

**REGULAMIN SPRZEDAŻY  
W SKLEPACH CASTORAMA POLSKA SP. Z O.O.**

**I. Dane identyfikacyjne Castorama Polska Sp. z o.o.**

- 1) Organizatorem sprzedaży prowadzonej w sklepach Castorama na terenie Polski jest Castorama Polska Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością (dalej zwana jako „Castorama”), z siedzibą w Warszawie przy ulicy Krakowiaków 78, 02-255 Warszawa, wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem 24785, nr NIP: 526-10-09-959; o kapitale zakładowym w wysokości 54 808 000 złotych, w dalszej części Regulaminu określana jako: Castorama.
- 2) Sprzedaż Towarów na terenie Polski prowadzą sklepy należące do Castorama, działające pod marką: „Castorama” lub „Brico Depot” zlokalizowane na terenie Polski. Wykaz sklepów wraz z danymi kontaktowymi dostępny jest w Punktach Informacyjnych w sklepach Castorama oraz na stronie internetowej Castorama, pod adresem: [www.castorama.pl](http://www.castorama.pl) lub [www.bricodepot.pl](http://www.bricodepot.pl).

**II. Towary**

- 1) Obok dostępnych w sklepach Castorama Towarów zamieszczone są podstawowe informacje wskazujące na pełną nazwę Towaru, jego rodzaj, producenta (markę) oraz kod sklepowy.
- 2) Obok Towarów zamieszczone są także - stosownie do rodzaju Towarów - informacje opisujące ich podstawowe właściwości, w szczególności - wymiary, grubość, wagę, kolor, objętość, itp.
- 3) Jeżeli Towar sprzedawany jest w zestawie z innymi elementami, informacja zawiera również wskazanie tych elementów.
- 4) Jeżeli Towary sprzedawane są w paczkach, informacja zawiera wskazanie ilości sztuk znajdujących się w opakowaniu.
- 5) Jeżeli Towar wymaga montażu, sposób jego dokonania jest opisany w dołączonej do Towaru instrukcji.
- 6) Warunki gwarancji określone są przez producentów Towarów (lub ich przedstawicieli na terenie Polski) w dokumencie gwarancyjnym.
- 7) Szczegółowych informacji dotyczących właściwości każdego Towaru oraz sposobu montażu udzielają pracownicy Castorama.
- 8) Ceny Towarów są podane w złotych polskich i zawierają obowiązujący podatek VAT (są cenami brutto).
- 9) Towary objęte promocją są w widoczny sposób oznaczone.
- 10) Informacje na temat Towarów sprzedawanych w sklepach Castorama oraz informacje dotyczące aktualnych promocji znajdują się również na stronie internetowej Castorama, pod adresem: [www.castorama.pl](http://www.castorama.pl) lub [www.bricodepot.pl](http://www.bricodepot.pl).

---

**III. Płatność**

- 1) Zapłata za Towary jak również wszelkie zaliczki uiszczane są przez Klienta w kasach sklepów Castorama.
- 2) Płatności w kasach sklepów Castorama mogą być dokonywane gotówką, kartą kredytową, kartą płatniczą, kartami podarunkowymi, bonami lub przelewem.
- 3) W sklepach Castorama Konsument ma możliwość zakupów na raty przy użyciu karty Visa Castorama lub poprzez zawarcie umowy kredytu na zakup towarów/usług.
- 4) Wskazane w pkt. 3 usługi finansowe świadczone są przez Santander Consumer Bank S.A. z siedzibą we Wrocławiu, pod adresem ul. Strzegomska 42C, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia Fabrycznej, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000040562, o kapitale zakładowym w wysokości 520 000 000,00 złotych w całości wpłaconym.

- 5) Warunki zakupów na raty przy użyciu karty VISA Castorama określa umowa o kartę kredytową VISA Castorama oraz Regulamin kart kredytowych „Partnerskich”, a w odniesieniu do kredytu ratalnego umowa kredytu na zakup towarów/usług oraz Regulamin udzielania kredytu na zakup towarów/usług. Wskazane wyżej dokumenty oraz szczegółowe informacje na temat usług finansowych opisanych w pkt. 3 można uzyskać w Punktach Obsługi Klienta Santander Consumer Bank S.A. znajdujących się na terenie sklepów Castorama oraz pod numerem telefonu: 195 00 lub +48 713 589 909 (koszt połączenia wg stawki operatora)
- 6) W celu uzyskania faktury VAT Klient udaje się z otrzymanym w kasie Castorama paragonem fiskalnym do Punktu Informacyjnego. Klient ma możliwość wystawienia Faktury Vat w fakturomatach w formie papierowej jak i wysłane drogą elektroniczną na adres wskazany przez Klienta w urządzeniu fakturomat.
- 7) Castorama wystawia faktury VAT zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności z uwzględnieniem przepisów ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (Dz. U. z 2011, Nr 177, poz. 1054 j.t. ze zm.)

#### **IV. Obowiązki Castorama**

- 1) Przed dokonaniem płatności kasjer sprawdza, czy do Towaru dołączone są wszystkie jego elementy wyposażenia oraz sporządzone w języku polskim instrukcje obsługi, informacje dotyczące konserwacji lub inne dokumenty przewidziane dla tego rodzaju Towaru.
- 2) Przed dokonaniem płatności kasjer sprawdza, czy do Towaru został dołączony dokument gwarancyjny oraz weryfikuje zgodność znajdujących się na Towarze oznaczeń z danymi zawartymi w dokumencie gwarancyjnym. Ponadto, kasjer sprawdza stan umieszczonych na Towarze zabezpieczeń.

#### **V. Odpowiedzialność Castorama za jakość Towarów**

- 1) Odpowiedzialność Castorama oraz uprawnienia przysługujące Klientowi z tytułu rękojmi określa ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks Cywilny.
- 2) Klient może wykonywać uprawnienia z tytułu rękojmi za wady fizyczne Towaru niezależnie od uprawnień wynikających z udzielonej przez producenta Towaru gwarancji. Wykonanie uprawnień z gwarancji nie wpływa na odpowiedzialność Castorama z tytułu rękojmi. Jednakże w razie wykonywania przez Klienta uprawnień z gwarancji bieg terminu do wykonania uprawnień z tytułu rękojmi ulega zawieszeniu z dniem zawiadomienia przez Klienta Castorama o wadzie. Termin ten biegnie dalej od dnia odmowy przez producenta wykonania obowiązków wynikających z gwarancji albo bezskutecznego upływu czasu na ich wykonanie.
- 3) Jeżeli do zakupionego Towaru został dołączony dokument gwarancyjny, uprawnienia z tytułu gwarancji należy wykonywać zgodnie z warunkami i zasadami określonymi w dokumencie gwarancyjnym. Castorama nie ma wpływu na sposób ani czas rozpatrzenia zgłoszonego w ten sposób żądania do producenta.
- 4) Jeżeli Klient dochodzi uprawnień z tytułu rękojmi reklamacje należy składać zgodnie z procedurą reklamacyjną w sposób opisany w pkt. VI niniejszego Regulaminu, mając na uwadze uprawnienia opisane poniżej w punktach V.5) - V.11) oraz wynikające z Kodeksu Cywilnego.
- 5) Castorama odpowiada wobec Klienta za wady fizyczne Towarów. Klient może żądać obniżenia ceny albo odstąpić od umowy, chyba że Castorama niezwłocznie i bez nadmiernych niedogodności dla Klienta wymieni Towar na wolny od wad albo wadę usunie. Jeśli jednak rzecz była już wymieniona lub naprawiana przez Castorama albo Castorama nie uczyniła zadość obowiązkowi wymiany lub usunięcia wad, Klient może żądać obniżenia ceny lub odstąpić od umowy.
- 6) Jeżeli kupującym jest Konsument może zamiast zaproponowanego przez Castorama usunięcia wady żądać wymiany Towaru na wolny od wad albo zamiast wymiany Towaru żądać usunięcia wady, chyba że doprowadzenie Towaru do zgodności z umową w sposób wybrany przez Konsumenta jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów w porównaniu ze sposobem proponowanym przez Castorama. Postanowienie to, w przypadku umów zawartych od dnia 1

stycznia 2021 r. ma również zastosowanie w stosunku do osoby fizycznej zawierającej umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.

- 7) Przy ocenie nadmierności kosztów uwzględnia się wartość Towaru wolnego od wad, rodzaj i znaczenie stwierdzonej wady, a także bierze się pod uwagę niedogodności, na jakie narażałby Klienta inny sposób zaspokojenia. Obniżona cena powinna pozostawać w takiej proporcji do ceny wynikającej z umowy, w jakiej wartość Towaru z wadą pozostaje do wartości Towaru bez wady.
- 8) Klient nie może odstąpić od umowy, jeżeli wada jest nieistotna.
- 9) Castorama odpowiada za wady fizyczne Towarów, jeżeli wada zostanie stwierdzona przed upływem dwóch lat od dnia wydania Towaru Klientowi.
- 10) Jeżeli wada zostanie stwierdzona przed upływem roku od dnia wydania Towaru Konsumentowi domniemywa się, że istniała ona w chwili zakupu Towaru przez Konsumenta. Postanowienie to, w przypadku umów zawartych od dnia 1 stycznia 2021 r. ma również zastosowanie w stosunku do osoby fizycznej zawierającej umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.
- 11) Okres rękojmi wynosi dwa lata (rękojmia obejmuje wady fizyczne, które zostały stwierdzone w okresie dwóch lat od daty odbioru Towaru), z zastrzeżeniem art. 568 § 6 Kodeksu Cywilnego.

## **VI. Procedura reklamacyjna**

- 1) Reklamacje z tytułu rękojmi za wady fizyczne Towaru należy kierować do sklepu Castorama. Reklamacje można składać osobiście w Dziale Serwis lub w miejscu wyznaczonym przez Dyрекcję sklepu, drogą pocztową, jak również drogą elektroniczną na wskazane adresy e-mail umieszczone na stronie [www.castorama.pl](http://www.castorama.pl).
- 2) Procedura reklamacyjna jest wszczynana po otrzymaniu zgłoszenia reklamacyjnego Klienta.
- 3) W protokole reklamacyjnym, sporządzanym przez pracownika Castorama przyjmującego reklamacje, Klient wskazuje dostrzeżone wady i nieprawidłowości zakupionych Towarów, precyzuje oczekiwany sposób załatwienia reklamacji (możliwe sposoby załatwienia reklamacji wskazane zostały w pkt. V.5) niniejszego Regulaminu).
- 4) Castorama rozpatruje reklamację zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

## **VII. Zwrot Towaru**

- 1) Klient może w każdym czasie dokonać zwrotu Towaru w stanie niezmienionym (Towar nieużywany) w zamian za zwrot pełnej ceny zwracanego Towaru obowiązującej w dniu dokonania zakupu.
- 2) Klient nie może zwrócić Towaru, który został dla niego specjalnie wykonany w ramach usług dodatkowych, o których mowa w pkt. IX niniejszego Regulaminu (w szczególności farb powstałych w wyniku mieszania, barwionych tynków oraz dociętych zgodnie z życzeniem Klienta drewna, szkła czy luster).
- 3) Podstawą zwrotu Towaru jest okazanie dowodu zawarcia umowy (paragonu, faktury).
- 4) Castorama zastrzega sobie prawo zweryfikowania, czy zwracany Towar nie został przez Klienta uszkodzony lub zużyty. Zwrot nie będzie możliwy, jeżeli Towar okaże się uszkodzony lub zużyty.

## **VIII. Dostawa Towarów i Pomoc w Załadunku**

- 1) Klient może skorzystać z usług transportowych Castorama. Usługi świadczone są w oparciu o Regulamin Usług Transportowych oraz stanowiący załącznik do tego Regulaminu Cennik Usług Transportowych. Regulamin Usług Transportowych wraz Cennikiem są dostępne w Punktach

Informacyjnych w sklepach Castorama.

- 2) Usługi transportowe stanowią świadczenie niezależne od sprzedaży Towarów dokonywanych w sklepach Castorama.
- 3) Dostawa Towarów zakupionych w Sklepach Castorama możliwa jest jedynie na terytorium Polski.
- 4) W celu skorzystania z usług transportowych lub pomocy w załadunku, jak również w celu uzyskania dodatkowych informacji w zakresie tych usług, należy zwrócić się do Punktu Informacyjnego w sklepie Castorama.

#### **IX. Usługi dodatkowe**

- 1) Sklepy Castorama realizują dodatkowe usługi techniczne w postaci:
  - dorabiania kluczy;
  - docinania drewna;
  - docinania szkła i lusterek;
  - wycinania otworów w blatach oraz w zlewozmywakach;
  - okleinowania obrzeży płyt;
  - ostrzenia łańcuchów;
  - usługi serwisu/naprawy.
- 2) Sklepy Castorama realizują dodatkowe usługi z zakresu designu oraz aranżacji wnętrz w postaci:
  - pokazów instruktażowych;
  - porad architekta oraz dekoratora wnętrz;
  - komputerowego projektowania kuchni;
  - projektowania zabudowy wnęk;
  - projektowania systemu nawadniania;
  - oprawy w ramy;
  - obszycia tkanin oraz dywanów;
  - mieszania farb;
  - barwienia tynków.
- 3) Szczegółowe informacje dotyczące sposobu wykonywania poszczególnych usług, ich ceny oraz czasu ich wykonania udzielają pracownicy Castorama w Punktach Informacyjnych w sklepach Castorama.
- 4) Po wyrażeniu woli skorzystania z usługi dodatkowej, która wymaga dokonania jakichkolwiek zmian w Towarach, które Klient chce kupić w sklepie Castorama (w szczególności w postaci docinania, wycinania, mieszania czy barwienia), a przed jej wykonaniem przez pracownika Castorama, Klient płaci w kasie Castorama pełną cenę Towaru.
- 5) W przypadku mieszania farb cena Towaru obejmuje farbę o kolorze podstawowym, a w przypadku barwienia tynków, cena obejmuje wybrany tynk.
- 6) Usługa dodatkowa wykonywana jest zgodnie z życzeniem Klienta z zastrzeżeniem, iż pracownik Castorama informuje Klienta o możliwych negatywnych skutkach przeprowadzenia modyfikacji w sposób przez niego określony. Po wykonaniu usługi dodatkowej Klient odbiera Towar i udaje się do kasy w celu uiszczenia pozostałej części ceny.
- 7) Odpowiedzialność Castorama za tak zmodyfikowany Towar oraz uprawnienia Klienta określają postanowienia ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks Cywilny.
- 8) Odpowiedzialność Castorama za wady Towaru podlega zasadom ogólnym określonym w pkt V niniejszego Regulaminu.

#### **X. Postanowienia końcowe.**

- 1) Castorama zastrzega sobie prawo do wprowadzania zmian do niniejszego Regulaminu. Do zakupów dokonanych przez wejściem w życie zmian zastosowanie znajduje Regulamin w brzmieniu obowiązującym w dniu dokonania zakupu.
- 2) W celu zachowania wysokiego poziomu zadowolenia Klientów z jakości świadczonych przez

Castorama usług wszelkie uwagi, wnioski czy skargi związane z obsługą w sklepach Castorama, prosimy kierować bezpośrednio w sklepie Castorama (osobiście, telefonicznie lub drogą mailową).