czasu dostarczenia mu dowodu jego odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej. Uprawnienie do wstrzymania zwrotu Płatności nie przysługuje Carrefour w przypadku, , gdy Konsument zwraca Produkt przez dostawcę Sklepu Internetowego, zgodnie z postanowieniami ust. 9 lit. a) poniżej lub przez firmę kurierską w przypadku, o którym mowa w ust. 9 lit. b) poniżej.
8. W razie odstąpienia od umowy Konsument zobowiązany jest zwrócić Produkt Carrefour lub – w przypadku gdy ma to zastosowanie – osobie upoważnionej przez Carrefour do odbioru Produktu niezwłocznie, a w każdym razie nie później niż w terminie 14 dni od dnia, w którym Konsument poinformował Carrefour o odstąpieniu od umowy. Termin jest zachowany, jeżeli Konsument odeśle Produkt przed upływem terminu 14 dni.
9. Konsument może zwrócić Produkt, co do którego odstąpił od umowy, w następujący sposób::
  - a) w przypadku, gdy Produkt został dostarczony przez dostawcę Sklepu Internetowego - zamówić odbiór zwracanego Produktu przez dostawcę Sklepu Internetowego dzwoniąc na numer Centrum Obsługi Klienta tel. 22 323 0505 pn-sob 08-22:00/ nd - 09:00-20:00, odbiór Produktu może zostać zrealizowany podczas dostawy przez dostawcę Sklepu Internetowego nowego Zamówienia;
  - b) w przypadku, gdy Produkt został dostarczony przez firmę kurierską - zamówić odbiór zwracanego Produktu dzwoniąc na numer Centrum Obsługi Klienta tel. 22 323 0505 pn-sob 08-22:00/ nd - 09:00-20:00 lub przesyłając informację na adres sklep@carrefour.pl lub odesłać Produkt na adres: Carrefour Katowice, ul. Roździeńskiego 200, 40-315 Katowice;
  - c) w przypadku, gdy Produkt został odebrany osobiście w jednym ze sklepów stacjonarnych Carrefour - dostarczyć Produkt do tego sklepu;
  - d) w przypadku, gdy Produkt został odebrany osobiście w jednym z punktów Drive - odesłać Produkt na adres: Carrefour Targówek ul. Głębocka 15, 03-287 Warszawa. Koszty dostarczenia Carrefour zwracanego Produktu w przypadku, o którym mowa w lit. a) i b) powyżej (z wyjątkiem przypadku, gdy Konsument odesłał Produkt na adres wskazany w lit. b) powyżej), ponosi Carrefour.
10. W razie odstąpienia od umowy Konsument zobowiązany jest do poniesienia wyłącznie bezpośrednich kosztów zwrotu Produktu (np. koszt odesłania Produktu do Carrefour). Konsument nie jest zobowiązany do poniesienia bezpośrednich kosztów zwrotu Produktu w przypadku, w którym Konsument zamówił odbiór zwracanego Produktu przez dostawcę Sklepu Internetowego i zwraca Produkt w ten sposób lub zgłosił zwrot Produktu dostarczonego przez firmę kurierską dzwoniąc na numer Centrum Obsługi Klienta tel. 22 323 0505 pn-sob 08-22:00/ nd - 09:00-20:00 lub przesyłając informację na adres sklep@carrefour.pl, a Carrefour dokonał zamówienia firmy kurierskiej celem odebrania zwracanego Produktu od Konsumenta lub w innych przypadkach przewidzianych w bezwzględnie obowiązujących przepisach prawa.
11. Produkt zwracany w związku z odstąpieniem od umowy musi być kompletny (wraz z pełnym wyposażeniem i akcesoriami, stanowiącymi jego integralną część). Zaleca się należycie zabezpieczyć odsyłany Produkt tak, aby zapobiec jego uszkodzeniu w transporcie.
12. Konsument ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości Produktu będące wynikiem korzystania z niego w sposób inny, niż było to konieczne do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania Produktu.

13. Stosownie do art. 38 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, prawo do odstąpienia od umowy nie przysługuje Konsumentowi w odniesieniu do umowy:
  - 13.1. w której przedmiotem świadczenia jest rzecz nieprefabrykowana, wyprodukowana według specyfikacji Konsumenta lub służąca zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb;
  - 13.2. w której przedmiotem świadczenia jest rzecz ulegająca szybkiemu zepsuciu lub mająca krótki termin przydatności do użycia;
  - 13.3. w której przedmiotem świadczenia jest rzecz dostarczana w zapieczętowanym opakowaniu, której po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;
  - 13.4. w której przedmiotem świadczenia są rzeczy, które po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostają nierozłącznie połączone z innymi rzeczami;
  - 13.5. w której przedmiotem świadczenia są nagrania dźwiękowe lub wizualne albo programy komputerowe dostarczane w zapieczętowanym opakowaniu, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;
  - 13.6. o świadczenie usług, jeżeli przedsiębiorca wykonał w pełni usługę za wyraźną zgodą konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez przedsiębiorcę utraci prawo odstąpienia od umowy;
  - 13.7. o dostarczanie dzienników, periodyków lub czasopism, z wyjątkiem umowy o prenumeratę;
  - 13.8. o dostarczanie treści cyfrowych, które nie są zapisane na nośniku materialnym, jeżeli spełnianie świadczenia rozpoczęło się za wyraźną zgodą Konsumenta przed upływem terminu do odstąpienia od umowy i po poinformowaniu go o utracie prawa odstąpienia od umowy;
  - 13.9. o świadczenie usług w zakresie zakwaterowania, innych niż do celów mieszkalnych, przewozu rzeczy, najmu samochodów, gastronomii, usług związanych z wypoczynkiem, wydarzeniami rozrywkowymi, sportowymi lub kulturalnymi, jeżeli w umowie oznaczono dzień lub okres świadczenia usług.
14. Postanowienia dotyczące Konsumenta zawarte w niniejszym § 12 stosuje się do Przedsiębiorcy-Konsumenta (stosownie do art. 38 a ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta).
15. Uprawnienie do odstąpienia od umowy zawartej na odległość, o którym mowa w niniejszym § 12 Regulaminu, nie przysługuje Klientowi nie będącemu Konsumentem lub Przedsiębiorcą-Konsumentem .

### **§ 13. Reklamacje**

1. Reklamacje dotyczące Produktów można składać za pośrednictwem Centrum Obsługi Klienta lub pisemnie albo mailowo na adres Carrefour: Carrefour Polska Sp. z o.o. (Sklep Internetowy) ul. Głębocka 15 03-287 Warszawa adres e-mail: sklep@carrefour.pl
2. Reklamacje dotyczące wad fizycznych lub prawnych zakupionych Produktów załatwiane są zgodnie z przepisami Kodeksu cywilnego o rękojmi za wady (z uwzględnieniem § 14 ust. 5 Regulaminu).
3. Aby Reklamacja dotycząca wad fizycznych lub prawnych zakupionych Produktów mogła zostać rozpatrzona możliwie szybko powinna zawierać:
  - a) dane Klienta,
  - b) numer Zamówienia,
  - c) opis wady Produktu,
  - d) wskazanie, czy reklamacja ma być rozpatrzona na podstawie rękojmi czy gwarancji,
  - e) wskazanie żądanego sposobu załatwienia reklamacji (naprawa, wymiana, obniżenie ceny, zwrot gotówki).
4. Składając reklamację dotyczącą wad fizycznych lub prawnych zakupionego Produktu, Klient może skorzystać z formularza reklamacji, którego wzór jest dołączony do niniejszego Regulaminu. Skorzystanie z formularza, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, jest dobrowolne i nie jest warunkiem dochodzenia roszczeń z tytułu rękojmi za wady.

5. Reklamacje związane z działaniem Platformy Carrefour.pl, w tym usługą Sklepu Internetowego, mogą być zgłaszane Carrefour za pośrednictwem Centrum Obsługi Klienta lub pisemnie na adres siedziby Carrefour.
6. O ile krótszy czas udzielania odpowiedzi na reklamację nie wynika z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, odpowiedź na reklamację jest udzielana w ciągu 30 dni od daty jej otrzymania, z zastrzeżeniem ust. 7 poniżej.
7. Odpowiedź na reklamację złożoną przez Klienta będącego Konsumentem lub Przedsiębiorcą-Konsumentem na podstawie przepisów o rękojmi jest udzielana w terminie 14 dni od daty jej otrzymania.
8. Odpowiedź na reklamację jest udzielana na piśmie lub innym trwałym nośniku (np. e-mailowo).
9. W celu rozpatrzenia reklamacji Klient zobowiązany jest dostarczyć reklamowany Produkt na adres: Carrefour Polska Sp. z o.o. (Sklep Internetowy) ul. Głębocka 15, 03-287 Warszawa lub Carrefour Polska Sp. z o.o. (Sklep Internetowy) ul. Roździeńskiego 200, 40-315 Katowice lub Carrefour Kraków Zakopianka (Sklep Internetowy) ul. Zakopiańska 62, 30-418 Kraków lub Carrefour Market Olsztyn (Sklep Internetowy) ul. Kanta 10, 10-691 Olsztyn lub do sklepu stacjonarnego Carrefour, z którego odebrał Zamówienie w ramach funkcji "Zamów i odbierz".

#### **§ 14. Odpowiedzialność Carrefour**

1. Carrefour ponosi odpowiedzialność za prawidłowe funkcjonowanie Platformy Carrefour.pl.
2. Zgodnie z obowiązującym prawem, Carrefour jest zobowiązany dostarczyć Produkty bez wad. Carrefour odpowiada wobec Klienta z tytułu rękojmi za wady fizyczne i prawne zakupionego Produktu na zasadach określonych w Kodeksie cywilnym. Jakiegokolwiek postanowienie Regulaminu, w tym jego § 12 i 13, nie wyłącza ani nie ograniczają uprawnień Konsumentów i Przedsiębiorców-Konsumentów przewidzianych w obowiązujących przepisach prawa, w tym w szczególności w art. 556–576 Kodeksu cywilnego.
3. Produkty mogą być objęte gwarancją udzieloną przez Carrefour, producenta, dystrybutora lub inny podmiot trzeci. Gwarancja (jeżeli jest nią objęty sprzedany Produkt) nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień Klienta wynikających z przepisów o rękojmi za wady rzeczy sprzedanej. Informacje dotyczące ewentualnej gwarancji i jej warunków zamieszczone są w opisie Produktu. W przypadku Produktów objętych gwarancją Carrefour wydaje Klientowi wraz z Produktem oświadczenie gwarancyjne utrwalone na papierze lub innym trwałym nośniku (dokument gwarancyjny), które otrzymał od gwaranta. Uprawnienia z tytułu gwarancji należy wykonywać zgodnie z warunkami zamieszczonymi w karcie gwarancyjnej lub innym oświadczeniu gwarancyjnym.
4. W przypadku Produktu objętego gwarancją, Klient może reklamować Produkt posiadający wady:
  - 4.1. korzystając z uprawnień wynikających z gwarancji – w tym wypadku Klient reklamuje Produkt zgodnie z treścią gwarancji, reklamacje rozpatruje gwarant zgodnie z warunkami określonymi w karcie gwarancyjnej lub innym oświadczeniu gwarancyjnym, a Carrefour (o ile sam nie jest gwarantem) może być tylko pośrednikiem przekazującym reklamację;
  - 4.2. korzystając z uprawnień przysługujących mu od Carrefour z tytułu rękojmi – w takim przypadku Klient może złożyć reklamację na podstawie rękojmi stosownie do postanowień § 13 Regulaminu.
5. Klient (niebędący Konsumentem lub Przedsiębiorcą-Konsumentem) nabywający Produkt ma prawo złożyć reklamację stosownie do obowiązujących w tej mierze przepisów prawa, przy czym odpowiedzialność Carrefour z tytułu rękojmi za wady fizyczne Produktu ogranicza się do uprawnienia Klienta niebędącego Konsumentem lub Przedsiębiorcą-Konsumentem do żądania usunięcia wady, a ponadto odpowiedzialność ta jest ograniczona do 12 miesięcy od daty wydania Produktu. W takim przypadku Carrefour wedle swego wyboru niezwłocznie wymieni Produkt wadliwy na wolny od wad albo wadę usunie. Carrefour może również zaproponować odstąpienie od umowy za zwrotem takiemu Klientowi niebędącemu Konsumentem lub Przedsiębiorcą-Konsumentem ceny zapłaconej za Produkt dotknięty wadą fizyczną. W pozostałym zakresie odpowiedzialność Carrefour z tytułu rękojmi za wady Produktu w stosunku do Klientów niebędących Konsumentami i Przedsiębiorcami-Konsumentami jest wyłączona. Z zastrzeżeniem bezwzględnie

obowiązujących przepisów prawa, w maksymalnym dopuszczalnym przez prawo zakresie odpowiedzialność Carrefour za szkody wyrządzone Klientom niebędącym Konsumentami lub Przedsiębiorcami-Konsumentami z powodu wady Produktu ogranicza się do kwoty, jaką taki Klient zapłacił Carrefour za nabycie danego Produktu.

## **§ 15. Warunki techniczne**

1. Do korzystania z usług świadczonych drogą elektroniczną w ramach Platformy Carrefour.pl wymagany jest komputer z dostępem do sieci Internet (zalecane jest szerokopasmowe łącze) i przeglądarką internetową obsługującą CSS i JavaScript (Internet Explorer, Microsoft Edge, Google Chrome, Mozilla Firefox, Opera lub Safari – zalecane jest korzystanie z przeglądarki w aktualnej wersji). Do prawidłowego funkcjonowania Platformy Carrefour.pl zalecana jest ponadto obsługa okien wyskakujących (pop-up) oraz włączona obsługa plików cookies pochodzących z Platformy Carrefour.pl.
2. Carrefour może udostępnić Platformę Carrefour.pl również za pomocą innych kanałów dostępu niż serwis internetowy (takich jak np. aplikacja mobilna), określając zarazem szczególne warunki korzystania z takich kanałów dostępu. Aktualne informacje o dostępnych dla Użytkowników kanałach dostępu do Platformy Carrefour.pl i warunkach korzystania z takich kanałów dostępne są na stronach internetowych Platformy Carrefour.pl.
3. Do składania Zamówień w Sklepie Internetowym jest niezbędne posiadanie przez Klienta aktywnego konta poczty elektronicznej (e-mail).
4. Carrefour nie wyklucza możliwości czasowego zawieszenia lub ograniczenia dostępności Platformy Carrefour.pl na czas niezbędny do przeprowadzenia konserwacji, przeglądu, wymiany sprzętu lub też w związku z koniecznością modernizacji lub rozbudowy Platformy Carrefour.pl. Carrefour doloży starań, aby ewentualne zawieszenie dostępności Platformy Carrefour.pl było dokonywane w godzinach nocnych i trwało możliwie jak najkrócej. O planowanych przerwach w dostępności Platformy Carrefour.pl Carrefour powiadomi z odpowiednim wyprzedzeniem za pomocą stosownego komunikatu na Platformie Carrefour.pl.

## **§ 16. Treści bezprawne**

1. W ramach korzystania z usług dostępnych w ramach Platformy Carrefour.pl niedozwolone jest:
  - a) dostarczanie przez Użytkownika treści o charakterze bezprawnym, w szczególności treści naruszających przepisy obowiązującego prawa, zasady współzycia społecznego lub dobre obyczaje;
  - b) podejmowanie działań mających na celu wpływanie w sposób niedozwolony środkami technicznymi na funkcjonowanie lub system bezpieczeństwa Sklepu Internetowego;
  - c) podejmowanie działań naruszających prawa Carrefour lub podmiotów trzecich, w szczególności Klientów,
  - d) korzystanie ze Sklepu Internetowego i jego funkcjonalności w sposób sprzeczny z postanowieniami niniejszego Regulaminu.

## **§ 17. Dane osobowe**

1. Administratorem danych podawanych na Platformie Carrefour.pl jest „Carrefour Polska” sp. z o.o. z adresem siedziby: ul. Targowa 72, 03-734 Warszawa (“administrator”).
2. Z administratorem można się skontaktować poprzez Centrum Obsługi Klienta - adres e-mail: sklep@carrefour.pl, telefonicznie pod numerem 801 200 000 lub pisemnie na adres siedziby administratora.
3. Administrator wyznaczył inspektora ochrony danych, z którym można skontaktować poprzez adres e-mail: iod@carrefour.pl lub pisemnie na adres siedziby administratora z dopiskiem „IOD”. Z inspektorem ochrony danych można się kontaktować we wszystkich sprawach



dotyczących przetwarzania danych osobowych oraz korzystania z praw związanych z przetwarzaniem danych.

4. Dane osobowe Klienta będą przetwarzane w celu:
  - 4.1. wykonania umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną na zasadach określonych w Regulaminie, w tym w celu założenia Konta na Platformie Carrefour.pl oraz umożliwienia zawierania umów sprzedaży Produktów w Sklepie Internetowym – podstawą prawną przetwarzania jest niezbędność przetwarzania do wykonania umowy (art. 6 ust. 1 lit. b. RODO);
  - 4.2. wykonania obowiązków wynikających z przepisów prawa ciążących na administratorze, w szczególności w zakresie rachunkowości – podstawą prawną jest niezbędność do wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na administratorze (art. 6 ust. 1 lit. c RODO);
  - 4.3. komunikacji marketingowej oraz prowadzenia analiz marketingowych w tym profilowania, w celu dostosowania przesyłanych treści marketingowych - podstawą prawną przetwarzania jest prawnie uzasadniony interes administratora polegający na kierowaniu do Klienta treści marketingowych dotyczących towarów i usług administratora pocztą tradycyjną, a w przypadku wyrażenia przez Użytkownika zgody na otrzymywanie newslettera - dane osobowe podane przez Użytkownika są przetwarzane przez Carrefour w celu świadczenia usługi newslettera – podstawą prawną przetwarzania jest prawnie uzasadniony interes administratora polegający na wysyłaniu newslettera na podany przez Użytkownika adres e-mail (art. 6 ust. 1 lit. f. RODO);
  - 4.4. ustalenia lub dochodzenia ewentualnych roszczeń lub obrony przed takimi roszczeniami przez administratora – podstawą prawną przetwarzania danych jest prawnie uzasadniony interes administratora polegający na umożliwieniu administratorowi ustalenia, dochodzenia lub obrony przed roszczeniami (art. 6 ust. 1 lit. f. RODO);
  - 4.5. analitycznym i statystycznym – podstawą prawną przetwarzania jest uzasadniony interes administratora polegający na prowadzeniu analiz aktywności Użytkowników na Platformie Carrefour.pl i sposobu korzystania z konta, a także ich preferencji w celu poprawy funkcjonalności (art. 6 ust. 1 lit. f. RODO).
5. Przy dokonywaniu Płatności za Zamówienie, dane Klienta, niezbędne do realizacji Płatności, są przez Carrefour udostępniane Dostawcy usług płatniczych. Dane będą przetwarzane dla celów obsługi Płatności oraz wykonania ciążących na Dostawcy usług płatniczych obowiązków wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, w tym wynikających z przepisów zgodnych z dyrektywą 2005/60/WE w sprawie przeciwdziałania korzystaniu z systemu finansowego w celu prania pieniędzy oraz finansowania terroryzmu.
6. Dane osobowe Klienta mogą być przekazywane podmiotom świadczącym na rzecz administratora usługi kurierskie, pocztowe, prawne, podatkowe, audytorskie, dostawcom usług IT, infolinii, archiwizacji i niszczenia nośników, agencjom marketingowym oraz spółkom z grupy Carrefour.
7. Dane osobowe Użytkowników będą przetwarzane przez okres trwania umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną, aż do usunięcia Konta z Platformy Carrefour.pl. Okres przetwarzania danych osobowych Użytkowników może zostać każdorazowo przedłużony o okres przedawnienia roszczeń, jeżeli przetwarzanie danych osobowych będzie niezbędne dla dochodzenia ewentualnych roszczeń lub obrony przed takimi roszczeniami przez administratora. W zakresie w jakim dane osobowe są przetwarzane w celu komunikacji marketingowej oraz prowadzenia analiz marketingowych, dane będą przetwarzane do czasu cofnięcia właściwej zgody lub wyrażenia sprzeciwu wobec przetwarzania danych w tym celu. W zakresie w jakim dane osobowe są przetwarzane w celu wykonania obowiązków wynikających z przepisów prawa ciążących na administratorze, dane osobowe będą przetwarzane przez okres wynikający z właściwych przepisów prawa.
8. Użytkownikowi przysługuje prawo dostępu do jego danych oraz prawo żądania ich sprostowania, ich usunięcia lub ograniczenia ich przetwarzania.
9. Jako że dane osobowe przetwarzane są w sposób zautomatyzowany, na podstawie umowy – Użytkownikowi przysługuje także prawo do przenoszenia danych osobowych, które dostarczył administratorowi tj. do otrzymania od administratora danych osobowych w ustrukturyzowanym, powszechnie używanym formacie nadającym się do odczytu maszynowego.
10. Użytkownikowi przysługuje prawo wniesienia sprzeciwu względem przetwarzania jego danych osobowych na podstawie przesłanki prawnie uzasadnianego interesu administratora, to jest przetwarzania danych w celu: komunikacji marketingowej oraz prowadzenia analiz

marketingowych w tym profilowania, ustalenia lub dochodzenia ewentualnych roszczeń lub obrony przed takimi roszczeniami przez administratora a także w celu analitycznym i statystycznym.

11. Użytkownikowi przysługuje również prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego zajmującego się ochroną danych osobowych w państwie członkowskim zwykłego pobytu, miejsca pracy lub miejsca popełnienia domniemanego naruszenia.
12. Podanie danych osobowych przez Użytkownika jest dobrowolne, jednakże niezbędne w celu zawarcia i realizacji umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną. Odmowa podania danych będzie skutkowałą brakiem możliwości zawarcia i realizacji umowy. Podanie danych w celach marketingowych jest dobrowolne ale niezbędne w celu otrzymywania treści marketingowych od Carrefour.
13. Dane osobowe Użytkowników mogą być przekazywane do państwa trzeciego, tj. USA - wyłącznie do podmiotów, z którymi zawarta została umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych uwzględniająca standardowe klauzule umowne.
14. Dane osobowe Użytkowników nie będą przetwarzane w celu zautomatyzowanego podejmowania decyzji, w tym poprzez profilowanie.
15. Dodatkowe informacje dotyczące ochrony danych osobowych Użytkowników oraz plików cookies znajdują się na stronie Platformy Carrefour.pl w zakładce poświęconej polityce prywatności.

### **§ 18. Newsletter**

1. Użytkownik może zamówić usługę newslettera (subskrypcja). Usługa newslettera polega na okresowym przesyłaniu na podany adres e-mail biuletynu informacyjnego Carrefour oraz wiadomości zawierających treści marketingowe (informacje handlowe) dotyczące Carrefour i jego partnerów biznesowych (w tym np. treści dotyczące Produktów oferowanych przez poszczególnych Sprzedawców).
2. Subskrypcja newslettera jest dokonywana poprzez zaznaczenie odpowiedniej opcji w formularzu rejestracyjnym (przy zakładaniu Konta) lub poprzez formularz subskrypcji na Platformie Carrefour.pl.
3. Subskrypcja newslettera jest dobrowolna i nieodpłatna. Usługa newslettera jest świadczona przez czas nieoznaczony i Użytkownik może z niej zrezygnować w każdym czasie. W celu rezygnacji z newslettera wystarczy skorzystać z odpowiedniej opcji widocznej w stopce wiadomości e-mail wysłanej w ramach newslettera.

### **§ 19. Rozwiązywanie sporów**

1. Carrefour nie korzysta z alternatywnych metod rozstrzygania sporów (pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń) dotyczących umów zawieranych w ramach Platformy Carrefour.pl i nie zobowiązuje się do korzystania z pozasądowego rozwiązywania takich sporów z Konsumentami, chyba że taki obowiązek wynika z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
2. Zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (rozporządzenie w sprawie ODR w sporach konsumenckich), Carrefour informuje, że pod adresem <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> jest dostępna internetowa platforma rozstrzygania sporów drogą elektroniczną ODR (ang. online dispute resolution), stanowiąca punkt dostępu dla konsumentów i przedsiębiorców pragnących pozasądowego rozstrzygania sporów objętych ww. rozporządzeniem. Platforma ODR służy do pozasądowego rozwiązywania sporów dotyczących towarów lub usług zakupionych przez Internet, w których stroną jest Konsument zamieszkały w Unii Europejskiej. Carrefour informuje jednakże, że Carrefour nie zobowiązuje się do korzystania z powyższej platformy ODR w związku z umowami zawieranymi w ramach Platformy Carrefour.pl, chyba że taki obowiązek wynika z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.

3. Carrefour informuje, że Klient będący Konsumentem może uzyskać bezpłatną pomoc w sprawie sporu między takim Klientem, a przedsiębiorcą, zwracając się do powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów (m.in. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich). Informacje dla konsumentów, w tym informacje na temat możliwości uzyskania pomocy, dostępne są również na stronie internetowej Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów ([www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl)).
4. Ewentualne spory powstałe między Klientem niebędącym Konsumentem lub Przedsiębiorcą-Konsumentem, a Carrefour będą rozstrzygane przez sąd miejscowo właściwy dla siedziby Carrefour.

## **§ 20. Postanowienia końcowe**

1. Niniejszy Regulamin podlega przepisom prawa powszechnie obowiązującego w Rzeczypospolitej Polskiej.
2. Umowy z Carrefour są zawierane w języku polskim. Carrefour zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu z ważnej przyczyny, jaką jest:
  - 2.1. konieczność dostosowania Regulaminu do przepisów prawa mających bezpośredni wpływ na treść Regulaminu i skutkujących koniecznością zmodyfikowania Regulaminu w celu zachowania zgodności z prawem;
  - 2.2. konieczność dostosowania Regulaminu do zaleceń, nakazów, orzeczeń, postanowień, interpretacji, wytycznych lub decyzji uprawnionych władz publicznych, mających bezpośredni wpływ na Regulamin i skutkujących koniecznością zmodyfikowania Regulaminu;
  - 2.3. rozbudowa lub zmiana funkcjonalności Platformy Carrefour.pl, w tym wprowadzenie nowych usług świadczonych drogą elektroniczną lub zmiana istniejących funkcjonalności Platformy Carrefour.pl;
  - 2.4. zmiana warunków technicznych świadczenia usług drogą elektroniczną;
  - 2.5. zmiana zakresu usług świadczonych drogą elektroniczną na Platformie Carrefour.pl;
  - 2.6. konieczność usunięcia niejasności, błędów lub omyłek pisarskich, które ewentualnie wystąpiłyby w Regulaminie;
  - 2.7. zmiana danych teleadresowych, nazw, numerów identyfikacyjnych, adresów elektronicznych lub linków zamieszczonych w Regulaminie;
  - 2.8. zmiana procesu zawierania umów za pośrednictwem Platformy Carrefour.pl;
  - 2.9. przeciwdziałanie naruszeniom Regulaminu lub nadużyciom.
3. O zmianie Regulaminu Carrefour poinformuje w ramach Platformy Carrefour.pl poprzez zamieszczenie stosownego komunikatu z wyprzedzeniem co najmniej 14 dni. Dodatkowo zarejestrowani Klienci zostaną poinformowani o zmianie Regulaminu poprzez przesłanie na adres e-mail przypisany do Konta stosownego powiadomienia wraz ze zmienionym Regulaminem ze wskazaniem terminu wejścia zmiany w życie, przy czym termin ten nie może być krótszy niż 14 dni od daty powiadomienia o zmianie Regulaminu.
4. Zmieniony Regulamin jest wiążący dla zarejestrowanego Klienta, który nie wypowie umowy o prowadzenie Konta w ramach Platformy Carrefour.pl (nie zrezygnuje z Konta na zasadach określonych w § 5 Regulaminu) przed datą wskazaną w powiadomieniu o zmianie jako data wejścia zmienionego Regulaminu w życie.
5. Zmiana Regulaminu nie będzie mieć wpływu na Zamówienia złożone przed taką zmianą.
6. Z dniem 31 marca 2020 roku zakończeniu uległo funkcjonowanie w ramach Platformy Carrefour.pl serwisu zakupowego, w którym swoje produkty oferowali różni sprzedawcy (w tym Carrefour) oraz funkcjonowanie usługi świadczonej drogą elektroniczną przez Carrefour, polegającej na udostępnieniu za pomocą Platformy Carrefour.pl funkcjonalności umożliwiających Klientom zawieranie na odległość z różnymi sprzedawcami umów dotyczących oferowanych przez nich produktów (usługa Marketplace). W związku z tym od dnia 4 czerwca 2020 roku nie jest już możliwe korzystanie z funkcjonalności Konta polegającej na wyświetlaniu historii zamówień złożonych przez Klientów w związku z korzystaniem z usługi Marketplace. Carrefour na żądanie Klienta złożone za pośrednictwem wiadomości na adres e-mail: [sklep@carrefour.pl](mailto:sklep@carrefour.pl) udostępnia Klientowi historię jego zamówień złożonych w związku z korzystaniem z usługi Marketplace w terminie 14 dni od dnia otrzymania żądania

Klienta. Historia zamówień jest udostępniana poprzez jej przesłanie na wskazany przez Klienta adres e-mail.

7. Niniejszy Regulamin jest dostępny w biurze siedziby Carrefour oraz w wersji elektronicznej na Platformie Carrefour.pl (w tym również do pobrania w formacie PDF).

## Załącznik nr 1

### WZÓR FORMULARZA ODSTĄPIENIA OD UMOWY

(formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy)

– Adresat(\*\*):

– Ja/My(\*) niniejszym informuję/informujemy(\*) o moim/naszym odstąpieniu od umowy sprzedaży następujących rzeczy(\*) umowy dostawy następujących rzeczy(\*) umowy o dzieło polegającej na wykonaniu następujących rzeczy(\*)/o świadczenie następującej usługi(\*):

– Data zawarcia umowy(\*)/odbioru(\*):

– Imię i nazwisko konsumenta(-ów)/Przedsiębiorcy-Konsumenta:

– Adres konsumenta(-ów)/ Przedsiębiorcy-Konsumenta:

– Podpis konsumenta(-ów)/Przedsiębiorcy-Konsumenta (tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej):

– Data

---

(\*) Niepotrzebne proszę skreślić.

(\*\*) Proszę wpisać nazwę i pełny adres pocztowy przedsiębiorcy (Sprzedawcy), do którego składane jest oświadczenie o odstąpieniu (w zależności od tego, u kogo dokonany został zakup). W przypadku, gdy produkt/produkty zostały kupione od Carrefour Polska, adresatem oświadczenia jest: „Carrefour Polska” sp. z o.o., ul. Targowa 72, 03-734 Warszawa, adres e-mail: sklep@carrefour.pl .

## Załącznik nr 2

## FORMULARZ REKLAMACYJNY

Numer zamówienia: .....

Imię i nazwisko reklamującego: .....

Adres zamieszkania: .....

Telefon kontaktowy (opcjonalnie):

.....

Adres email (opcjonalnie):.....

Data zawarcia umowy\*/odbioru\*: .....

*(\*) niepotrzebne skreślić*

Nazwa produktu:.....

Cena detaliczna: .....

Nazwa i numer dowodu zakupu: .....

Data zauważenia niezgodności oraz określenie rodzaju niezgodności Produktu z umową: *W skazać, dlaczego zdaniem Klienta dostarczony produkt jest niezgodny z umową, na czym polega wada, czy wada istniała od początku wydania rzeczy Klientowi, kiedy i w jakich okolicznościach produkt zaczął wykazywać wadę, czy wada ma charakter stały czy okresowy (powracający), jakie działania podjął Klient w celu eliminacji wady.*

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Klient (właściwe zaznaczyć):

1. wykonuje swoje uprawnienia z tytułu GWARANCJI (gdy na Produkt została udzielona gwarancja)

2. wykonuje swoje uprawnienia z tytułu RĘKOJMI

**GWARANCJA:** Klient (właściwie zaznaczyć( \* )):

1. wnosi o zwrot zapłaconej ceny,
2. wnosi o wymianę rzeczy na wolną od wad,
3. wnosi o naprawienie rzeczy,
4. wnosi o .....

( \* ) *uprawnienia Klienta z tytułu gwarancji zostały wymienione w oświadczeniu gwarancyjnym załączonym do Produktu*

**RĘKOJMIA:** Klient (właściwie zaznaczyć):

1. wnosi o usunięcie wady, lub
2. wnosi o wymianę rzeczy na wolną od wad, lub
3. wnosi o obniżenie ceny (chyba że sprzedawca niezwłocznie i bez nadmiernych niedogodności dla Klienta wymieni rzecz wadliwą na wolną od wad albo wadę usunie), lub
4. odstępuje od umowy – o ile wada jest istotna (chyba, że Sprzedawca niezwłocznie i bez nadmiernych niedogodności dla Klienta wymieni rzecz wadliwą na wolną od wad albo wadę usunie). Informujemy, że reklamacja zostanie rozpatrzona w terminie 14 dni od dnia jej złożenia. Klient może złożyć reklamację w innej formie bezpośrednio przy dostawie Produktów, pod adresem: [ ], przesyłając ją na adres Sprzedawcy: [ ] lub na adres email: [ ] Klient zostanie poinformowany telefonicznie, mailowo lub pisemnie o wyniku rozpatrzenia reklamacji.

---

Data i podpis Klienta (-ów)