

REGULAMIN PROCEDURY ROZPATRYWANIA REKLAMACJI

I. Postanowienia ogólne

1. Regulamin (dalej jako „Regulamin”) określa procedurę rozpatrywania reklamacji towarów nabytych w sklepach należących do Kaufland Polska Markety spółka z ograniczoną odpowiedzialnością spółka jawna (dalej jako „Sklepy”) z siedzibę we Wrocławiu, al. Armii Krajowej 47, 50-541 Wrocław, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia-Fabrycznej, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000879890, NIP: NIP: 899-23-67-273, REGON: 151562471 (dalej jako Kaufland).

2. Niniejszy Regulamin ma zastosowanie tylko do reklamacji towarów w przypadku ich braku zgodności z umową w rozumieniu art. 43b ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (dalej jako Ustawa). Zwroty towarów pełnowartościowych reguluje odrębny dokument dostępny na stronie internetowej www.kaufland.pl/regulamin-zwrot-towarow

oraz w Sklepach.

3. Reklamacje towarów z powodu ich niezgodności z umową mogą być składane na podstawie:

a) przepisów rozdziału 5a ustawy o prawach konsumenta (dalej jako rękojmia),

b) na podstawie gwarancji – tylko w przypadku, gdy Produkt niezgodny z umową został objęty gwarancją przez gwaranta.

4. Niniejszy regulamin w zakresie odpowiedzialności wynikającej z przepisów Ustawy ma zastosowanie wyłącznie do kupujących będących konsumentami w rozumieniu art. 22¹ Kodeksu cywilnego oraz do osób, o których mowa w art. 7aa ustawy o prawach konsumenta, to jest osób fizycznych zawierających umowę bezpośrednio związaną z ich działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie ma 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 Działalności Gospodarczej (dalej jako Konsument lub Konsumentki). Odpowiedzialność Kaufland z tytułu rękojmi za wady uregulowanej w księdze trzeciej tytułu XI działu II Kodeksu cywilnego zostaje wyłączona wobec przedsiębiorców.

5. Kaufland – jako sprzedawca – ponosi odpowiedzialność za brak zgodności towaru z umową na podstawie przepisów rozdziału 5a ustawy o prawach konsumenta (art. 43a i następane Ustawy).

II. Zgłoszenie reklamacji

1. Konsument może złożyć reklamację towaru niezgodnego z umową w Punkcie Informacyjnym w Sklepie Kaufland najbliższym miejscu aktualnego przechowywania towaru, którego dotyczy reklamacja.

Wyszukiwarka Sklepów znajduje się na stronie internetowej: <https://www.kaufland.pl/>.

Ponadto informacje o lokalizacji Sklepów można uzyskać w każdym Sklepie.

2. Kaufland udziela odpowiedzi na reklamację Konsumenta oparte na przepisach Ustawy w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania.

3. Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać:

- a) określenie podstawy reklamacji (rękojmia lub gwarancja);
- b) imię i nazwisko konsumenta oraz jego dane kontaktowe, takie jak e-mail lub numer telefonu lub adres korespondencyjny – w zależności od tego, jaką formę kontaktu preferuje klient;
- c) datę zakupu reklamowanego towaru;
- d) cenę reklamowanego towaru;
- e) nazwę reklamowanego towaru (jeśli to możliwe numery: EAN, IAN oraz numer seryjny);
- f) opis niezgodności towaru z umową;
- g) moment stwierdzenia niezgodności towaru z umową;
- h) żądanie konsumenta (zgodnie z punktem II.5 oraz II.6 poniżej);
- i) dowód potwierdzający, że towar niezgodny z umową został kupiony w jednym ze Sklepów Kaufland.

Podanie jak największej ilości z ww. informacji przez Konsumenta ułatwi przeprowadzenie procedury reklamacyjnej przez Kaufland, Kaufland zastrzega sobie możliwość skontaktowania się z klientem w celu doprecyzowania lub uzupełnienia informacji zawartych w zgłoszeniu reklamacyjnym.

4.1. Towar jest zgodny z umową, jeśli zgodne z umową pozostają w szczególności jego:

- a) opis, rodzaj, ilość, jakość, kompletność i funkcjonalność, a w odniesieniu do towarów z elementami cyfrowymi – również kompatybilność, interoperacyjność i dostępność aktualizacji;
- b) przydatność do szczególnego celu, do którego jest potrzebny konsumentowi, o którym konsument powiadomił przedsiębiorcę najpóźniej w momencie zawarcia umowy i który przedsiębiorca zaakceptował.

4.2. Ponadto towar, aby został uznany za zgodny z umową, powinien:

- a) nadawać się do celów, do których zazwyczaj używa się towaru tego rodzaju, z uwzględnieniem obowiązujących przepisów prawa, norm technicznych lub dobrych praktyk;
- b) występować w takiej ilości i mieć takie cechy, w tym trwałość i bezpieczeństwo, a w odniesieniu do towarów z elementami cyfrowymi – również funkcjonalność i kompatybilność, jakie są typowe dla towaru tego rodzaju i których konsument może zasadnie oczekiwać, biorąc pod uwagę charakter towaru oraz publiczne zapewnienie złożone przez przedsiębiorcę, jego poprzedników prawnych lub osoby działające w ich imieniu, w szczególności w reklamie lub na etykiecie, chyba że przedsiębiorca wykaże, że: nie wiedział o danym publicznym zapewnieniu i oceniając rozsądnie, nie mógł o nim wiedzieć; przed zawarciem umowy publiczne zapewnienie zostało sprostowane z zachowaniem warunków i formy, w jakiej publiczne zapewnienie zostało złożone, lub w porównywalny sposób; publiczne zapewnienie nie miało wpływu na decyzję konsumenta o zawarciu umowy;

c) być dostarczony z akcesoriami i instrukcjami, których dostarczenia konsument może rozsądnie oczekiwać;

d) być takiej samej jakości jak próbka lub wzór, które przedsiębiorca udostępnił konsumentowi przed zawarciem umowy, i odpowiada opisowi takiej próbki lub wzoru.

4.3. Kaufland nie ponosi odpowiedzialności za brak zgodności towaru z umową w zakresie, o którym mowa w punkcie 4.2., jeśli konsument, najpóźniej w chwili zawarcia umowy, został wyraźnie poinformowany, że konkretna cecha towaru odbiega od wymogów zgodności z umową określonych w punkcie 4.2. oraz wyraźnie i odrębnie zaakceptował brak konkretnej cechy towaru.

4.4. Kaufland ponosi odpowiedzialność za brak zgodności towaru z umową wynikający z niewłaściwego zamontowania towaru, jeżeli niewłaściwe zamontowanie przeprowadzone przez konsumenta wynikało z błędów w instrukcji dostarczonej przez Kaufland lub osobę trzecią, o której mowa w art. 6 ust. 2 ustawy o prawach konsumenta.

5.1. Jeżeli towar jest niezgodny z umową, konsument może żądać jego naprawy lub wymiany.

5.2. Kaufland może dokonać wymiany, gdy konsument żąda naprawy lub Kaufland może dokonać naprawy, gdy konsument żąda wymiany, jeżeli doprowadzenie do zgodności towaru z umową w sposób wybrany przez konsumenta jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów dla przedsiębiorcy. Jeżeli naprawa i wymiana są niemożliwe lub wymagałyby nadmiernych kosztów dla Kaufland, może on odmówić doprowadzenia towaru do zgodności z umową.

5.3. Kaufland dokonuje naprawy lub wymiany w rozsądnym czasie od chwili, w której Kaufland został poinformowany przez konsumenta o braku zgodności z umową, i bez nadmiernych niedogodności dla konsumenta, uwzględniając specyfikę towaru oraz cel, w jakim konsument go nabył. Koszty naprawy lub wymiany, w tym w szczególności koszty opłat pocztowych, przewozu, robocizny i materiałów ponosi Kaufland.

5.4. Konsument udostępnia Kaufland towar podlegający naprawie lub wymianie. Kaufland odbiera od konsumenta towar na swój koszt. W przypadku udostępnienia przez Konsumenta towaru podlegającego wymianie lub naprawie w miejscu innym niż Sklep Kaufland, Konsument zobowiązany jest dokonać wspólnie z pracownikiem Kaufland lub pracownikiem firmy kurierskiej uzgodnień niezbędnych do odebrania towaru przez osobę upoważnioną przez Kaufland.

6.1. Jeżeli towar jest niezgodny z umową, konsument może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od umowy, gdy:

a) Kaufland odmówił doprowadzenia towaru do zgodności z umową zgodnie z punktem II.5.2.;

b) przedsiębiorca nie doprowadził towaru do zgodności z umową zgodnie z punktem II.5.3 – II.5.4.;

c) brak zgodności towaru z umową występuje nadal, mimo że Kaufland próbował doprowadzić towar do zgodności z umową;

d) brak zgodności z umową jest na tyle istotny, że uzasadnia obniżenie ceny albo odstąpienie od umowy bez uprzedniego skorzystania przez Konsumenta z możliwości naprawy lub wymiany towaru;

e) z oświadczenia Kaufland lub okoliczności wyraźnie wynika, że nie doprowadzi on towaru do zgodności z umową w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności dla konsumenta.

6.2. Obniżona cena powinna pozostawać w takiej proporcji do ceny wynikającej z umowy, w jakiej wartość towaru niezgodnego z umową pozostaje do wartości towaru zgodnego z umową.

6.3. Kaufland zwraca konsumentowi kwoty należne wskutek skorzystania z prawa obniżenia ceny niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia konsumenta o obniżeniu ceny.

6.4. Konsument nie może odstąpić od umowy, jeżeli niezgodność towaru z umową jest nieistotna. Domniemywa się, że niezgodność towaru z umową jest istotna.

6.5. Jeżeli brak zgodności z umową dotyczy jedynie niektórych towarów dostarczonych na podstawie umowy konsument może odstąpić od umowy jedynie w odniesieniu do tych towarów, a także w odniesieniu do innych towarów nabytych przez konsumenta wraz z towarami niezgodnymi z umową, jeżeli nie można rozsądnie oczekiwać, aby konsument zgodził się zatrzymać wyłącznie towary zgodne z umową.

6.6. W razie odstąpienia od umowy konsument niezwłocznie zwraca towar Kaufland na jego koszt. Kaufland zwraca konsumentowi cenę niezwłocznie, ale nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania towaru lub dowodu jego odesłania.

6.7. Kaufland dokonuje zwrotu płatności gotówką:

a) na rzecz Konsumentów, którzy w ten sposób dokonali płatności za towar;

b) w przypadku, gdy zwrot z wykorzystaniem tego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Konsument nie jest możliwy ze względów niezależnych od Kaufland (np. Konsument zapłacił bonem towarowym, którego emitentem nie jest Kaufland);

c) na rzecz Konsumentów, którzy dokonali płatności w inny sposób, ale wyrazili zgodę na zwrot płatności gotówką.

Konsumentom, którzy dokonali płatności w inny sposób niż gotówką, nie wyrazili zgody, o której mowa w podpunkcie c) i nie dotyczą ich okoliczności, o których mowa w podpunkcie b), otrzymają zwrot płatności przy użyciu tego samego sposobu płatności, z którego skorzystali.

III. Okres odpowiedzialności Kaufland z tytułu niezgodności towaru z umową

Kaufland ponosi odpowiedzialność za brak zgodności towaru z umową istniejący w chwili jego dostarczenia i ujawniony w ciągu dwóch lat od tej chwili, chyba że termin przydatności towaru do użycia, określony przez Kaufland, jego poprzedników prawnych lub osoby działające w ich imieniu, jest dłuższy. Domniemywa się, że brak zgodności towaru z umową, który ujawnił się przed upływem dwóch lat od chwili dostarczenia towaru, istniał w chwili jego dostarczenia, o ile nie zostanie udowodnione inaczej lub domniemania tego nie można pogodzić ze specyfiką towaru lub charakterem braku zgodności towaru z umową.

IV. Reklamacja w oparciu o gwarancję

1. Konsument może wykonać uprawnienia wynikające z gwarancji na zasadach określonych w karcie gwarancyjnej uzyskanej od gwaranta.
2. Konsument może za pośrednictwem Kaufland zgłosić reklamację z tytułu gwarancji na towar kupiony w Sklepie Kaufland. Pośrednictwo Kaufland jest nieodpłatne.
3. Konsument może również złożyć reklamację z tytułu gwarancji bezpośrednio do gwaranta, bez udziału Kaufland.
4. W przypadku zgłoszenia reklamacji z tytułu udzielonej gwarancji za pośrednictwem Kaufland Konsument składa reklamację w sposób określony w punkcie II.

V. Ochrona danych osobowych

Zgodnie z Rozporządzeniem 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 („RODO”) administratorem danych osobowych przekazanych na podstawie postanowień Regulaminu jest Kaufland Polska Markety sp. z o.o. sp. j. z siedzibą we Wrocławiu (al. Armii Krajowej 47, 50 – 541 Wrocław, KRS: 0000237036, REGON: 151562471, NIP: 8992367273) („Administrator”). Dane osobowe będą przetwarzane w celu rozpatrzenia zgłoszonej reklamacji (art. 6 ust. 1 lit. b RODO). Dane osobowe nie będą przekazywane do państwa trzeciego. Odbiorcami danych osobowych może być producent zareklamowanego urządzenia (autoryzowany serwis) oraz firma kurierska. Konsument ma prawo żądania dostępu do swoich danych, ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przeniesienia danych. Informujemy również, iż Konsumentowi przysługuje prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych oraz prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego właściwego do spraw ochrony danych osobowych. Dane osobowe będą przetwarzane przez czas niezbędny do realizacji działań w ramach zgłoszonej reklamacji. Dane nie będą podlegały zautomatyzowanemu podejmowaniu decyzji, w tym profilowaniu. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, w przypadku ich niepodania informacje o rozpatrzeniu reklamacji można otrzymać wyłącznie w markecie, w którym reklamacja została złożona. W razie pytań proszę skontaktować się z Inspektorem Ochrony Danych pod adresem poczty elektronicznej: daneosobowe@kaufland.pl albo kierując korespondencję pisemną na adres al. Armii Krajowej 47, 50 – 541 Wrocław.

VI. Postanowienia końcowe

1. Regulamin jest dostępny w Sklepach oraz na stronie internetowej www.kaufland.pl/FAQ
2. Dodatkowe informacje na temat procedury reklamacyjnej można uzyskać, kontaktując się z Działem Obsługi Klienta pod bezpłatnym numerem telefonu 800 300 062 lub za pośrednictwem formularza kontaktowego dostępnego pod adresem <https://www.kaufland.pl/dla-klienta/kontakt.html>.
3. Wszelkie zmiany Regulaminu mogą być dokonywane wyłącznie ze skutkiem na przyszłość. O planowanej zmianie konsumenci zostaną poinformowani z co najmniej siedmiodniowym wyprzedzeniem poprzez wywieszenie informacji o zmianie oraz zmienionej wersji Regulaminu w Sklepach oraz zamieszczenie na stronie internetowej <https://www.kaufland.pl/>.
4. W zakresie nieuregulowanym Regulaminem zastosowanie mają powszechnie obowiązujące przepisy prawa.

