

## REGULAMIN SKLEPU INTERNETOWEGO BIEDRONKA

obowiązujący od dnia 09.01.2024 r.

### § 1. Definicje

1. Ilekroć w Regulaminie użyto niżej wymienionych pojęć pisanych wielką literą, należy je rozumieć w opisany poniżej sposób:

<b>CENA PRODUKTU</b>	wyrażona w złotych polskich wartość brutto Produktu wskazana w Sklepie Internetowym, zawierająca wszelkie należne cła i podatki, w tym podatek VAT, według stawek obowiązujących w dniu zakupu (powstania obowiązku podatkowego).
<b>HASŁO</b>	ciąg znaków zapewniających Klientowi dostęp do Konta, przy czym powinno ono posiadać nie mniej niż 8 znaków, przynajmniej jedną małą i jedną dużą literę, przynajmniej jedną cyfrę oraz przynajmniej jeden znak specjalny (!, @, #, itp.). Klient jest zobowiązany do zachowania Hasła w tajemnicy i nieujawniania go osobom trzecim. W przypadku powzięcia przez Klienta informacji o nieautoryzowanym wykorzystaniu Konta Klienta lub jakimkolwiek innym naruszeniu zasad bezpieczeństwa, Klient jest zobowiązany niezwłocznie poinformować Sprzedawcę o ww. zajściu.
<b>KANAŁY INTERNETOWE BIEDRONKI</b>	łącznie: aplikacja mobilna „Biedronka”, Sklep Internetowy, sklep internetowy Biedronka Home pod adresem <a href="https://home.biedronka.pl/">https://home.biedronka.pl/</a> , strona pod adresem <a href="https://www.biedronka.pl">https://www.biedronka.pl</a> oraz strona pod adresem <a href="https://moja.biedronka.pl">https://moja.biedronka.pl</a> .
<b>KARTA LOJALNOŚCIOWA</b>	karta Moja Biedronka, wydana przez Sprzedawcę. Warunki korzystania z Karty Lojalnościowej określa Regulamin Karty Lojalnościowej dostępny pod adresem <a href="https://moja.biedronka.pl/regulamin/">https://moja.biedronka.pl/regulamin/</a> .
<b>KLIENT</b>	pełnoletnia osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, a także osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną, zamierzająca zawrzeć na zasadach określonych w Regulaminie Umowę Sprzedaży lub skorzystać z innych Usług świadczonych przez Sprzedawcę za pośrednictwem Sklepu Internetowego.
<b>KOD RABATOWY</b>	elektroniczny kod rabatowy w postaci ciągu liter lub/i cyfr przeznaczony do realizacji w Sklepie Internetowym, uprawniający Klienta do uzyskania zniżki procentowej lub kwotowej na Produkty dostępne w Sklepie Internetowym lub zniżki procentowej lub kwotowej na koszty dostawy na zasadach określonych w odrębnych regulaminach akcji promocyjnych lub w informacjach, materiałach o promocji dostępnych w Sklepie Internetowym. Ogólne zasady wykorzystania Kodu Rabatowego uregulowane zostały w „Regulaminie udostępniania i wykorzystania Kodów Rabatowych w Sklepie Internetowym w ramach Akcji Promocyjnych”.

<b>KONSUMENT</b>	Klient będący osobą fizyczną lub rolnikiem ryczałtowym, który dokonuje czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową, w szczególności zawiera Umowę Sprzedaży na zasadach określonych w Regulaminie.
<b>KONTO</b>	udostępniana Klientowi zgodnie z Umową o Prowadzenie Konta w ramach Sklepu Internetowego przestrzeń, w której m.in. gromadzone są dane Klienta oraz informacje o jego zakupach w Sklepie Internetowym.
<b>POLITYKA PRYWATNOŚCI</b>	Polityka prywatności dostępna w Sklepie Internetowym pod adresem <a href="https://zakupy.biedronka.pl/regulaminy/polityka-prywatnosci.html">https://zakupy.biedronka.pl/regulaminy/polityka-prywatnosci.html</a>
<b>POLITYKA PLIKÓW COOKIES</b>	Polityka wykorzystania plików cookies dostępna w Sklepie Internetowym pod adresem <a href="https://zakupy.biedronka.pl/regulaminy/polityka-cookies.html">https://zakupy.biedronka.pl/regulaminy/polityka-cookies.html</a>
<b>PRODUKT</b>	towar prezentowany za pośrednictwem Sklepu Internetowego, który Klient może nabyć w Sklepie Internetowym; prezentacja Produktu stanowi zaproszenie do zawarcia umowy w myśl art. 71 Kodeksu Cywilnego.
<b>PROGRAM LOJALNOŚCIOWY</b>	program lojalnościowy Moja Biedronka prowadzony przez Sprzedawcę, którego warunki uczestnictwa określa Regulamin Karty Lojalnościowej dostępny pod adresem <a href="https://moja.biedronka.pl/regulamin/">https://moja.biedronka.pl/regulamin/</a> .
<b>PRZEDSIĘBIORCA NA PRAWACH KONSUMENTA</b>	Klient będący osobą fizyczną, która nabywa Produkty od Sprzedawcy w ramach umowy sprzedaży bezpośrednio związanej z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla niej charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.
<b>REGULAMIN</b>	niniejszy regulamin Sklepu Internetowego, stanowiący integralną część Umowy Sprzedaży.
<b>REGULAMIN KARTY LOJALNOŚCIOWEJ</b>	regulamin Karty lojalnościowej „Moja Biedronka”, usług świadczonych drogą elektroniczną oraz aplikacji mobilnej „Biedronka” dostępny pod adresem <a href="https://moja.biedronka.pl/regulamin/">https://moja.biedronka.pl/regulamin/</a> .
<b>SKLEP INTERNETOWY</b>	Dostępna pod adresem <a href="https://zakupy.biedronka.pl/">https://zakupy.biedronka.pl/</a> internetowa platforma umożliwiająca sprzedaż detaliczną Produktów oferowanych przez Sprzedawcę oraz świadczenie drogą elektroniczną usług oferowanych przez Sprzedawcę, za pośrednictwem sieci Internet, prowadzona przez Sprzedawcę.
<b>SPRZEDAWCA</b>	Jeronimo Martins Polska S.A. z siedzibą w Kostrzynie, ul. Żniwna 5, 62-025 Kostrzyn, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, IX Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000222483, kapitał zakładowy 798214120,00 zł, w całości wpłacony, NIP 7791011327, REGON 630303023, BDO:

	000004585, tel. (22) 205 34 55, e-mail: zakupy@biedronka.pl, adres do korespondencji: ul. Dolna 3, 00-773 Warszawa.
<b>SHOPPER</b>	pracownik firmy zewnętrznej powiązanej ze Sprzedawcą pośrednio lub bezpośrednio umową o świadczenie usług w zakresie kompletacji i dostawy Produktów do Klienta.
<b>UMOWA PROWADZENIE KONTA</b>	umowa pomiędzy Klientem a Sprzedawcą, zgodnie z którą Sprzedawca zobowiązuje się do świadczenia drogą elektroniczną na rzecz Klienta usługi polegającej na prowadzeniu Konta.
<b>UMOWA SPRZEDAŻY</b>	umowa sprzedaży Produktów pomiędzy Klientem a Sprzedawcą zawierana na odległość za pośrednictwem Sklepu Internetowego, na zasadach opisanych w Regulaminie.
<b>USŁUGI</b>	dostępne w Sklepie Internetowym usługi świadczone drogą elektroniczną w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
<b>WIRTUALNA KARTA LOJALNOŚCIOWA</b>	elektroniczna wersja Karty Lojalnościowej generowana (założona) w Kanałach Internetowych Biedronki i udostępniona do używania zgodnie z Regulaminem Karty Lojalnościowej.
<b>ZAMÓWIENIE</b>	oświadczenie woli Klienta wyrażające bezpośrednią wolę zawarcia Umowy Sprzedaży, określające rodzaj i liczbę Produktów, które Klient chce kupić w Sklepie Internetowym, stanowiące ofertę Klienta w rozumieniu przepisów Kodeksu Cywilnego oraz zawierające dane Klienta konieczne do zawarcia i wykonania Umowy Sprzedaży.

2. Wszystkie definicje mają to samo znaczenie bez względu na to, czy zdefiniowane pojęcie użyte zostało w liczbie pojedynczej czy mnogiej.
3. Wszelkie załączniki do Regulaminu stanowią jego integralną część.

## **§ 2. Postanowienia Ogólne**

1. Każdy Klient zobowiązany jest do zapoznania się z treścią Regulaminu oraz do jego przestrzegania.
2. Klient korzystający ze Sklepu Internetowego jest zobowiązany do:
  - a. korzystania ze Sklepu Internetowego w sposób zgodny z przepisami prawa oraz postanowieniami Regulaminu,
  - b. niedostarczania treści o charakterze bezprawnym,
  - c. korzystania ze Sklepu Internetowego w sposób niezakłócający jego funkcjonowania,
  - d. korzystania z wszelkich treści i materiałów zamieszczonych w Sklepie Internetowym jedynie w zakresie własnego użytku osobistego.
3. Minimalne wymagania techniczne niezbędne do korzystania ze Sklepu Internetowego:
  - a. posiadanie komputera lub innego urządzenia końcowego podłączonego do Internetu,
  - b. dostęp do poczty elektronicznej,
  - c. zainstalowana jedna z wymienionych przeglądarek internetowych zaktualizowana do najnowszej wersji: Mozilla Firefox, Microsoft Edge, Opera, Google Chrome, Safari. W celu korzystania z wszystkich funkcjonalności Sklepu Internetowego zalecane jest bieżące aktualizowanie przeglądarki,
  - d. włączenie w przeglądarce internetowej możliwości obsługi plików Cookies zgodnie z [Polityką Prywatności](#) oraz obsługi Javascript.

Sprzedawca dokłada należytej staranności by Sklep Internetowy działał na wszelkich dostępnych przeglądarkach dostępnych na rynku. W sytuacji problemów technicznych z korzystaniem z Sklepu Internetowego zapraszamy do kontaktu: zakupy@biedronka.pl.

### § 3. Zakładanie Konta Klienta

1. Konto w Sklepie Internetowym może założyć każdy Klient, który jest uczestnikiem Programu Lojalnościowego.
2. W przypadku Klientów nie będących uczestnikami Programu Lojalnościowego, warunkiem założenia Konta jest przystąpienie do Programu Lojalnościowego, w ramach którego Klientowi zostanie wygenerowana (założona) Wirtualna Karta Lojalnościowa oraz założone konto w Programie Lojalnościowym.
3. Założenie Konta w Sklepie Internetowym jest dobrowolne i nieodpłatne.
4. W celu założenia Konta, przez **Klienta nie będącego uczestnikiem Programu Lojalnościowego** konieczne jest:
  - a. posiadanie aktywnego adresu poczty elektronicznej oraz aktywnego numeru telefonu sieci GSM nadanego przez operatora telekomunikacyjnego,
  - b. wypełnienie formularza rejestracji poprzez podanie obowiązkowo:
    - (i) imienia,
    - (ii) nazwiska,
    - (iii) Hasła,
    - (iv) adresu e-mail,
    - (v) aktywnego numeru telefonu sieci GSM nadanego przez operatora telekomunikacyjnego,
  - c. potwierdzenie zapoznania się z Regulaminem oraz Polityką Prywatności, poprzez zaznaczenie odpowiedniego pola formularza rejestracji,
  - d. potwierdzenie zapoznania się z Regulaminem Karty Lojalnościowej oraz wyrażenie zgód związanych z Programem Lojalnościowym, poprzez zaznaczenie odpowiednich pól formularza rejestracji,
  - e. przesłanie Sprzedawcy drogą elektroniczną wypełnionego formularza rejestracji.
5. W celu założenia Konta, przez **Klienta będącego uczestnikiem Programu Lojalnościowego** konieczne jest:
  - a. podanie numeru telefonu lub adresu e-mail przypisanego do Karty Lojalnościowej lub numeru Karty Lojalnościowej lub numeru Wirtualnej Karty Lojalnościowej,
  - b. wypełnienie formularza poprzez odpowiednio podanie/zaktualizowanie obowiązkowo:
    - (i) imienia,
    - (ii) nazwiska,
    - (iii) Hasła,
    - (iv) adresu e-mail,
    - (v) aktywnego numeru telefonu sieci GSM nadanego przez operatora telekomunikacyjnego.
  - c. potwierdzenie zapoznania się z Regulaminem oraz Polityką Prywatności, poprzez zaznaczenie odpowiedniego pola formularza rejestracji,
  - d. wyrażenie zgód związanych z Programem Lojalnościowym, poprzez zaznaczenie odpowiednich pól formularza rejestracji,
  - e. przesłanie Sprzedawcy drogą elektroniczną wypełnionego formularza rejestracji.
6. W przypadku, gdy Klient posiada nieaktywną Kartę Lojalnościową, w celu założenia Konta konieczne jest dokonanie przez Klienta aktywacji Karty Lojalnościowej, zgodnie z Regulaminem Karty Lojalnościowej. Postanowienia ust. 4 powyżej stosuje się odpowiednio.
7. Po przesłaniu wypełnionego formularza rejestracji, Sprzedawca na wskazany przez Klienta adres e-mail niezwłocznie prześle potwierdzenie dokonania rejestracji, a dodatkowo w przypadku Klientów, którzy nie byli w chwili zakładania Konta uczestnikami Programu Lojalnościowego – zostanie wygenerowana (założona) Wirtualna Karta Lojalnościowa. Numer Wirtualnej Karty Lojalnościowej będzie dostępny dla Klienta z poziomu Konta, w zakładce „Twoje dane”.

8. Po zalogowaniu do Konta, Klient, może dokonywać zmian danych podanych podczas rejestracji, w tym m.in. zmiany Hasła w zakładce „Twoje dane”. Klient może również dokonać zmiany danych przez kontakt z infolinią pod numerem telefonu: (22) 205 34 55.
9. Z chwilą ukończenia procesu rejestracji, Klient zawiera z Sprzedawcą na czas nieokreślony Umowę o Prowadzenie Konta, która może zostać wypowiedziana zgodnie z zasadami wskazanymi w Regulaminie.
10. Klient ma prawo posiadać wyłącznie jedno aktywne Konto w Sklepie Internetowym. W przypadku uzyskania przez Sprzedawcę informacji, że Klient posiada więcej niż jedno aktywne Konto, Sprzedawca może skontaktować się z Klientem, w celu wyjaśnienia sprawy, żądać od Klienta dodatkowych informacji w celu potwierdzenia, że Klient jest właścicielem Konta. W przypadku powzięcia wiarygodnej informacji, że Klient posiada więcej niż jedno Konto, Sprzedawca po uprzednim poinformowaniu Klienta podejmie działania niezbędne do realizacji postanowień Regulaminu. O podjętych decyzjach i ewentualnych, mających zastosowanie środkach Klient zostanie poinformowany drogą e-mail.

#### **§ 4. Składanie oraz realizacja Zamówień**

1. Możliwość składania Zamówień w Sklepie Internetowym jest dostępna dla Klienta przez całą dobę, 7 dni w tygodniu.
2. Z zastrzeżeniem ust. 3 poniżej Klient może złożyć Zamówienie po zalogowaniu się do swojego Konta. Zalogowanie się do Konta wymaga podania przez Klienta: adresu e-mail, numeru telefonu lub numeru Karty Lojalnościowej lub Wirtualnej Karty Lojalnościowej użytego podczas rejestracji Konta oraz Hasła.
3. W Sklepie Internetowym Klient może złożyć Zamówienie, również bez posiadania Konta. W tym wypadku Klient, przy składaniu Zamówienia musi podać: imię, nazwisko, aktywny numeru telefonu sieci GSM nadany przez operatora telekomunikacyjnego, adres e-mail oraz potwierdzić zapoznanie się z treścią Regulaminu poprzez zaznaczenie właściwego pola.
4. W celu złożenia Zamówienia, Klient wybiera Produkty, które mają znaleźć się w koszyku zgodnie z instrukcjami umieszczonymi w Sklepie Internetowym. Na etapie kompletowania Zamówienia, Klient jest informowany o Cenie Produktów wybranych przez Klienta. Po dokonaniu wyboru Produktów Klient powinien wybrać opcję „Do Kasy” oraz podać:
  - a. adres dostawy (kod, miejscowość, ulica, numer domu, numer mieszkania),
  - b. datę i godziny dostawy (spośród dni i godzin wskazanych w Sklepie Internetowym),
  - c. wybrać formę płatności.
5. Sprzedawca może przewidzieć minimalną wartość Zamówienia (bez kosztów dostawy i kosztów toreb), poniżej której Zamówienie nie może być złożone. Informacje o minimalnej wartości Zamówienia są wyraźnie widoczne w Sklepie Internetowym przed złożeniem Zamówienia.
6. Sprzedawca proponuje Klientowi wybór usługi dostawy Produktów objętych Zamówieniem. Minimalny czas, w ciągu którego nastąpi realizacja usługi dostawy zamówionych Produktów wynosi dwie (2) godziny od momentu złożenia Zamówienia. Klient może wybrać dokładną datę i godzinę dostawy (wyznaczony przedział czasowy) do 5 (pięciu) dni w przód (wliczając dzień złożenia Zamówienia), zgodnie z potrzebą Klienta.
7. Zamówienie zostaje złożone w chwili przesłania uzupełnionego formularza Zamówienia do Sprzedawcy poprzez wybranie opcji „Zamawiam i płacę”. Klient będzie informowany o całkowitym koszcie Zamówienia przed dokonaniem płatności, tj. o całkowitej wartości Produktów Zamówienia, koszcie dostawy (jeżeli występuje) oraz koszcie toreb, w które są pakowane zamówione Produkty. Informacje, o całkowitym koszcie Zamówienia widoczne będą w koszyku, przed złożeniem Zamówienia. Liczba toreb zależna jest od liczby zamówionych Produktów, przy czym ostateczny koszt ww. toreb będzie widoczny na fakturze elektronicznej, zgodnie z § 4 ust. 12.
8. Złożenie Zamówienia możliwe jest po potwierdzeniu zapoznania się z Regulaminem oraz Polityką Prywatności poprzez zaznaczenie właściwego pola.

9. Złożenie Zamówienia stanowi złożenie Sprzedawcy przez Klienta oferty zawarcia Umowy Sprzedaży.
10. Niezwłocznie po złożeniu Zamówienia Klient otrzymuje potwierdzenie złożenia Zamówienia, zawierające informacje o numerze zamówienia, głównych cechach zamówionych Produktów, Cenie Produktów, koszcie dostawy, koszcie toreb, danych adresowych oraz kontaktowych dla dostawy Zamówienia oraz o wybranej dacie i godzinie dostawy. Potwierdzenie złożenia Zamówienia wysłane jest na wskazany przez Klienta adres e-mail, a w przypadku Klienta posiadającego Konto, potwierdzenie Zamówienia jest również udostępniane w Sklepie Internetowym (w zakładce „Historia zamówień”). Potwierdzenie złożenia Zamówienia stanowi jedynie potwierdzenie otrzymania przez Sprzedawcę Zamówienia (oferty Klienta) i nie stanowi jeszcze oświadczenia woli zawarcia Umowy Sprzedaży przez Sprzedawcę (nie skutkuje zawarciem Umowy Sprzedaży).
11. Przyjęcie Zamówienia do realizacji następuje niezwłocznie po złożeniu Zamówienia i uiszczeniu całkowitego kosztu Zamówienia, o którym mowa w ust. 7 powyżej.
12. Umowa Sprzedaży zostaje zawarta z chwilą otrzymania przez Klienta wiadomości e-mail, zawierającej informację o wysłaniu Zamówienia wraz z fakturą elektroniczną. Wiadomość, o której mowa w zdaniu poprzednim, uważa się za oświadczenie Sprzedawcy o przyjęciu oferty, o której mowa w § 4 ust. 9 – 11 powyżej przez Sprzedawcę. Wiadomość ta stanowi potwierdzenie zawarcia umowy na odległość.
13. Sprzedawca nie prowadzi w Sklepie Internetowym sprzedaży hurtowej (prowadzona jest wyłącznie sprzedaż detaliczna). Sprzedawca zastrzega sobie możliwość wprowadzenia ograniczeń dotyczących maksymalnej liczby (ilości) danego Produktu, jaka może być objęta jednym Zamówieniem lub jaką może zamówić w określonym czasie ten sam Klient. Maksymalna łączna waga Produktów objętych jednym Zamówieniem nie może przekraczać 60 kg.
14. W przypadku gdy Produkty, na które Klient chce złożyć Zamówienie, nie będą dostępne już w chwili składania Zamówienia, Klient przed wysłaniem Zamówienia do Sprzedawcy automatycznie otrzyma informację o braku dostępności Produktu.
15. W przypadku, gdy po złożeniu Zamówienia, okaże się, że jakkolwiek z zamówionych Produktów jest niedostępny, Shopper będzie postępował zgodnie z opcją wskazaną przez Klienta w Zamówieniu:
  - a. „Zadzwoń do mnie” – opcja, zgodnie z którą Shopper podejmie kontakt telefoniczny z Klientem w celu wspólnego uzgodnienia wyboru ewentualnych zamienników brakujących Produktów, pominięcia ich w Zamówieniu bądź odstąpienia od realizacji Zamówienia. W przypadku braku zgody na zamienniki, brakujące Produkty zostaną usunięte z Zamówienia obniżając całkowity koszt Zamówienia. Shopper podejmie dwie (2) próby kontaktu telefonicznego w celu ustalenia dalszych działań. W przypadku gdy próby kontaktu telefonicznego z Klientem będą nieudane Shopper pominie niedostępne Produkty,
  - b. „Nie chcę zamienników” – opcja, zgodnie z którą brakujące Produkty zostaną usunięte z Zamówienia, obniżając całkowity koszt Zamówienia,
  - c. „Niech Shopper zadecyduje” – opcja, zgodnie z którą Shopper wybierze odpowiednie zamienniki brakujących Produktów bez wcześniejszego kontaktu z Klientem.
16. Łączna cena wybranych zamienników brakujących Produktów, nie może przekraczać Ceny Produktów uiszczonych przez Klienta, zgodnie z postanowieniami ust. 11 powyżej.
17. W sytuacji gdy zgodnie z decyzją Klienta lub Shoppera, brakujące Produkty zostaną usunięte z Zamówienia lub łączna cena wybranych zamienników brakujących Produktów będzie niższa od Ceny Produktów uiszczonych przez Klienta, nadpłata ponad całkowity koszt Zamówienia, zostanie zwrócona Klientowi niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 (czternaście) dni, w takiej samej formie w jakiej została dokonana płatność.
18. Klient zobowiązany jest do podania prawidłowego adresu dostawy, pod który mają być dostarczone Produkty. W przypadku wskazania przez Klienta nieprawidłowego adresu dostawy, Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienie lub brak możliwości dostarczenia Produktów objętych Zamówieniem. W przypadku wskazania przez Klienta nieprawidłowego adresu dostawy dochodzi do wypowiedzenia Umowy Sprzedaży bez konieczności składania dodatkowego oświadczenia, z przyczyn leżących po stronie Klienta.

19. Klient zobowiązuje się do przebywania w miejscu wskazanym jako adres dostawy przez 1 (jedną) godzinę od rozpoczęcia wskazanego przedziału czasowego, w którym Produkty objęte Zamówieniem mają zostać dostarczone.
20. Shopper podejmie 1 (jedną) próbę doręczenia Zamówienia na adres dostawy wskazany przez Klienta. W przypadku nieobecności Klienta pod wskazanym adresem dostawy Shopper podejmie 2 (dwie) próby kontaktu telefonicznego z Klientem. Jeśli w ciągu 10 (dziesięciu) minut od przyjazdu Shoppera nie uda się przekazać Klientowi Produktów objętych Zamówieniem, dochodzi do wypowiedzenia Umowy Sprzedaży, bez konieczności składania dodatkowego oświadczenia, z przyczyn leżących po stronie Klienta.
21. Niewywiązanie się przez Klienta z zobowiązań wskazanych w ust. 18-20 skutkuje wypowiedzeniem Umowy Sprzedaży z przyczyn leżących po stronie Klienta. Łączna cena Produktów wraz kosztami dostawy (jeżeli występuje) oraz kosztem toreb zostanie zwrócona Klientowi niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 (czternaście) dni w takiej samej formie w jakiej została dokonana płatność.

## **§ 5. Anulowanie Zamówienia**

1. Klient może anulować złożone Zamówienie do 12 (dwunastu) godzin przed rozpoczęciem pasma dostawy wybranego przez Klienta w procesie składania Zamówienia.
2. Anulowania złożonego Zamówienia dokonuje się poprzez kontakt telefoniczny pod nr telefonu: (22) 205 34 55 (opłata za połączenie według taryf operatorów), infolinia czynna od poniedziałku do soboty w godzinach 8-22, niedziela 10-20.
3. Sprzedawca, za uprzednim powiadomieniem Klienta, zastrzega sobie prawo do jednostronnego anulowania złożonego przez Klienta Zamówienia, w następujących przypadkach:
  - a. Zbyt ciężkie Zamówienie: Jeżeli Klient złoży zamówienie na Produkty, których łączna waga przekracza 60 kg;
  - b. Zdublowane Zamówienie: Jeśli na Koncie Klienta pojawiały się dwa takie same Zamówienia, Sprzedawca kontaktuje się telefonicznie z Klientem, aby upewnić się, że nastąpiła pomyłka. Jeżeli Klient potwierdzi bądź po 2 (dwóch) próbach kontaktu telefonicznego Sprzedawca nie uzyska od Klienta informacji zwrotnej, jedno z Zamówień ulega anulowaniu;
  - c. Zaistnienie okoliczności niezależnych od Sprzedawcy: Jeśli zachodzą okoliczności niezależne od Sprzedawcy mające wpływ na realizację Zamówienia, Sprzedawca kontaktuje się telefonicznie z Klientem, informuje o sytuacji i proponuje dostarczenie Zamówienia w późniejszym terminie. Jeśli Klient się nie zgadza, następuje anulacja Zamówienia.
4. W przypadkach wskazanych w ust. 3 Sprzedawca poinformuje Klienta o dokonaniu anulowania Zamówienia i zwróci Klientowi wszelkie kwoty otrzymane w związku z anulowanym Zamówieniem (łączna Cena Produktów, koszt dostawy (jeżeli występuje) i koszt toreb doliczonych do Zamówienia).

## **§ 6. Opłaty**

1. Całkowity koszt Zamówienia dla Klienta składa się z:
  - a. Ceny Produktów,
  - b. kosztów dostawy Produktów do Klienta,
  - c. kosztów toreb do pakowania, których ilość jest zależna od ilości wybranych przez Klienta Produktów. Klient uzyska informację o ostatecznej kwocie z chwilą zawarcia Umowy Sprzedaży i otrzymania faktury, zgodnie z § 4 ust. 12.
2. Ceny Produktów w Sklepie Internetowym mogą różnić się od cen Produktów w sklepach stacjonarnych Sprzedawcy. Klienta dokonującego zakupów w Sklepie Internetowym obowiązują Ceny Produktów przedstawione w Sklepie Internetowym.
3. Promocje na poszczególne Produkty oraz organizowane przez Sprzedawcę akcje promocyjne mogą się różnić od promocji i akcji promocyjnych w sklepach stacjonarnych

- Sprzedawcy. Klient dokonujący zakupów w Sklepie Internetowym może skorzystać jedynie z promocji i akcji promocyjnych przedstawionych w Sklepie Internetowym.
4. Ceny Produktów w Sklepie Internetowym mogą różnić się w zależności od tego, czy Klient jest uczestnikiem Programu Lojalnościowego i jest zalogowany do Konta.
  5. Sprzedawca może na bieżąco aktualizować Ceny Produktów oraz obejmować je wybranymi przez siebie promocjami. Zmiany Cen Produktów pozostają bez wpływu na uprzednio złożone Zamówienia.
  6. Jeżeli nic innego nie wynika z Regulaminu lub regulaminów odrębnych promocji, o których mowa w § 10, koszty usługi dostawy realizowanej przez Shopperów ponosi Klient.
  7. Koszt dostawy Produktów dostępny jest w zakładce „Dostawa” na stronie Sklepu Internetowego oraz widoczny będzie w koszyku po wybraniu przez Klienta Produktów, a przed złożeniem Zamówienia.
  8. Do łącznej Ceny Produktów oraz kosztów dostawy zostaną dodane koszty toreb do pakowania Produktów. Liczba toreb zależna jest od liczby zamówionych Produktów. Koszt toreb wraz z jednostkowym kosztem ww. toreb jest wskazany w podsumowaniu Zamówienia oraz widoczny będzie w koszyku po wybraniu przez Klienta Produktów, a przed złożeniem Zamówienia. Ostateczny koszt toreb, które zostaną wykorzystane do zapakowania Produktów zostanie wskazany w fakturze elektronicznej potwierdzającej Umowę Sprzedaży. W przypadku, gdy do pakowania Produktów zostanie wykorzystana mniejsza liczba toreb, niż wskazana w podsumowaniu Zamówienia, nadpłata zostanie zwrócona Klientowi w takiej samej formie w jakiej została dokonana płatność.
  9. Przed złożeniem Zamówienia, Klient zostanie każdorazowo poinformowany o całkowitym koszcie Zamówienia.

## **§ 7. Płatności**

1. Klient może wybrać następujące formy płatności za Zamówienie dokonane w Sklepie Internetowym:
  - a. płatność szybkim przelewem internetowym, za pośrednictwem zewnętrznego systemu płatności;
  - b. płatność BLIK, za pośrednictwem zewnętrznego systemu płatności;
  - c. płatność przy użyciu karty płatniczej (np.: Visa, Mastercard, Maestro), za pośrednictwem zewnętrznego systemu płatności;
  - d. płatność mobilna np.: Apple Pay, Google Pay.
2. Klient jest zobowiązany do dokonania płatności w czasie 15 minut od momentu otrzymania potwierdzenia złożenia Zamówienia. W przypadku bezskutecznego upływu ww. czasu, Zamówienie zostanie anulowane.
3. Dostępne formy płatności będą każdorazowo wyświetlane przy składaniu Zamówienia. Sprzedawca nie gwarantuje, że w chwili składania Zamówienia wszystkie formy płatności będą dostępne.
4. Potwierdzeniem dokonanego zakupu w Sklepie Internetowym jest faktura elektroniczna wysłana na adres e-mail wskazany przez Klienta. W celu otrzymania faktury w związku z prowadzoną działalnością gospodarczą Klient podaje podczas składania Zamówienia dane niezbędne do wystawienia faktury związanej z taką działalnością.
5. Transakcje sprzedaży Produktów każdorazowo dokumentowane są fakturami VAT.
6. Klient dokonując zakupu Produktu w Sklepie Internetowym wyraża wolę otrzymania faktury VAT dokumentującej ten zakup.
7. Stosownie do art. 106n ust. 1 ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług, Klient, z zastrzeżeniem ust. 8 poniżej, akceptuje wystawianie i przesyłanie faktur (w tym faktur korygujących) w formie elektronicznej. Faktura elektroniczna zostanie przesłana na adres e-mail wskazany przez Klienta w procesie rejestracji Konta lub podczas składania Zamówienia.
8. Po otrzymaniu Produktu przez Sprzedawcę, w wypadku odstąpienia od Umowy Sprzedaży przez Konsumenta lub Przedsiębiorcę na prawach Konsumenta, w przypadku zwrotu środków w związku z uznaną reklamacją oraz innych przypadkach skutkujących



obowiązkiem zmniejszenia Ceny Produktu, na adres mailowy Klienta zostanie wysłana faktura korygująca.

9. Warunki obniżenia podstawy opodatkowania, o których mowa w art. 29a ust. 13 w zw. z art. 86 ust. 19a ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług, Strony uznają za spełnione w dacie wystawienia przez Sprzedającego prawidłowej faktury korygującej, zgodnej z posiadaną przez Strony dokumentacją, z której wynika, że Strony uzgodniły warunki obniżenia podstawy opodatkowania określone w fakturze korygującej oraz warunki te zostały spełnione, a faktura ta jest zgodna z posiadaną przez Strony dokumentacją.

## **§ 8. Dostawa**

1. Sprzedawca zapewnia dostawę Produktów do Klienta na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej wyłącznie na obszarach wskazanych w Sklepie Internetowym. Adres dostawy wskazany przez Klienta musi znajdować się w granicach tych obszarów.
2. Niebezpieczeństwo przypadkowej utraty lub uszkodzenia zakupionych Produktów przechodzi na Klienta dopiero z chwilą ich wydania Klientowi przez Shoppera. Sprzedawca ponosi odpowiedzialność wobec Klienta za niedostarczenie lub opóźnienie w dostarczeniu Produktu, a także za utratę lub zniszczenie Produktu/ów mające miejsce do chwili wydania Produktów Klientowi, chyba że przepisy prawa stanowią inaczej.
3. Na żądanie Shoppera, Klient jest zobowiązany potwierdzić odbiór zamówionych Produktów.
4. Klient powinien zbadać doręczone Zamówienie zawierające zamówione Produkty oraz sprawdzić, czy Produkty nie są wadliwe. W razie stwierdzenia ubytku lub uszkodzenia zidentyfikowanego podczas doręczenia przesyłki zawierającej zamówione Produkty, Klient ma prawo żądać od Shoppera spisania właściwego protokołu. Klient przyjmuje do wiadomości, że w przypadku braku spisania właściwego protokołu przy udziale Shoppera, rozpoznanie reklamacji może być utrudnione, w związku z czym zalecane jest zgromadzenie dowodów potwierdzających stan przesyłki w chwili jej doręczenia. W razie stwierdzenia ubytku, uszkodzenia lub niezgodności z Zamówieniem należy skontaktować się z Sprzedawcą, składając reklamację.
5. Klient, który nie jest Konsumentem jest zobowiązany do sprawdzenia stanu Produktów po dostarczeniu Zamówienia. W razie stwierdzenia ubytku lub uszkodzenia zidentyfikowanego podczas doręczenia przesyłki zawierającej zamówione Produkty, Klient zobowiązany jest udokumentować stan przesyłki w chwili jej doręczenia i skontaktować się z Sprzedawcą składając reklamację. Niedopełnienie przez Klienta niebędącego Konsumentem któregokolwiek z obowiązków, o których mowa w niniejszym ustępie, może skutkować odmową uwzględnienia reklamacji.

## **§ 9. Zwrot produktów (odstąpienie od umowy)**

1. Klient będący Konsumentem oraz Przedsiębiorca na prawach Konsumenta ma ustawowe prawo do odstąpienia od Umowy Sprzedaży, bez podania przyczyny w terminie 14 (czternastu) dni od dnia w którym Klient będący Konsumentem lub Przedsiębiorca na prawach Konsumenta lub wskazana przez niego osoba trzecia inna niż Shopper, objęła Produkt w posiadanie. Do zachowania ww. terminu wystarczy wysłanie oświadczenia o odstąpieniu od Umowy Sprzedaży przed jego upływem.
2. Szczegółowe zasady realizowania prawa do odstąpienia od Umowy Sprzedaży, w tym formularz o odstąpieniu od umowy, określone są w **Załączniku nr 1** do Regulaminu.

## **§ 10. Odpowiedzialność i Reklamacje**

1. Klienci mogą złożyć reklamację dotyczącą Produktów niezgodnych z Umową Sprzedaży/wadliwych zakupionych w Sklepie Internetowym Biedronka.
2. Reklamacje mogą być składane na podstawie przepisów dotyczących odpowiedzialności za brak zgodności towaru z umową/odpowiedzialności za brak zgodności treści cyfrowej lub usługi cyfrowej z Umową Sprzedaży, rękojmi lub na podstawie gwarancji, jeżeli Produkt niezgodny z Umową Sprzedaży objęty jest gwarancją. Sprzedawca odpowiada względem Klienta będącego Konsumentem lub Przedsiębiorcą na prawach Konsumenta, jeżeli Produkt sprzedany na podstawie Umowy Sprzedaży nie jest zgodny z umową .
3. W przypadku reklamowania Produktu wadliwego na podstawie gwarancji to gwarant decyduje o sposobie rozpatrzenia reklamacji.
4. Szczegółowe zasady dotyczące praw i obowiązków Klientów w zakresie składania reklamacji zostały opisane w **Załączniku nr 1** do Regulaminu.
5. Informujemy, że pod adresem: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=PL> dostępna jest platforma internetowego systemu rozstrzygania sporów pomiędzy Konsumentami i przedsiębiorcami na szczeblu unijnym (tzw. platforma ODR). Za jej pośrednictwem można złożyć skargę dotyczącą towarów lub usług zakupionych przez Internet, zarówno w kraju, jak i za granicą. Odbywa się to poprzez wypełnienie elektronicznego formularza i znalezienie właściwego podmiotu, który zajmie się rozwiązaniem sporu. Wszystkie podane na platformie instytucje zostały poddane weryfikacji, gwarantującej spełnianie przez nich odpowiednich przepisów i ich zarejestrowanie przez organy krajowe (w Polsce jest to UOKiK). Strona dostępna jest we wszystkich językach Unii, umożliwia też dołączanie odpowiednich dokumentów i ich tłumaczenie. Jednocześnie jako pierwszy punkt kontaktu Klient może się skontaktować ze Sprzedawcą wysyłając wiadomość na adres e-mail: [zakupy@biedronka.pl](mailto:zakupy@biedronka.pl).
6. Sprzedawca korzysta z pozasądowego rozwiązywania sporów, o których mowa w ustawie z dnia 23 września 2016 r., o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich:
  - a. szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania przez Klienta z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur dostępne są na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.
  - b. przy Prezesie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów działa także punkt kontaktowy, którego zadaniem jest między innymi udzielanie pomocy konsumentom w sprawach dotyczących pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.
  - c. Klient posiada następujące przykładowe możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń: (1) wniosek o rozstrzygnięcie sporu do stałego polubownego sądu konsumenckiego; (2) wniosek w sprawie pozasądowego rozwiązania sporu do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej; (3) pomoc powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów.

## **§ 11. Promocje**

1. Sprzedawca jest uprawniony do proponowania Klientom w Sklepie Internetowym szczególnych warunków sprzedaży Produktów, w tym warunków dostawy Produktów na zasadach określonych w odpowiednich regulaminach lub informacjach, materiałach o promocji dostępnych w Sklepie Internetowym.
2. Korzyści przysługujące Klientowi w związku z promocją mogą polegać w szczególności na:
  - a. obniżeniu Ceny Produktu objętego promocją;
  - b. obniżeniu Ceny Produktu innego niż objęty promocją dodanego przez Klienta do koszyka wraz z Produktem objętym promocją;
  - c. obniżeniu Ceny Produktu objętego promocją, w przypadku wcześniejszego zakupu przez Klienta innego Produktu objętego promocją;

- d. otrzymaniu przez Klienta nieodpłatnie lub ze zniżką dodatkowego (kolejnego) Produktu, w związku z zakupem określonej w promocji ilości dowolnych Produktów.
3. Skorzystanie z promocji, nie wyłącza prawa Klienta do odstąpienia od Umowy Sprzedaży, na zasadach opisanych § 9 oraz w **Załączniku nr 1** do Regulaminu. Jeżeli odpowiednie regulaminy promocji lub informacje, materiały o promocjach, nie stanowią inaczej, w przypadku odstąpienia od Umowy Sprzedaży, której przedmiotem są Produkty objęte promocją, Klient powinien zwrócić całość pakietu promocyjnego.
4. Promocje obowiązujące w Sklepie Internetowym nie podlegają łączeniu, o ile postanowienia Regulaminu lub odpowiedniego odrębnego regulaminu promocji lub informacje, materiały o promocjach nie stanowią inaczej.
5. W przypadku rozbieżności pomiędzy treścią Regulaminu i odpowiedniego odrębnego regulaminu promocji lub informacji, materiału o promocjach, w pierwszej kolejności stosuje się postanowienia właściwego odrębnego regulaminu promocji lub informacje, materiały o promocjach.
6. Niezależnie od postanowień ust. 1 powyżej Sprzedawca jest uprawniony do organizowania promocji w ramach których udostępnia Klientom Kod Rabatowy na zasadach określonych w „Regulaminie udostępniania i wykorzystania Kodów Rabatowych w Sklepie Internetowym w ramach Akcji Promocyjnych”.

## **§ 12. Usługi świadczone drogą elektroniczną**

1. Za pośrednictwem Sklepu Internetowego, Sprzedawca świadczy Usługi:
  - a. prowadzenia Konta;
  - b. formularza kontaktowego;
  - c. usługi informacyjne, polegające na prezentowaniu treści w ramach Sklepu Internetowego.
2. Usługa formularza kontaktowego polega na umożliwieniu Klientowi kontaktu ze Sprzedawcą poprzez wiadomość wysłaną za pośrednictwem formularza umieszczonego w Sklepie Internetowym.
3. Usługi informacyjne polegają na umożliwieniu Klientowi zapoznania się z informacjami dotyczącymi Sprzedawcy lub Produktów dostępnych w Sklepie Internetowym.
4. Umowy o świadczenie usług, o których mowa w ust. 1 lit. b i c powyżej, zawierane są z chwilą rozpoczęcia korzystania przez Klienta z określonej Usługi, a ulegają rozwiązaniu z chwilą opuszczenia przez Klienta Sklepu Internetowego lub zakończenia korzystania przez Klienta z poszczególnych Usług w inny sposób.
5. W ramach Konta, Sprzedawca umożliwia Klientom dodatkowo, w szczególności:
  - a. dostęp do historii Zamówień;
  - b. zarządzanie danymi osobowymi Klienta przypisanymi do Konta w ramach funkcjonalność zakładki „Twoje dane”; w tym możliwość uzupełnienia i edycji danych Klienta o dane adresowe dla dostaw, itp.,
  - c. dostęp do Programu Lojalnościowego albo połącznie Konta z wcześniej posiadaną Wirtualną Kartą Lojalnościową, w tym dostęp do Wirtualnej Karty Lojalnościowej;
  - d. dostęp do elektronicznych kuponów promocyjnych.
6. Klient może w każdej chwili rozwiązać Umowę o Prowadzenie Konta poprzez:
  - a. przesłanie Sprzedawcy wiadomości e-mail na adres: [zakupy@biedronka.pl](mailto:zakupy@biedronka.pl) zawierającej żądanie usunięcia Konta;
  - b. kontakt telefoniczny pod nr telefonu: (22) 205 34 55 z żądaniem usunięcia Konta.
7. Ponadto, Klient przyjmuje do wiadomości, że:
  - a. złożenie wniosku o usunięcie danych osobowych Klienta w zakresie danych(ej) Klienta niezbędnych do prowadzenia Konta połączonego z wnioskiem (choćby domniemanym) o usunięcie Konta (rozwiązanie umowy o prowadzenie konta), będzie skutkowało rozwiązaniem Umowy o Prowadzenie Konta;
  - b. rozwiązanie Umowy o Prowadzenie Konta i usunięcie Konta oznacza równocześnie utratę przez Klienta uprawnień wynikających z członkostwa w Programie Lojalnościowym i jest równoznaczne z ustaniem uczestnictwa w Programie Lojalnościowym.

8. Niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 30 (trzydzieści) dni od dnia otrzymania przez Sprzedawcę żądania usunięcia Konta lub wniosku, o który mowa w ust. 6 lit. a powyżej, na adres e-mail Klienta wskazany przy rejestracji, zostanie skierowana wiadomość e-mail z potwierdzeniem usunięcia Konta. Po usunięciu Konta, Sprzedawca przechowuje informacje o usuniętym Koncie przez 30 (trzydzieści) dni w celu umożliwienia jego ewentualnego przywrócenia.

### **§ 13. Reklamacje dotyczące usług świadczonych przez Sprzedawcę drogą elektroniczną**

1. Reklamacje dotyczące Usług mogą być składane
  - a. w formie elektronicznej na adres e-mail Sprzedawcy: [zakupy@biedronka.pl](mailto:zakupy@biedronka.pl),
  - b. za pomocą formularza kontaktowego udostępnionego pośrednictwem Sklepu Internetowego
  - c. pocztą tradycyjną na adres: Jeronimo Martins Polska S.A. ul. Dolna 3, 00-773 Warszawa,
  - d. telefonicznie pod nr telefonu: (22) 205 34 55 (opłata za połączenie według taryf operatorów), infolinia czynna od poniedziałku do soboty w godzinach 8-22, niedziela 10-20.
2. Reklamacja powinna zawierać: informację, której Usługi dotyczy, przyczyny składania reklamacji (np. opis nieprawidłowości), adres e-mail osoby zgłaszającej reklamację lub adres do doręczeń osoby zgłaszającej reklamację. W przypadku jeśli reklamacja nie zawiera danych niezbędnych do jej rozpatrzenia, Sprzedawca zwróci się o przekazanie informacji uzupełniających.
3. Sprzedawca rozpatrzy reklamację niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 14 (czternaście) dni od dnia otrzymania reklamacji. Odpowiedź zostanie przesłana na adres e-mail lub adres do doręczeń podany w reklamacji.

### **§ 14. Obowiązki Klienta**

1. Klient zobowiązany jest w szczególności do:
  - a. przestrzegania Regulaminu oraz regulaminów odrębnych znajdujących się w Sklepie Internetowym, w zakresie w jakim znajdują one zastosowanie do Klienta;
  - b. podawania w Zamówieniu oraz w formularzach udostępnionych przez Sprzedawcę w Sklepie Internetowym wyłącznie prawdziwych, aktualnych i wszystkich koniecznych danych oraz w razie konieczności ich niezwłocznego aktualizowania, w szczególności w zakresie, w jakim jest to konieczne do prawidłowego wykonania zawartych przez Klienta ze Sprzedawcą Umów Sprzedaży lub Umowy o Prowadzenie Konta oraz świadczenia przez Sprzedawcę pozostałych Usług, o których mowa w Regulaminie oraz regulaminach odrębnych.
2. W przypadku naruszenia któregośkolwiek z obowiązków określonych w ust. 1 Sprzedawca może rozwiązać Umowę o Prowadzenia Konta, ze skutkiem natychmiastowym:
  - a. pod warunkiem, że naruszenie przez Klienta obowiązków jest rażące, lub
  - b. po uprzednim wezwaniu Klienta do usunięcia naruszeń wysłanego przez Sprzedawcę na adres e-mail Klienta i po bezskutecznym upływie co najmniej 3 (trzy) dniowego terminu wyznaczonego przez Sprzedawcę na zaprzestanie/usunięcie przez Klienta naruszeń lub ich skutków.
3. Oświadczenie o rozwiązaniu Umowy o Prowadzenie Konta w trybie natychmiastowym składane będzie przez Sprzedawcę na adres e-mail Klienta.

### **§ 15. Ochrona danych osobowych**

1. Administratorem danych osobowych przetwarzanych w ramach Sklepu Internetowego i Programu Lojalnościowego jest Jeronimo Martins Polska S.A. z siedzibą w Kostrzynie.
2. Informacje o celach i warunkach na jakich Sprzedawca przetwarza dane osobowe Klientów, a także prawa przysługujące Klientom w związku z przetwarzaniem ich danych osobowych, zostały opisane w Polityce Prywatności.

## **§ 16. Przerwy techniczne**

1. Konieczne przerwy techniczne planowane będą przez Sprzedawcę w miarę możliwości w godzinach nocnych, celem zminimalizowania ich skutków wobec Klientów. W przypadku planowanych przerw technicznych, Sprzedawca umieści w Sklepie Internetowym informację o planowanym czasie ich realizacji, a w czasie ich trwania komunikat o ich realizacji ze wskazaniem zakładanego czasu ich zakończenia.

## **§ 17. Zmiany Regulaminu**

1. Sprzedawca może zmienić Regulamin w każdym momencie, w przypadku wystąpienia ważnego powodu jakim jest:
  - a. zmiana powszechnie obowiązujących przepisów prawa lub ich wykładni stosowanej przez uprawnione organy, mająca bezpośredni wpływ na treść Regulaminu i skutkująca koniecznością jego dostosowania do takiej zmiany przepisów lub ich wykładni;
  - b. wydanie orzeczenia, decyzji lub innego podobnego aktu przez sąd lub uprawniony organ władzy publicznej, mającego bezpośredni wpływ na treść Regulaminu i skutkującego koniecznością jego zmiany w celu dostosowania do takiego orzeczenia, decyzji lub innego podobnego aktu;
  - c. bezpieczeństwo, w tym zapobieganie naruszeniom Regulaminu lub przeciwdziałanie nadużyciom;
  - d. usunięcie niejasności lub wątpliwości interpretacyjnych dotyczących treści Regulaminu;
  - e. zmiana w zakresie procedury składania Zamówień, zasad zawierania Umowy Sprzedaży lub warunków jej realizacji;
  - f. zmiana funkcjonalności dostępnych w Sklepie Internetowym;
  - g. zmiana zasad funkcjonowania Sklepu Internetowego;
  - h. zmiana w zakresie nazw, adresów lub danych firmowych wskazanych w treści Regulaminu;
  - i. konieczność skorygowania sformułowań niejasnych lub budzących wątpliwości lub poprawy oczywistych omyłek pisarskich, które ewentualnie wystąpiły w Regulaminie.
2. O zmianie Regulaminu Sprzedawca powiadomi Klientów, udostępniając zmieniony Regulamin w Sklepie Internetowym oraz podając termin wejścia zmiany Regulaminu w życie, nie krótszy niż 14 (czternaście) dni od daty jego publikacji. Klientów, którzy zawarli Umowę o Prowadzenie Konta i posiadających Konto w Sklepie Sprzedawca poinformuje dodatkowo o zmianie Regulaminu poprzez wysłanie informacji o zmianie na adres poczty elektronicznej przypisany do Konta.
3. Termin wejścia w życie zmienionego Regulaminu w stosunku do Klientów, o których mowa w poprzednim zdaniu, będzie wynosić co najmniej 14 (czternaście) dni od daty przesłania informacji o zmianie Regulaminu, z zastrzeżeniem ust. 4 poniżej.
4. Jeżeli obowiązujący przepis prawa, orzeczenie lub inny podobny akt uprawnionego organu władzy publicznej będzie wymagał od Sprzedawcy wprowadzenia zmiany Regulaminu w krótszym terminie, niż wskazany w ust. 2 powyżej, powiadomienie o zmianie Regulaminu oraz komunikat umieszczony w Sklepie, będzie wskazywać taki krótszy termin wraz ze wskazaniem przyczyny.
5. W przypadku odmowy akceptacji zmienionej wersji Regulaminu, Klient przed datą wejścia zmiany Regulaminu w życie może złożyć wniosek z żądaniem rozwiązania Umowy o

Prowadzenie Konta na podstawie § 12 ust. 6 lit. a lub b Regulaminu. Rozwiązanie Umowy o Prowadzenie Konta następuje na zasadach określonych w § 12 ust. 8.

6. Zmieniony Regulamin stosuje się do Klienta, który nie rozwiąże Umowy o Prowadzenie Konta przed datą wejścia zmiany Regulaminu w życie. Umowy Sprzedaży zawarte zgodnie z Regulaminem lub złożone Zamówienia, przed dniem wejścia w życie zmian Regulaminu są realizowane na podstawie Regulaminu, który obowiązywał w chwili składania Zamówienia.

### **§ 18. Likwidacja Sklepu Internetowego**

Zakończenie działania Sklepu Internetowego pozostaje bez wpływu na złożone Zamówienia lub na Umowy Sprzedaży zawarte zgodnie Regulaminem, przed dniem zakończenia funkcjonowania Sklepu Internetowego.

### **§ 19. Postanowienia końcowe**

1. Dla rozwiania wszelkich wątpliwości, we wszystkich przypadkach doręczeń wiadomości e-mail do Klienta zgodnie z Regulaminem, za moment otrzymania wiadomości e-mail przez Klienta uważać się będzie moment zapisania wiadomości na serwerze, na którym Klient ma konto poczty elektronicznej.
2. Do spraw uregulowanych w Regulaminie stosuje się prawo polskie, chyba, że co innego wynika z przepisów prawa bezwzględnie obowiązujących.
3. Utrwalenie, zabezpieczenie, udostępnienie oraz potwierdzenie Klientowi istotnych postanowień Umowy Sprzedaży następuje poprzez przesłanie Klientowi wiadomości na adres e-mail podany przez Klienta przy rejestracji Konta lub składaniu Zamówienia bez Konta.
4. Klienci mogą w każdym czasie uzyskać dostęp do Regulaminu w Sklepie Internetowym lub pobierając go w formacie PDF na urządzenie końcowe, z którego korzystają, a także sporządzając jego wydruk.
5. Sprzedawca ma prawo do powierzenia realizacji Zamówienia osobie trzeciej (jako podwykonawcy).
6. Jeżeli jedno z postanowień Regulaminu przestanie obowiązywać wskutek zmian przepisów prawa lub orzeczenia sądu, nie ma to żadnego wpływu na ważność i przestrzeganie pozostałych postanowień Regulaminu.
7. Wszelkie spory pomiędzy Sprzedawcą a Klientem, które nie zostaną rozstrzygnięte polubownie, będą rozstrzygane przez właściwe sądy powszechne w Polsce, chyba, że co innego wynika z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
8. Wszelkie umowy ze Sprzedawcą zawierane są w języku polskim.
9. Ze Sprzedawcą można się kontaktować:
  - a. za pośrednictwem poczty elektronicznej pod adresem: [zakupy@biedronka.pl](mailto:zakupy@biedronka.pl);
  - b. telefonicznie pod nr telefonu: (22) 205 34 55 (opłata za połączenie według taryf operatorów), infolinia czynna od poniedziałku do soboty w godzinach 8-22, niedziela 10-20;
  - c. za pośrednictwem formularza kontaktowego dostępnego w Sklepie Internetowym.

### **Załączniki:**

1. Odstąpienie od Umowy Sprzedaży i reklamacje Produktów,
2. Wzór formularz odstąpienia do Umowy Sprzedaży.

## Załącznik nr 1 – Odstąpienie od Umowy Sprzedaży i reklamacje Produktów

### I. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy załącznik do Regulaminu (dalej „**Załącznik**”) określa zasady reklamacji i procedurę związaną z odstąpieniem od Umów Sprzedaży.
2. Ilekroć w Załączniku użyto zwrotów pisanych wielką literą, należy je rozumieć w znaczeniu podanym w Regulaminie, chyba że z kontekstu ich użycia wyraźnie wynika co innego. Wszystkie definicje mają to samo znaczenie bez względu na to, czy zdefiniowane pojęcie użyte zostało w liczbie pojedynczej czy mnogiej.

### II. Odstąpienie od Umowy Sprzedaży

1. Ilekroć w niniejszej części „II. Odstąpienie od Umowy Sprzedaży” jest mowa o „**Konsumencie**” lub „**Kliencie**” oznacza to Klienta będącego Konsumentem lub Przedsiębiorcą na prawach Konsumenta, w związku z wykonaniem przez niego prawa odstąpienia od umowy zawartej na odległość określonego w ustawie z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta.
2. Klient ma prawo odstąpić od Umowy Sprzedaży bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów w terminie 14 (czternaście) dni od dnia, w którym Konsument lub wskazana przez niego osoba trzecia inna niż Shopper, objęła Produkt w posiadanie. Do zachowania ww. terminu wystarczy wysłanie oświadczenia o odstąpieniu od Umowy Sprzedaży przed jego upływem.
3. Konsument może złożyć oświadczenie o odstąpieniu od Umowy Sprzedaży:
  - a. za pośrednictwem poczty elektronicznej, na adres e-mail zakupy@biedronka.pl,
  - b. na piśmie na adres Sprzedawcy: Sklep Internetowy Biedronka, ul. Dolna 3, 00-773 Warszawa dołączając oświadczenie o odstąpieniu od Umowy Sprzedaży do zwracanego Produktu (Produktów).
4. Klient może też skorzystać z ustawowego wzoru formularza odstąpienia (należy go wypełnić tylko w przypadku chęci odstąpienia od Umowy Sprzedaży):
  - *Adresat:* Sklep Internetowy Biedronka, ul. Dolna 3, 00-773 Warszawa, zakupy@biedronka.pl
  - *Ja/My(\*) niniejszym informuję/informujemy(\*) o moim/naszym odstąpieniu od umowy sprzedaży następujących rzeczy(\*)*
  - *Data zawarcia umowy(\*)/odbioru(\*)*
  - *Imię i nazwisko konsumenta(-ów)*
  - *Adres konsumenta(-ów)*
  - *Podpis konsumenta(-ów) (tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej)*
  - *Data*

(\*) *niepotrzebne skreślić.*
5. W przypadku odstąpienia przez Klienta od Umowy Sprzedaży, Umowę Sprzedaży uważa się za niezawartą.
6. Oświadczenie o odstąpieniu od Umowy Sprzedaży, powinno zawierać informację jakich zamówionych Produktów dotyczy odstąpienie od Umowy Sprzedaży oraz dowód, że zakup został dokonany w Sklepie Internetowym. W związku z tym Sprzedawca rekomenduje wskazanie w oświadczeniu o odstąpieniu od Umowy Sprzedaży numeru Zamówienia lub też dołączenie do niego kopii dowodu zakupu (np. faktury VAT, potwierdzenia płatności kartą).
7. Sprzedawca rekomenduje skorzystanie z wzoru oświadczenia o odstąpieniu od Umowy Sprzedaży będącego **Załącznikiem nr 1** do Regulaminu, ale nie jest to obowiązkowe.
8. Wypełnienie oświadczenia na formularzu odstąpienia może znacząco przyspieszyć procedurę zwrotu, gdyż ułatwi identyfikację Zamówienia.
9. Sprzedawca zwraca Klientowi wszystkie dokonane przez niego w związku z Umową Sprzedaży płatności, w tym koszty dostawy.
10. Konsument ma obowiązek zwrócić Produkt (lub Produkty) objęte odstąpieniem Sprzedawcy niezwłocznie, jednak nie później niż 14 (czternaście) dni od dnia, w którym odstąpił od Umowy Sprzedaży. Do zachowania terminu wystarczy odesłanie Produktu (lub Produktów) przed jego upływem. Zwracane Produkty należy odesłać na adres Sprzedawcy:

Sklep Internetowy Biedronka  
Zwrot eCommerce / Food  
ul. Dolna 3  
00-773 Warszawa

11. Produkty nie można zwracać w sklepie stacjonarnym Sprzedawcy.
12. Bezpośrednie koszty zwrotu Produktu (lub Produktów) ponosi Konsument.
13. Sprzedawca dokonuje zwrotu płatności otrzymanych od Konsumenta niezwłocznie, nie później jednak niż w ciągu 14 (czternastu) dni od dnia otrzymania oświadczenia Konsumenta o odstąpieniu od Umowy Sprzedaży.
14. Sprzedawca ma prawo do powstrzymania się od zwrotu płatności otrzymanych od Konsumenta do chwili otrzymania Produktów od Konsumenta lub dostarczenia przez Konsumenta dowodu odesłania Produktów, w zależności, od tego co nastąpi wcześniej.
15. Zwrot płatności otrzymanych od Konsumenta dokonywany jest przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego Konsument użył do opłacenia Zamówienia, chyba że wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu.
16. Przy zwrocie Produktu (lub Produktów) w wyniku odstąpienia Klienta od Umowy Sprzedaży, Sprzedawca uprawniony jest do zbadania stanu Produktu (lub Produktów). Zwrot Produktu (lub Produktów) powinien nastąpić w stanie niezmiennym, chyba że zmiana była konieczna w granicach zwykłego zarządu. Klient ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości Produktów będące wynikiem korzystania z nich w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania Produktów. Zwracany Produkt powinien być kompletny.
17. Prawo do odstąpienia od Umowy Sprzedaży nie przysługuje Konsumentowi m.in. w odniesieniu do umów:
  - a. w której przedmiotem świadczenia jest towar ulegający szybkiemu zepsuciu lub mający krótki termin przydatności do użycia; w tym także produkty wymagające chłodniczych lub mroźniczych warunków przechowywania, owoców i warzyw oraz pieczywa;
  - b. w której przedmiotem świadczenia jest towar dostarczany w zapieczętowanym opakowaniu, którego po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;
  - c. w której przedmiotem świadczenia są towary, które po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostają nierozłącznie połączone z innymi towarami;
  - d. w której przedmiotem świadczenia są nagrania dźwiękowe lub wizualne albo programy komputerowe dostarczane w zapieczętowanym opakowaniu, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu.

### **III. Reklamacje Produktów, treści cyfrowych i usług cyfrowych niezgodnych z umową**

#### **A. Postanowienia ogólne**

1. Klienci mogą złożyć reklamację dotyczącą Produktów niezgodnych z Umową Sprzedaży/wadliwych zakupionych w Sklepie Internetowym Biedronka:
  - a. osobiście w dowolnym sklepie stacjonarnym Biedronka (aktualna lista sklepów dostępna jest pod adresem [www.biedronka.pl/sklepy](http://www.biedronka.pl/sklepy)),
  - b. pisemnie na adres:  
Sklep Internetowy Biedronka  
Zwrot eCommerce / Food  
ul. Dolna 3  
00-773 Warszawa
  - c. w formie elektronicznej na adres e-mail Sprzedawcy: [zakupy@biedronka.pl](mailto:zakupy@biedronka.pl),



d. telefonicznie pod nr telefonu: (22) 205 34 55 (opłata za połączenie według taryf operatorów), infolinia czynna od poniedziałku do soboty w godzinach 8-22, niedziela 10-20.

2. Reklamacje mogą być składane na podstawie przepisów dotyczących odpowiedzialności za brak zgodności produktu z umową, odpowiedzialności za brak zgodności treści cyfrowej lub usługi cyfrowej z umową, rękojmi, lub na podstawie gwarancji, jeżeli produkt niezgodny z umową objęty jest gwarancją.
3. Przy składaniu reklamacji Klient powinien wskazać: podstawę reklamacji (brak zgodności Produktu z Umową Sprzedaży/brak zgodności treści cyfrowej lub usługi cyfrowej z Umową Sprzedaży/rękojmia/gwarancja, imię i nazwisko, dane kontaktowe, datę zakupu, ceną zakupu, nazwę produktu, opis wady, datę/czas ujawnienia wady, swoje żądanie. Wymogi podane w zdaniu poprzednim mają formę zalecenia i nie wpływają na skuteczność reklamacji złożonych z pominięciem zalecanego opisu reklamacji.
4. Klient zgłaszając reklamację powinien wykazać, że zakup Produktu został dokonany w Sklepie Internetowym, co może nastąpić poprzez wskazanie numeru Zamówienia, czy też dołączenie dowodu zakupu w Sklepie Internetowym (np. faktury VAT, potwierdzenia płatności kartą) lub jego kopii oraz podać przyczynę reklamacji. W tym celu Klient może wypełnić odpowiednią kolumnę formularza reklamacyjnego.
5. W celu złożenia reklamacji Klient może również skorzystać z formularza reklamacyjnego dostępnego w zakładce „Zwroty i reklamacje” lub przygotować własne oświadczenie. Skorzystanie z formularza reklamacyjnego dostępnego w zakładce „Zwroty i reklamacje” nie jest obowiązkowe.
6. Termin udzielenia odpowiedzi na reklamację Klienta wynosi:
  - a. w przypadku reklamacji z tytułu braku zgodności towaru z umową/braku zgodności treści cyfrowej lub usługi cyfrowej z umową/rękojmi - 14 dni.
  - b. w przypadku reklamacji z tytułu gwarancji - szczegółowe terminy i zasady reguluje karta gwarancyjna.
7. Ilekroć w niniejszej części „III. Reklamacje Produktów niezgodnych z umową” jest mowa o „**Konsumencie**” lub „**Kliencie**” oznacza to Klienta będącego Konsumentem lub Przedsiębiorcą na prawach Konsumenta.

## **B. Brak zgodności Produktu z Umową Sprzedaży**

1. Uprawnienia Konsumentów i Przedsiębiorców na prawach Konsumenta z tytułu braku zgodności towaru z umową określone są w Rozdziale 5a ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta.
2. Sprzedawca ponosi odpowiedzialność za brak zgodności Produktu z Umową Sprzedaży istniejący w chwili jego dostarczenia i ujawniony w ciągu dwóch lat od tej chwili, chyba że termin przydatności Produktu do użycia, określony przez Sprzedawcę, jego poprzedników prawnych lub osoby działające w ich imieniu jest dłuższy. Domniemywa się, że brak zgodności Produktu z Umową Sprzedaży, który ujawnił się przed upływem dwóch lat od chwili dostarczenia Produktu, istniał w chwili jego dostarczenia, o ile nie zostanie udowodnione inaczej lub domniemania tego nie można pogodzić ze specyfiką Produktu lub charakterem braku zgodności towaru z umową.
3. Sprzedawca nie może powoływać się na upływ terminu do stwierdzenia braku zgodności Produktu z Umową Sprzedaży określonego w ust. 2 powyżej, jeżeli brak ten podstępnie zataił.
4. Jeżeli Produkt jest niezgodny z Umową Sprzedaży, Konsument może żądać jego naprawy lub wymiany.
5. Sprzedawca może dokonać wymiany, gdy Klient żąda naprawy lub Sprzedawca może dokonać naprawy, gdy Klient żąda wymiany, jeżeli doprowadzenie do

zgodności Produktu z Umową Sprzedaży w sposób wybrany przez Klienta jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów dla Sprzedawcy. Jeżeli naprawa i wymiana są niemożliwe lub wymagałyby nadmiernych kosztów dla Sprzedawcy, może on odmówić doprowadzenia Produktu do zgodności z Umową Sprzedaży.

6. Przy ocenie nadmierności kosztów uwzględnia się wszelkie okoliczności sprawy, w szczególności znaczenie braku zgodności Produktu z Umową Sprzedaży, wartość Produktu zgodnego z Umową Sprzedaży oraz nadmierne niedogodności dla Konsumenta powstałe wskutek zmiany sposobu doprowadzenia Produktu do zgodności z Umową Sprzedaży.
7. Sprzedawca dokonuje naprawy lub wymiany w rozsądnym czasie od chwili, w której został poinformowany przez Klienta o braku zgodności z Umową Sprzedaży i bez nadmiernych niedogodności dla Klienta, uwzględniając specyfikę Produktu oraz cel w jakim Klient go nabył. Koszty naprawy lub wymiany, w tym w szczególności koszty opłat pocztowych, przewozu, robocizny i materiałów ponosi Sprzedawca.
8. Konsument udostępnia Sprzedawcy Produkt podlegający naprawie lub wymianie. Sprzedawca odbiera od Konsumenta Produkt na swój koszt.
9. Jeżeli Produkt został zamontowany przed ujawnieniem się braku zgodności Produktu z Umową Sprzedaży, Sprzedawca demontuje Produkt oraz montuje go ponownie po dokonaniu naprawy lub wymiany albo zleca wykonanie tych czynności na swój koszt.
10. Konsument nie jest zobowiązany do zapłaty za zwykłe korzystanie z Produktu, który następnie został wymieniony.
11. Jeżeli Produkt jest niezgodny z Umową Sprzedaży, Klient może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od Umowy Sprzedaży, gdy:
  - a. Sprzedawca odmówił doprowadzenia Produktu do zgodności z Umową Sprzedaży,
  - b. Sprzedawca nie doprowadził Produktu do zgodności z Umową Sprzedaży;
  - c. brak zgodności Produktu z Umową Sprzedaży występuje nadal, mimo że Sprzedawca próbował doprowadzić Produkt do zgodności z Umową Sprzedaży;
  - d. brak zgodności Produktu z Umową Sprzedaży jest na tyle istotny, że uzasadnia obniżenie ceny albo odstąpienie od Umowy Sprzedaży bez uprzedniego skorzystania ze środków ochrony wskazanych w ust. 4 powyżej;
  - e. z oświadczenia Sprzedawcy lub okoliczności wyraźnie wynika, że nie doprowadzi on Produktu do zgodności z Umową Sprzedaży w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności dla Klienta.
12. Obniżona cena musi pozostawać w takiej proporcji do ceny wynikającej z Umowy Sprzedaży, w jakiej wartość Produktu niezgodnego z Umową Sprzedaży pozostaje do wartości Produktu zgodnego z Umową Sprzedaży.
13. Sprzedawca zwraca Konsumentowi kwoty należne wskutek skorzystania z prawa obniżenia ceny niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 (czternaście) dni od dnia otrzymania oświadczenia Konsumenta o obniżeniu ceny.
14. Konsument nie może odstąpić od Umowy Sprzedaży, jeżeli brak zgodności Produktu z Umową Sprzedaży jest nieistotny. Domniemywa się, że brak zgodności Produktu z Umową Sprzedaży jest istotny.
15. Jeżeli brak zgodności z Umową Sprzedaży dotyczy jedynie niektórych Produktów dostarczonych na podstawie Umowy Sprzedaży Konsument może odstąpić od Umowy Sprzedaży jedynie w odniesieniu do tych Produktów, a także w odniesieniu do innych Produktów nabytych przez Konsumenta wraz z Produktami niezgodnymi z Umową Sprzedaży jeżeli nie można rozsądnie oczekiwać, aby Konsument zgodził się zatrzymać wyłącznie Produkty zgodne z Umową Sprzedaży.
16. W razie odstąpienia od Umowy Sprzedaży Konsument niezwłocznie zwraca Produkt Sprzedawcy na jego koszt. Sprzedawca zwraca Konsumentowi cenę niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 (czternaście) dni od dnia otrzymania Produktu lub dowodu jego odesłania.

17. Sprzedawca dokonuje zwrotu ceny 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. Zwrot uwzględnia wszystkie rabaty otrzymane przy zakupie.
18. Sprzedawca przyjmując reklamowany Produkt w sklepie stacjonarnym Biedronka, wypełnia protokół reklamacyjny w 3 egzemplarzach, przy czym 1 egzemplarz protokołu reklamacyjnego zostaje przekazany Klientowi.
19. W ramach odpowiedzialności z tytułu braku zgodności Produktu z Umową Sprzedaży, Sprzedawca nie ma obowiązku dostarczenia Klientowi zastępczego towaru na czas trwania procedury reklamacyjnej.
20. W przypadku podjęcia decyzji o naprawie zamówionego Produktu lub wymianie Produktu na nowy i odbiorze go w sklepie stacjonarnym Biedronka, Produkt wydawany jest Klientowi za potwierdzeniem przez niego odbioru Produktu.
21. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności z tytułu braku zgodności Produktu z Umową Sprzedaży, jeżeli Konsument najpóźniej w chwili zawarcia Umowy Sprzedaży został wyraźnie poinformowany, że konkretna cecha Produktu odbiega od wymogów zgodności z Umową Sprzedaży oraz wyraźnie i odrębnie zaakceptował brak konkretnej cechy Produktu.

### **C. Brak zgodności Treści cyfrowej lub Usługi cyfrowej z umową**

1. Sprzedawca ponosi odpowiedzialność względem Konsumenta i Przedsiębiorcy na prawach konsumenta za brak zgodności treści cyfrowej lub usługi cyfrowej na zasadach określonych w rozdziale 5b ustawy z dnia 30 maja 2014 r. – o prawach konsumenta.
2. Jeżeli treść cyfrowa lub usługa cyfrowa są niezgodne z umową, Konsument lub Przedsiębiorca na prawach konsumenta może żądać doprowadzenia do ich zgodności z Umową Sprzedaży.
3. Sprzedawca może odmówić doprowadzenia treści cyfrowej lub usługi cyfrowej do zgodności z Umową Sprzedaży, jeżeli doprowadzenie do zgodności treści cyfrowej lub usługi cyfrowej z umową jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów dla Sprzedawcy.
4. Przy ocenie nadmierności kosztów dla Sprzedawcy uwzględnia się wszelkie okoliczności sprawy, w szczególności znaczenie braku zgodności treści cyfrowej lub usługi cyfrowej z umową oraz wartość treści cyfrowej lub usługi cyfrowej zgodnych z Umową Sprzedaży.
5. Sprzedawca doprowadza treść cyfrową lub usługę cyfrową do zgodności z Umową Sprzedaży w rozsądnym czasie od chwili, w której Sprzedawca został poinformowany przez Konsumenta lub Przedsiębiorcę na prawach konsumenta o braku zgodności z Umową Sprzedaży, i bez nadmiernych niedogodności dla Konsumenta lub Przedsiębiorcy na prawach konsumenta, uwzględniając ich charakter oraz cel, w jakim są wykorzystywane. Koszty doprowadzenia treści cyfrowej lub usługi cyfrowej do zgodności z umową ponosi Sprzedawca.
6. Jeżeli treść cyfrowa lub usługa cyfrowa są niezgodne z Umową Sprzedaży, Konsument lub Przedsiębiorca na prawach konsumenta może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od umowy, gdy:
  - a. doprowadzenie do zgodności treści cyfrowej lub usługi cyfrowej z umową jest niemożliwe albo wymaga nadmiernych kosztów,
  - b. Sprzedawca nie doprowadził treści cyfrowej lub usługi cyfrowej do zgodności z Umową Sprzedaży;
  - c. brak zgodności treści cyfrowej lub usługi cyfrowej z umową występuje nadal, mimo że Sprzedawca próbował doprowadzić treść cyfrową lub usługę cyfrową do zgodności z Umową Sprzedaży;

- d. brak zgodności treści cyfrowej lub usługi cyfrowej z Umową Sprzedaży jest na tyle istotny, że uzasadnia obniżenie ceny albo odstąpienie od umowy bez uprzedniego skorzystania z żądania doprowadzenia do zgodności treści cyfrowej lub usługi cyfrowej z Umową Sprzedaży;
  - e. z oświadczenia Sprzedawcy lub okoliczności wyraźnie wynika, że nie doprowadzi on treści cyfrowej lub usługi cyfrowej do zgodności z Umową Sprzedaży w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności dla Konsumenta lub Przedsiębiorcy na prawach konsumenta.
7. Obniżona cena musi pozostawać w takiej proporcji do ceny wynikającej z Umowy Sprzedaży, w jakiej wartość treści cyfrowej lub usługi cyfrowej niezgodnych z Umową Sprzedaży pozostaje do wartości treści cyfrowej lub usługi cyfrowej zgodnych z Umową Sprzedaży.
  8. Konsument lub Przedsiębiorca na prawach konsumenta nie może odstąpić od Umowy Sprzedaży, jeżeli treść cyfrowa lub usługa cyfrowa są dostarczane w zamian za zapłatę ceny, a brak zgodności treści cyfrowej lub usługi cyfrowej z umową jest nieistotny.
  9. Sprzedawca ma obowiązek dokonać zwrotu Konsumentowi lub Przedsiębiorcy na prawach konsumenta ceny należnej wskutek skorzystania z prawa odstąpienia od umowy lub obniżenia ceny niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Konsumenta lub Przedsiębiorcy na prawach konsumenta o odstąpieniu od umowy lub obniżeniu ceny.
  10. Sprzedawca dokonuje zwrotu ceny przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Konsument lub Przedsiębiorca na prawach konsumenta, chyba że Konsument lub Przedsiębiorca na prawach konsumenta wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.
  11. Sprzedawca ponosi odpowiedzialność za brak zgodności z Umową Sprzedaży treści cyfrowej lub usługi cyfrowej dostarczanych jednorazowo lub w częściach, który istniał w chwili ich dostarczenia i ujawnił się w ciągu dwóch lat od tej chwili.
  12. Sprzedawca nie może powoływać się na upływ terminu do stwierdzenia braku zgodności treści cyfrowej lub usługi cyfrowej z Umową Sprzedaży określonego w punkcie 11 powyżej, jeżeli brak ten podstępnie zataił.

#### **D. RĘKOJMIA**

1. Ilekroć w niniejszej części C jest mowa o „**Kliencie**” oznacza to Klienta nie będącego Konsumentem lub Przedsiębiorcą na prawach Konsumenta.
2. Sprzedawca ponosi odpowiedzialność względem Klientów za wady towarów zgodnie z regulacjami zawartymi w ustawie z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny, w szczególności w oparciu o art. 556 i nast. Kodeksu cywilnego (rękojmia).
3. W przypadku reklamowania towaru niepełnowartościowego/wadliwego na podstawie rękojmi możliwe jest zgłoszenie przez Klientów żądania:
  - a. naprawy,
  - b. wymiany,
  - c. obniżenia ceny (obniżona cena powinna pozostawać w takiej proporcji do ceny wynikającej z umowy, w jakiej wartość rzeczy z wadą pozostaje do wartości rzeczy bez wady),
  - d. odstąpienia od umowy tj. zwrotu gotówki (jeżeli wada jest istotna).
4. Sprzedawca jest obowiązany wymienić rzecz wadliwą na wolną od wad lub usunąć wadę w rozsądnym czasie bez nadmiernych niedogodności dla Klienta.
5. W przypadku żądania wymiany rzeczy na wolną od wad albo usunięcia wady Sprzedawca może odmówić zadośćuczynienia żądaniu Klienta, jeżeli doprowadzenie do zgodności z umową rzeczy wadliwej w sposób wybrany przez Klienta jest niemożliwe albo w porównaniu z drugim możliwym sposobem doprowadzenia do zgodności z umową wymagałoby nadmiernych kosztów. Sprzedawca może odmówić wymiany rzeczy na wolną od wad lub usunięcia wady także wtedy, gdy koszty zadośćuczynienia temu obowiązkowi przewyższają cenę rzeczy sprzedanej.

6. Klient może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od umowy, chyba że Sprzedawca niezwłocznie i bez nadmiernych niedogodności dla Klienta wymieni rzecz wadliwą na wolną od wad albo wadę usunie. Ograniczenie to nie ma zastosowania, jeżeli rzecz była już wymieniona lub naprawiana przez sprzedawcę albo sprzedawca nie uczynił zadość obowiązkowi wymiany rzeczy na wolną od wad lub usunięcia wady.
7. Sprzedawca odpowiada z tytułu rękojmi, jeżeli wada fizyczna zostanie stwierdzona przed upływem dwóch lat od dnia wydania rzeczy Klientowi.
8. Roszczenie o usunięcie wady lub wymianę rzeczy sprzedanej na wolną od wad przedawnia się z upływem roku, licząc od dnia stwierdzenia wady.
9. W terminach określonych w ust. 7 Klient może złożyć oświadczenie o odstąpieniu od umowy albo obniżeniu ceny z powodu wady rzeczy sprzedanej. Jeżeli Klient żądał wymiany rzeczy na wolną od wad lub usunięcia wady, bieg terminu do złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy albo obniżeniu ceny rozpoczyna się z chwilą bezskutecznego upływu terminu do wymiany rzeczy lub usunięcia wady.
10. W celu ułatwienia i przyspieszenia procesu rozpatrywania reklamacji zaleca się dostarczenie przez Klienta wadliwego produktu do Sprzedawcy oraz przedłożenie dokumentu potwierdzającego dokonanie zakupu np. faktury VAT, potwierdzenia płatności kartą.

#### **E. GWARANCJA**

1. Jeżeli została udzielona gwarancja na dany Produkt będący w ofercie Sklepu Internetowego, Sprzedawca wydaje Klientowi wraz ze sprzedanym Produktem dokument gwarancyjny. Dokument gwarancyjny może być integralną częścią instrukcji obsługi lub oddzielnym dokumentem.
2. Reklamacje z tytułu gwarancji można składać do podmiotu, który udzielił gwarancji (gwaranta) lub za pośrednictwem dowolnego sklepu stacjonarnego Biedronka lub Sklepu Internetowego, w terminie i na zasadach wskazanych w dokumencie gwarancyjnym.
3. W przypadku reklamowania wadliwego Produktu na podstawie gwarancji, to gwarant decyduje o sposobie rozpatrzenia reklamacji.

Załącznik nr 2 - Formularz odstąpienia do Umowy.

**Biedronka**

**WZÓR FORMULARZA ODSTĄPIENIA OD UMOWY**

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

.....  
(data)

.....  
(imię i nazwisko)

.....  
(adres)

.....  
(numer telefonu)

.....  
(adres e-mail)

Do  
Sklep Internetowy Biedronka  
Zwrot eCommerce / Food  
ul. Dolna 3  
00-773 Warszawa  
adres e-mail: [zakupy@biedronka.pl](mailto:zakupy@biedronka.pl)

Ja/My (\*) .....niniejszym informuję/informujemy (\*) o moim /naszym (\*) odstąpieniu od umowy sprzedaży\* następujących produktów:

Lp	NUMER PRODUKTU	NAZWA PRODUKTU	ILOŚĆ SZTUK ZWRACANYCH	Numer Zamówienia

.....  
Data zawarcia umowy (\*)/odbioru(\*) produktów

**Podpis Klienta** .....

(tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej)

(\*) niepotrzebne skreślić

## Informacja o prawie odstąpienia od umowy

### Kiedy i jak odstąpić od umowy?

Jeżeli dokonałeś zakupów jako Konsument lub Przedsiębiorca na prawach Konsumenta możesz odstąpić od zawartej ze Sprzedawcą umowy bez podania jakiegokolwiek przyczyny w terminie 14 dni. Termin do odstąpienia od umowy wygasa po upływie 14 dni od dnia, w którym weszli Państwo w posiadanie zamówionych produktów lub w którym osoba trzecia inna niż Shopper weszła w posiadanie zamówionych produktów. Aby skorzystać z prawa odstąpienia od umowy, niezbędne jest poinformowanie Sprzedawcy o decyzji o odstąpieniu od zawartej umowy: za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres [zakupy@biedronka.pl](mailto:zakupy@biedronka.pl) lub dołączając oświadczenie o odstąpieniu od umowy do zwracanego produktu lub produktów na adres wskazany poniżej.

W celu odstąpienia od umowy mogą Państwo skorzystać z niniejszego formularza, jednak nie jest to obowiązkowe. Za zachowanie terminu odstąpienia od umowy uznaje się wysłanie informacji dotyczącej odstąpienia od umowy przed upływem terminu do odstąpienia od umowy.

Prawo do odstąpienia od umowy nie przysługuje Konsumentowi lub Przedsiębiorcy na prawach Konsumenta m.in. w odniesieniu do umów:

- w której przedmiotem świadczenia jest towar ulegający szybkiemu zepsuciu lub mający krótki termin przydatności do użycia; w tym także produkty wymagające chłodniczych lub mroźniczych warunków przechowywania, owoców i warzyw oraz pieczywa;
- w której przedmiotem świadczenia jest towar dostarczany w zapieczętowanym opakowaniu, którego po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;
- w której przedmiotem świadczenia są towary, które po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostają nierozłącznie połączone z innymi towarami;
- w której przedmiotem świadczenia są nagrania dźwiękowe lub wizualne albo programy komputerowe dostarczane w zapieczętowanym opakowaniu, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu.

### Czym skutkuje odstąpienie od umowy i jak się odbywa?

Odstąpienie od umowy skutkuje zwrotem wszystkich otrzymanych od Państwa płatności, w tym kosztów dostarczenia zamówionych produktów. Zwrot płatności nastąpi niezwłocznie, ale nie później niż w terminie 14 dni od dnia, w którym zostaliśmy poinformowani o Państwa odstąpieniu od umowy. Zwrot płatności zostanie dokonany przy użyciu takiego samego sposobu płatności, jaki został przez Państwa użyty w pierwotnej transakcji, nie poniosą Państwo żadnych opłat w związku z tym zwrotem. Sprzedawca zastrzega sobie możliwość wstrzymania się ze zwrotem płatności do czasu otrzymania zamówionych produktów lub doręczenia dowodu odesłania produktów. Zwracamy uwagę, że 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.

Proszę odesłać zwracany produkt lub produkty na adres:

### Sklep Internetowy Biedronka

Zwrot eCommerce / Food  
ul. Dolna 3  
00-773 Warszawa

w trybie niezwłocznym, a w każdym razie nie później niż 14 dni od dnia, w którym poinformowali nas Państwo o odstąpieniu od umowy. Termin jest zachowany, jeżeli odeślą Państwo rzecz przed upływem terminu 14 dni.

Bezpośrednie koszty zwrotu produktu lub produktów ponosi Konsument/Przedsiębiorca na prawach Konsumenta, w tym także koszty zwrotu produktu lub produktów, których nie da się odesłać w zwykłym trybie pocztą. Koszt zwrotu takich Produktów zależy od sposobu realizacji przez zwrotu (m.in. wybranej firmy transportowej).

Szczegóły dotyczące zwrotu dostępne w regulaminie Sklepu Internetowego Biedronka na stronie <https://zakupy.biedronka.pl/>

Informacje dotyczące przetwarzania Twoich danych osobowych	
<b>Administrator Inspektor Ochrony Danych (IOD)</b>	Jeronimo Martins Polska S.A., ul. Żniwna 5, 62-025, Kostrzyn, <a href="mailto:zakupy@biedronka.pl">zakupy@biedronka.pl</a> Inspektor Ochrony Danych: <a href="mailto:dpo.polska@jeronimo-martins.com">dpo.polska@jeronimo-martins.com</a>
<b>Skąd mamy Twoje dane osobowe i w jakim zakresie je przetwarzamy?</b>	Twoje dane osobowe otrzymaliśmy od klienta Sklepu Internetowego Biedronka Home, który podał je, ponieważ: • Jesteś adresatem zamówienia, Twoje dane służą nam tylko do realizacji zamówienia złożonego przez innego użytkownika Sklepu Internetowego Biedronka (Twoje imię i nazwisko, nr telefonu, adres). • Dokonujesz zwrotu zamówienia i Tobie są zwracane środki finansowe (Twoje imię i nazwisko, nr rachunku bankowego).
<b>Cele przetwarzania</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Dostarczenie Tobie, jako innemu adresatowi, zamówienia:</b> wykonanie umowy sprzedaży, obsługa reklamacji, komunikacja z Tobą.</li><li>• <b>Dokonywanie zwrotu zamówienia i środków finansowych:</b> w związku ze zwrotem zamówienia, w ramach umowy sprzedaży i obsługa reklamacji.</li></ul>
<b>Podstawy prawne przetwarzania</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Inny adresat zamówienia:</b> wykonanie umowy (art. 6 ust. 1 lit. b RODO), ułatwienie i przyśpieszenie komunikacji z Tobą - prawnie uzasadniony interes Administratora (art. 6 ust. 1 lit. f RODO).</li><li>• <b>Zwrot zamówienia i środków finansowych:</b> wykonanie umowy (art. 6 ust. 1 lit. b RODO) oraz przepisy prawa cywilnego i konsumenckiego (art. 6 ust. 1 lit c RODO).</li></ul>
<b>Odbiorcy danych</b>	Usługodawcy świadczący usługi w imieniu Administratora; uprawnione organy państwowe; pracownicy i współpracownicy Administratora. Twoje dane osobowe nie będą przetwarzane poza obszarem UE

<b>Okres przechowywania danych osobowych</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Twoje dane osobowe, jako innego adresata zamówienia:</b> okres przedawnienia roszczeń z umowy sprzedaży.</li> <li>• <b>Twoje dane osobowe, jako osoby dokonującej zwrotu zamówienia i na rzecz której zwracane są środki finansowe:</b> Czas zwrotu środków finansowych oraz okres przechowania danych, zgodnie z przepisami o rachunkowości.</li> </ul>
<b>Twoje prawa wobec przetwarzania danych osobowych</b>	<p>Masz prawo do: informacji o przetwarzaniu danych; uzyskania kopii danych; sprostowania danych i uzupełnienia niekompletnych danych; usunięcia danych; ograniczenia przetwarzania danych; przenoszenia danych; sprzeciwu wobec przetwarzania danych; wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych. W celu realizacji tych praw, skontaktuj się z Administratorem lub IOD, których dane kontaktowe są powyżej.</p>
<b>Więcej informacji</b>	<p>Więcej informacji na temat przetwarzania danych osobowych znajduje się w Polityce Prywatności na <a href="http://zakupy.biedronka.pl/regulaminy/polityka-prywatnosci.html">zakupy.biedronka.pl/regulaminy/polityka-prywatnosci.html</a>.</p>