

REGULAMIN SPRZEDAŻY „ZAKUPY NA TELEFON” W SKLEPACH CASTORAMA POLSKA SP. Z O.O.

I. Informacje o sprzedającym

1. Organizatorem sprzedaży prowadzonej na odległość przez telefon 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.
2. Sprzedaż na odległość przez telefon prowadzą sklepy należące do Castorama, działające pod marką: „Castorama” lub „Brico Depot” zlokalizowane na terenie Polski.

II. Informacje dla Konsumentów

1. Prawa przysługujące Konsumentom z tytułu umowy z Castorama zawartej na odległość przez telefon (dalej jako: Umowa) określa ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o Prawach konsumenta (Dz. U. 2014, poz. 827).
2. Niniejszy Regulamin określa zasady sprzedaży Konsumentom Towarów dostępnych w sklepach Castorama na odległość przez telefon.
3. Za Konsumenta, zgodnie z art.221 Kodeksu cywilnego, uważa się osobę fizyczną dokonującą z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
4. Konsument dokonujący zakupów na odległość składają zamówienia telefonicznie w wybranych przez siebie sklepach Castorama.
5. Przedmiotem sprzedaży realizowanej na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie są wyłącznie fabrycznie nowe produkty. Po stronie Castorama, ciąży obowiązek dostarczenia rzeczy wolnej od wad.
6. W przypadku stwierdzenia wad lub nieprawidłowości w działaniu Towarów zakupionych na zasadach określonych w Regulaminie Konsument może złożyć reklamację, zgodnie z procedurą określoną w punkcie V Regulaminu.
7. Castorama rozpatruje reklamacje Konsumentów zgodnie z procedurą określoną w punkcie V Regulaminu.
8. Informacje o Towarach objętych gwarancją oraz warunki gwarancji są dostępne w sklepach Castorama.
9. Castorama informuje, że Konsument ma możliwość uzyskania nieodpłatnej pomocy prawnej od miejskiego lub powiatowego Rzecznika Konsumentów lub organizacji pozarządowych działających na rzecz konsumentów.

III. Składanie zamówień i zawieranie umów

Realizacja Zakupów na telefon objęta jest zasadami i regułami prawnymi, dotyczącymi " Sprzedaży na odległość".

- a. Konsument kontaktuje się telefonicznie z wybranym sklepem Castorama.
- b. Warunkiem połączenia z pracownikiem Castorama jest zapoznanie się z treścią Regulaminu, dostępnego na stronie www.castorama.pl, www.bricodepot.pl lub w każdym ze sklepów Castorama.
- c. Pracownik Castorama, udziela Konsumentowi informacji o cenie towarów, którymi zainteresowany jest Konsument, weryfikuje ich dostępność, przedstawia podstawowe informacje o skutkach prawnych zawarcia umowy oraz odpowiada na ewentualne pytania, udzielając jasnych, zrozumiałych i niewprowadzających w błąd informacji w języku polskim.
- d. Po uzgodnieniu treści zamówienia pracownik Castorama informuje o całkowitym koszcie zakupów.
- e. Pracownik Castorama weryfikuje koszty dostarczenia zamawianych Towarów, zgodnie z Cennikiem usług

transportowych obowiązującym w wybranym sklepie Castorama , w oparciu o adres wskazany przez Konsumenta.

f. Pracownik Castorama weryfikuje kompletność złożonego przez Konsumenta zamówienia, wypowiadając następującą kwestię: „Potwierdzam złożenie zamówienia na wskazane Towary X za łączną cenę X zł oraz na ich dostawę pod wskazany adres X za cenę X zł. Łączna cena towarów i koszt ich dostawy to X zł”¹.

g. Konsument potwierdza zamówienie, składa ewentualne zastrzeżenia, prosi o uzupełnienie zamówienia albo rezygnuje z jego realizacji. W przypadku zgłoszenia zastrzeżeń lub uzupełnienia zamówienia, należy powtórzyć etap weryfikacji kompletności złożonego zamówienia określony w lit.f).

h. Pracownik Castorama informuje Konsumenta, że potwierdzenie zawarcia umowy (Faktura VAT, lub paragon) zostanie mu doręczone wraz z zamówionym towarem przez dostawcę oraz, że płatność za zamówione Towary i dostawę odbywa się w momencie odbioru towaru po złożeniu przez Konsumenta podpisu pod dokumentem potwierdzającym zawarcie umowy

i. Pracownik Castorama informuje o dostępnych sposobach płatności u dostawcy (gotówka, karta płatnicza) i uzgadnia z Konsumentem dogodny dla niego sposób płatności.

j. Pracownik Castorama informuje Konsumenta o godzinach realizacji dostaw, zgodnie z postanowieniami zawartymi w warunkach świadczenia usług transportowych.

k. Po przybyciu Kierowcy do miejsca wskazanego przez Konsumenta zgodnie z lit. e) i j)), przed dokonaniem zapłaty za zamówiony towar, Konsument otrzymuje od dostawcy: Fakturę VAT, paragon, Regulamin wraz załącznikiem Odstąpienie od umowy, jako potwierdzenie woli uprzednio złożone przez Konsumenta przez telefon, na którym Konsument składa swój podpis.

l. Konsument płaci za zamówione towary oraz transport w momencie odbioru towarów.

IV. Czas realizacji zamówienia i warunki dostaw

1. Z chwilą złożenia zamówienia zostaje ono przyjęte do realizacji.

2. Maksymalny czas realizacji i dostawy zamówienia złożonego przez Konsumenta uzgadniany jest podczas składania zamówienia.

3. Usługi transportowe Towarów zakupionych przez Konsumenta na zasadach określonych w Regulaminie realizuje firma transportowa wybranego sklepu Castorama. Warunki realizacji dostawy określone są w Warunkach Świadczenia Usług Transportowych wybranego sklepu Castorama.

4. Z chwilą odbioru towaru przez Konsumenta, Kierowca przekazuje Konsumentowi do podpisu następujące dokumenty:

a. Kartę drogową / Potwierdzenie odbioru nieuszkodzonego towaru zgodnego z zamówieniem oraz odbiór Faktury VAT lub paragonu fiskalnego.

b. Regulamin Sprzedaży "Zakupy na telefon" wraz z formularzem Odstąpienia od umowy.

5. W przypadku stwierdzenia uszkodzeń towaru czy braków w dostawie Konsument na Karcie drogowej opisuje rodzaj niezgodności.

6. Jeżeli wady lub nieprawidłowości w przesyłce (braki, uszkodzenia, niezgodność z zamówieniem) zostały dostrzeżone po sporządzeniu i podpisaniu przez Konsumenta protokołu, Konsument jest obowiązany niezwłocznie poinformować (osobiście lub telefonicznie) o tym fakcie sklep Castorama, w którym Konsument złożył zamówienie.

V. Reklamacje

1. Wszelkie reklamacje należy kierować do sklepu Castorama. Reklamacje można składać osobiście w Dziale Serwis lub w miejscu wyznaczonym przez Dyрекcję sklepu, drogą pocztową, telefonicznie jak również drogą elektroniczną na wskazane adresy e-mail umieszczone na stronie www.castorama.pl lub www.bricodepot.pl.
2. Procedura reklamacyjna jest wszczynana po otrzymaniu zgłoszenia reklamacyjnego Konsumenta.
3. W protokole reklamacyjnym, sporządzanym przez pracownika Castorama przyjmującego reklamacje, Konsument 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.
Uprawnienia przysługujące Konsumentowi określa ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks Cywilny (wersja jednolita: Dz. U. z 2014 poz.121) w brzmieniu zmienionym przepisami ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 poz.827).

VI. Prawo Konsumenta do odstąpienia od umowy zawartej na odległość

1. Konsument, który zawarł umowę sprzedaży na zasadach określonych Regulaminem, może w terminie 14 dni odstąpić od niej bez podawania przyczyny.
2. Bieg terminu do odstąpienia od umowy rozpoczyna się od dnia odbioru towaru przez Konsumenta lub wskazaną przez niego osobę trzecią inną niż Kierowca, w sposób o którym mowa w pkt. III.3 lit.k).
3. W przypadku, gdy umowa obejmuje wiele Towarów, które są dostarczane osobno, partiami lub w częściach bieg terminu do odstąpienia od umowy rozpoczyna się od dnia odbioru ostatniego towaru, jego partii lub części.
4. Odstąpienia od umowy dokonuje się poprzez złożenie Castorama oświadczenia o odstąpieniu od umowy. Oświadczenie może zostać złożone w formularzu, którego wzór stanowi załącznik nr 1 do niniejszego regulaminu i który doręczany jest Konsumentowi przy odbiorze zamówienia.
5. Oświadczenie o odstąpieniu od umowy może zostać dokonane w formie pisemnej i wysłane na adres sklepu Castorama, w którym Konsument złożył zamówienie lub drogą elektroniczną na wskazany adres e-mail na stronie www.castorama.pl lub www.bricodepot.pl
6. Do zachowania wskazanego w pkt. VI. 1 terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.
7. Niezwłocznie po otrzymaniu oświadczenia o odstąpieniu od umowy złożonego w sposób, o którym mowa w punkcie VI.6 Castorama przesyła Konsumentowi na wskazany przez niego adres pocztowy lub elektroniczny potwierdzenie otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od umowy.
8. W przypadku wykonania prawa odstąpienia od umowy we wskazany powyżej sposób umowę uważa się za niezawartą.
9. Konsument ma obowiązek zwrócić towar do Castorama niezwłocznie, jednak nie później niż 14 dni od dnia, w którym odstąpił od umowy, chyba że Castorama zaproponowała, że sama odbierze rzecz. Do zachowania terminu wystarczy odesłanie towaru przed upływem wyżej wskazanego terminu.
10. Castorama zwraca niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 14 dni, od dnia otrzymania oświadczenia Konsumenta o odstąpieniu od umowy, wszystkie dokonane przez niego płatności, na które składają się cena towaru oraz koszty jego dostarczenia.
11. Castorama dokona zwrotu płatności przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały użyte przez Konsumenta w pierwotnej transakcji, chyba że Konsument w sposób wyraźny wyrazi zgodę na inne rozwiązanie.

Konsument nie ponosi żadnych opłat związanych ze zwrotem płatności.

12. Castorama może wstrzymać się ze zwrotem płatności do czasu otrzymania zakupionych przez Konsumenta Towarów.

13. W przypadku odstąpienia przez Konsumenta od umowy sprzedaży Castorama nie ponosi kosztów zwrotu (odesłania) zakupionych przez Konsumenta Towarów.

Konsument ponosi odpowiedzialność wyłącznie za zmniejszenie wartości zakupionych Towarów, będące wynikiem korzystania z nich w sposób sprzeczny z ich charakterem, cechami i funkcjami.

VII. Ochrona danych osobowych oraz pozostałe postanowienia

1. Administratorem danych osobowych Konsumenta, podanych w związku z zawarciem Umowy, jest Castorama Polska sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (02-255), przy ul. Krakowiaków 78, 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 0000024785 (dalej jako „Administrator”).

2. Administrator wskazuje dane kontaktowe Inspektora Ochrony Danych powołanego u Administratora, z którym można się kontaktować we wszystkich sprawach związanych z ochroną danych osobowych: IOD@castorama.pl.

3. Dane osobowe podane przez Konsumenta w związku z zawarciem Umowy będą przetwarzane przez Administratora wyłącznie w celu wykonania Umowy na warunkach opisanych w Regulaminie. Podstawę prawną takiego przetwarzania stanowi art. 6 ust. 1 lit b) rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (dalej jako „ogólne rozporządzenie o ochronie danych”).

4. Dane osobowe Konsumenta będą przechowywane przez czas trwania Umowy oraz po jej zakończeniu, w celu realizacji przez Administratora praw i obowiązków wynikających z obowiązujących przepisów prawa, w tym w szczególności obowiązków podatkowych.

5. Konsumentowi przysługuje prawo do dostępu do swoich danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych osobowych oraz prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego w zakresie ochrony danych osobowych.

6. Podanie danych osobowych w związku z zawarciem Umowy jest dobrowolne, ale niezbędne w celu realizacji zawartej Umowy.

7. Dane osobowe Konsumenta zostaną przekazane firmie transportowej (w ramach stosownej umowy powierzenia przetwarzania danych) świadczącej usługi transportowe Towarów zakupionych przez Konsumenta w wybranym sklepie Castorama. Szczegółowy wykaz danych firm transportowych, które współpracują z każdym sklepem Castorama jest dostępny do wglądu w tym sklepie.

VIII. Zmiana Regulaminu

1. Castorama ma prawo wprowadzenia zmian do niniejszego Regulaminu. Zamówienia złożone przed datą wprowadzenia zmian do niniejszego Regulaminu są realizowane na podstawie zapisów Regulaminu obowiązujących w dniu złożenia zamówienia.

¹ „x” – oznacza wartość zmienną, odnoszącą się do niezależnie do każdego elementu konkretnego zamówienia

Załącznik nr 1 Wzór pouczenia o prawie odstąpienia od umowy

Mają Państwo prawo odstąpić od niniejszej umowy w terminie 14 dni bez podania jakiegokolwiek przyczyny. Termin do odstąpienia od umowy wygasa po upływie 14 dni od dnia w którym weszli Państwo w posiadanie rzeczy lub w którym osoba trzecia inna niż przewoźnik i wskazana przez Państwa weszła w posiadanie rzeczy.

Aby skorzystać z prawa odstąpienia od umowy, muszą Państwo poinformować nas (Proszę wpisać Państwa nazwisko, pełny adres pocztowy oraz, o ile są dostępne, Państwa numer telefonu, numer faksu i adres e-mail) o swojej decyzji o odstąpieniu od niniejszej umowy w drodze jednoznacznego oświadczenia (na przykład pismo wysłane pocztą, faksem lub pocztą elektroniczną).

Mogą Państwo skorzystać z wzoru formularza odstąpienia od umowy, jednak nie jest to obowiązkowe. Aby zachować termin do odstąpienia od umowy, wystarczy, aby wysłali Państwo informację dotyczącą wykonania przysługującego Państwu prawa odstąpienia od umowy przed upływem terminu do odstąpienia od umowy. W przypadku odstąpienia od niniejszej umowy zwracamy Państwu wszystkie otrzymane od Państwa płatności, w tym koszty dostarczenia rzeczy (z wyjątkiem dodatkowych kosztów wynikających z wybranego przez Państwa sposobu dostarczenia innego niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany przez nas), niezwłocznie, a w każdym przypadku nie później niż 14 dni od dnia, w którym zostaliśmy poinformowani o Państwa decyzji o wykonaniu prawa odstąpienia od niniejszej umowy. Zwrotu płatności dokonamy przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały przez Państwa użyte w pierwotnej transakcji, chyba że wyraźnie zgodziliście się Państwo na inne rozwiązanie; w każdym przypadku nie ponoszą Państwo żadnych opłat w związku z tym zwrotem. Możemy wstrzymać się ze zwrotem płatności do czasu otrzymania rzeczy, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.

Proszę odesłać lub przekazać nam rzecz niezwłocznie, a w każdym razie nie później niż 14 dni od dnia, w którym poinformowali nas Państwo o odstąpieniu od niniejszej umowy. Termin jest zachowany, jeżeli odeślą Państwo rzecz przed upływem terminu 14 dni. Będą Państwo musieli ponieść bezpośrednie koszty zwrotu rzeczy.

Odpowiadają Państwo tylko za zmniejszenie wartości rzeczy wynikające z korzystania z niej w sposób inny niż było to konieczne do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania rzeczy.