

REGULAMIN ŚWIADCZENIA DOSTAW DLA KLIENTÓW MAKRO Cash and Carry Polska S.A.

§1. Definicje

1. Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:

- a) **MAKRO** – MAKRO Cash and Carry Polska S.A. z siedzibą w Warszawie, Al. Krakowska 61, wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000047354 przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy XIII Wydział Gospodarczy, NIP: 522-000-28-60, REGON: 012775559 kapitał zakładowy 257 068 680,00 zł, kapitał wpłacony 257 068 680,00 zł. Wykaz hal świadczących dostawę znajduje się na stronie www.makro.pl.
- b) **Klient / Klient MAKRO** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, dokonująca zakupów w sieci MAKRO Cash and Carry Polska S.A. na cele związane z działalnością gospodarczą, niebędąca konsumentem.
- c) **Produkt** – rozumie się przez to rzecz ruchomą, którą Klient może nabyć od MAKRO w systemie dostaw.
- d) **Regulamin** – niniejszy Regulamin.
- e) **Regulaminy MAKRO** – inne niż w Regulaminie zasady obowiązujące w MAKRO, które obowiązują Klienta MAKRO, wskazane na stronie www.makro.pl, w szczególności Regulamin Klienta MAKRO oraz Regulamin zwrotów Produktów, zakupionych przez Klientów w MAKRO.
- f) **Cena** – wyrażona w złotych polskich cena Produktu podana, jako cena netto oraz jako cena wraz z podatkiem VAT (cena brutto).
- g) **Zamówienie** – oferta Klienta nabycia Produktów w systemie dostaw.
- h) **Zamawiarza internetowa** – platforma (system) do składania Zamówień z dostawą Produktów do Klienta – www.makro-dla-gastronomii.pl. Warunkiem otrzymania dostawy jest formalna akceptacja niniejszego Regulaminu przez Klienta.

§2. Informacje ogólne

- 1. Makro świadczy usługi wyłącznie Klientom.
- 2. MAKRO dostarcza Produkty wyłącznie na obszarze terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
- 3. Przed pierwszym Zamówieniem Klient wypełnia „Formularz Klienta z Dostawą”, w którym podaje m.in. adresy dostaw, osobę kontaktową, nr telefonu kontaktowego, dni dostaw, okna czasowe, adres mailowy. Jest to niezbędne do rozpoczęcia współpracy.
- 4. Klient zobowiązuje się niezwłocznie poinformować MAKRO o wszelkich zmianach danych kontaktowych zawartych w Formularzu Klienta z Dostawą.
- 5. Klienci nie mogą zamieszczać w ramach składanych Zamówień treści o charakterze bezprawnym lub sprzecznych z dobrymi obyczajami lub zasadami współżycia społecznego, w szczególności nie mogą umieszczać treści naruszających praw osób trzecich, w tym ich praw autorskich bądź dóbr osobistych.
- 6. MAKRO gwarantuje, że proces kompletacji produktów żywnościowych oraz ich transport odbywa się z zachowaniem zasad HACCP w oparciu o normy jakościowe ISO 22000.
- 7. Zakup towarów zamówionych przez Klientów dokumentowany jest wyłącznie fakturami VAT.
- 8. Korzystanie z zamawiania przez Zamawiarzkę internetową wymaga najnowszej wersji przeglądarki.

§3. Zamawianie towaru

- 1. Klient zamawia towar w asortymencie znajdującym się w ofercie MAKRO, zgodnie z ofertą cenową obowiązującą indywidualnie Klienta w dniu złożenia Zamówienia.

2. Klient zamawia towar za pomocą Zamawiarci internetowej na podstawie indywidualnego dostępu, przekazanego przez pracownika MAKRO lub składa Zamówienie bezpośrednio u Przedstawiciela Handlowego MAKRO. Warunkiem przyjęcia Zamówienia złożonego telefonicznie jest w szczególności podanie przez Klienta następujących danych: numer NIP i numer Karty Klienta MAKRO, nazwa Klienta, numery i/lub nazwy artykułów, ilości / liczby zamawianych Produktów.
3. Minimalna wartość Zamówienia uprawniającego do dostawy towarów wynosi 500 zł netto. Minimum może być wyższe w zależności od odległości od hali dostaw lub zgodnie z indywidualnymi ustaleniami z halą dostaw.
4. Z zastrzeżeniem pkt 7, złożenie przez Klienta Zamówienia oznacza zawarcie umowy sprzedaży Produktów zawartych w Zamówieniu z obowiązkiem zapłaty.
5. W celu uniknięcia wątpliwości wskazuje się, że opisy Produktów, Ceny oraz wszelkie inne informacje dotyczące Produktu nie stanowią oferty MAKRO w rozumieniu kodeksu cywilnego, a są jedynie zaproszeniem do zawarcia umowy, o którym mowa w art. 71 kodeksu cywilnego.
6. Klient może dokonać zakupu napojów alkoholowych tylko w oparciu o posiadane stosowne zezwolenie na obrót / sprzedaż napojów alkoholowych
7. MAKRO zastrzega sobie możliwość odstąpienia od realizacji Zamówienia, jeżeli realizacja Zamówienia okaże się niemożliwa (np. zamówiony Produkt był uszkodzony lub wystąpiła rozbieżność pomiędzy stanem magazynowym a komputerową bazą danych magazynu). O odstąpieniu od realizacji Zamówienia Klient zostanie poinformowany niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 48 godzin od złożonego Zamówienia.
8. Klient przyjmuje do wiadomości, że w przypadku sprzedaży produktów promocyjnych lub pochodzących z wyprzedaży, których ilość jest ograniczona, realizacja Zamówień uzależniona jest od dostępności zamówionych Produktów i kolejności wpłynięcia Zamówienia do MAKRO.

§4. Ceny i płatności

1. Z zastrzeżeniem pkt 2, MAKRO może ustalić z Klientem indywidualną ofertę cenową obowiązującą max 3 miesiące na wybrane przez niego artykuły lub grupy artykułów.
2. MAKRO zastrzega sobie prawo do zmiany Cen w sytuacji istotnych zmiany cen producentów, wprowadzania nowych i usuwania niedostępnych Produktów, przeprowadzania i odwoływania akcji promocyjnych oraz wprowadzania w nich zmian w sposób nienaruszający praw Klienta oraz udzielania indywidualnych rabatów lub przyznawania tzw. „gratisów”.
3. Płatność gotówką za zamówione towary możliwa jest wyłącznie, gdy wartość transakcji w danym dniu bez względu na liczbę wynikających z niej płatności nie przekracza 10 tys. euro wg średniego kursu NBP.
4. Przejście własności Produktu następuje z chwilą i w miejscu dostarczenia zamówionego Produktu do Klienta po wcześniejszym uregulowaniu należności za wszystkie zamówione Produkty - chyba, że Klient posiada w MAKRO kredyt kupiecki (odroczone płatność).
5. W przypadku, gdy stosunek wartości (w zł) do wagi (w kg) zamówionego Produktu jest mniejszy niż 1, MAKRO zastrzega sobie prawo do naliczenia dodatkowej opłaty transportowej wg cennika, dostępnego na stronie www.makro.pl. Realizacja takiego zamówienia nastąpi tylko po akceptacji dodatkowej opłaty przez Klienta.

§5. Dostawa

1. MAKRO zobowiązuje się dostarczyć towar zgodnie ze złożonym Zamówieniem na adres dostaw, wskazany w Formularzu Klienta z Dostawą na swój koszt i za pośrednictwem swojego przewoźnika, z wyłączeniem sytuacji opisanych w pkt. 5 §4 i pkt. 4 §5.
2. Dostawa zamówionego towaru nastąpi w określonym na Formularzu Klienta z Dostawą oknie czasowym. Minimalne okno czasowe dla dostawy wynosi 4 godziny.
3. Dostawa zamówionego Produktu będzie następowała zgodnie z harmonogramem ustalonym z Klientem, przy czym zamówienie należy złożyć najpóźniej w dniu poprzedzającym dostawę:

a) Klient HoReCa do godz. 20:00

b) Klient Trader do godz. 18:00

4. Klient ma prawo złożyć zapotrzebowanie na dodatkową dostawę poza ustalonymi dniami dostaw, po wcześniejszym uzgodnieniu oraz akceptacji dodatkowych kosztów przedstawionych przez MAKRO.

5. Przez dostawę rozumie się dostarczenie Produktu za próg adresu dostawy Klienta. Usługa dostarczenia nie obejmuje wnoszenia, znoszenia Produktu do magazynów, po schodach, na inny poziom niż „poziom zero”, za wyjątkiem sytuacji, w której można skorzystać z windy towarowej. W przypadku dostawy jednorodnych asortymentowo palet, Klient jest zobowiązany do zapewnienia rozładunku własnymi siłami i środkami w miejscu dostawy.

6. W każdym przypadku, Klient jest zobowiązany do zapewnienia miejsca do sprawnego i niezwłocznego rozładunku.

7. Kierowca może poprosić osobę odbierającą towar o okazanie dokumentu tożsamości.

8. W przypadku pozostawienia Klientowi opakowań transportowych, ma on obowiązek ich zwrotu przy najbliższej dostawie. W przypadku braku zwrotu, MAKRO zastrzega sobie prawo do wystawienia faktury za pozostawione opakowania transportowe.

9. MAKRO zastrzega sobie prawo do przeprowadzenia kontroli poprawności dostawy w obecności kierowcy.

10. Klient jest zobowiązany sprawdzić w obecności kierowcy przewoźnika jakość odbieranego towaru w momencie odbioru. W przypadku wystąpienia wad towarów, innych niezgodności lub w przypadku wystąpienia szkód transportowych, kierowca wypełni protokół reklamacyjny, który będzie stanowił podstawę do wystawienia faktury korygującej. W takim przypadku, Klient umieszcza informację o sporządzeniu protokołu reklamacyjnego na liście przewozowym. W granicach dopuszczalnych przepisami prawa, Klient traci uprawnienia z tytułu rękojmi w sytuacji, gdy nie zgłosi zastrzeżeń, co do jakości dostarczonego towaru w terminie wskazanym zdaniem pierwszym tego punktu.

11. Płatność gotówkowa będzie dokonywana upoważnionemu przewoźnikowi MAKRO, legitymującemu się upoważnieniem MAKRO do odbioru gotówki. Przewoźnik jest zobowiązany do potwierdzenia odbioru gotówki.

12. Klient może odmówić przyjęcia całej dostawy, w przypadku spóźnienia powyżej 4h od górnej granicy ustalonych okien czasowych.

13. Klient może odmówić przyjęcia Produktu lub jego części, w przypadku, gdy:

a) Produkt wymaga kontrolowanej temperatury, a został dostarczony poza wymaganym zakresem temperatur,

b) Produkt został dostarczony w złej jakości,

c) Produkt został dostarczony niezgodnie z Zamówieniem lub ustalonym zamiennikiem,

d) dostarczony Produkt jest uszkodzony.

14. W przypadku, gdy zwrot Produktu następuje w ramach rękojmi w związku z jego wadami, Klient zobowiązany jest do przekazania MAKRO informacji o wadach w zakresie niezbędnym dla rozpatrzenia reklamacji.

15. W sytuacji nieuzasadnionej odmowy przyjęcia Produktu, Klient może zostać obciążony kosztami transportu.

16. Klient będzie dokonywał płatności za zakupiony towar zgodnie z formą płatności zawartą na dokumencie sprzedaży, płacąc wartość brutto wynikającą z wystawionej faktury

§6. Dokumenty dostaw

1. Dokument sprzedaży jest dostarczany razem z towarem do Klienta. Na kopii dokumentu sprzedaży oraz liście przewozowym osoba upoważniona przez Klienta, potwierdzi czytelnym podpisem (imieniem i nazwiskiem) lub pieczęcią firmową (jeżeli posiada) odbiór dostawy wraz z zapisem „towar otrzymałem” wraz z datą.

2. Jeżeli Klient wyraża zgodę na otrzymywanie faktur drogą elektroniczną, powinien złożyć dyspozycję na stronie: www.e-faktury@makro.pl.

§7. Reklamacje i korekty

1. Reklamacje dostarczanego Produktu, dotyczące ilości lub zgodności z Zamówieniem, Klient zobowiązany jest zgłosić najpóźniej w ciągu 12h od otrzymania dostawy
2. Brak zgłoszenia reklamacji w ciągu 12h od odbioru Produktów oznacza, że Produkt został dostarczony zgodnie z zamówieniem Klienta.
3. Klient składa reklamacje do hali, z której otrzymał dostawę. Adresy wszystkich hal znajdują się na stronie www.makro.pl. Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać: numer Karty Klienta MAKRO lub numer NIP, numer faktury, opis wady i/lub dokumentację zdjęciową oraz żądanie Klienta.
4. MAKRO deklaruje rozpatrzyć reklamację niezwłocznie, lecz nie później niż w ciągu 14 dni.
5. Zgłoszenie reklamacji nie uprawnia Klienta do samowolnej odmowy zapłaty bądź wstrzymania się z płatnością odpowiedniej części Ceny za towar.
6. W przypadku uznania reklamacji, pieniądze zostaną zwrócone na rachunek bankowy do 30 dni roboczych od uznania reklamacji, bądź gotówką w koperce bezpiecznej. Podstawą do przelania na wskazany rachunek bankowy Klienta będzie poprawnie wypełniony formularz z numerem rachunku bankowego Klienta.
7. MAKRO dostarczy fakturę korygującą w ciągu 7 dni od momentu uznania zasadności zmiany faktury sprzedażowej w postaci dokumentu papierowego lub pocztą elektroniczną na adres wskazany w Danych Klienta w Formularzu Klienta z Dostawą. Klient jest zobowiązany potwierdzić odbiór faktury korygującej podpisem na kopii dokumentu papierowego lub przesyłając zwrotne potwierdzenie odbioru pocztą elektroniczną.
8. W przypadku, gdy faktura korekta dotyczy faktury gotówkowej, za którą zostało dokonane rozliczenie przy dostawie, MAKRO niezwłocznie wystawi fakturę korygującą i dostarczy ją zgodnie z pkt 7 §7.
9. MAKRO jest upoważnione do wstrzymania realizacji kolejnych Zamówień Klienta, w przypadku naruszenia któregośkolwiek z postanowień Regulaminu przez Klienta.
10. MAKRO ponosi odpowiedzialność za przebieg dostaw oraz dbałość o bezpieczeństwo Produktów do momentu ich wydania Klientowi oraz ewentualne reklamacje.

§8. Ochrona danych osobowych

1. Administratorem danych osobowych Klientów jest MAKRO Cash and Carry Polska S.A. z siedzibą w Warszawie, 02-183, Al. Krakowska 61 („MAKRO”).

We wszelkich kwestiach związanych z przetwarzaniem danych osobowych przez MAKRO, można skontaktować się z Inspektorem Ochrony Danych:

- a) Listownie: adres jak wyżej
- b) Email: ochrona.danych@makro.pl

MAKRO będzie przetwarzać pozyskane dane osobowe, ponieważ jest to niezbędne do wykonania zawartej pomiędzy MAKRO a Klientem umowy, w szczególności realizacji sprzedaży, zamówień i dostawy, rozliczeń (w tym płatności bezgotówkowych), obsługi reklamacji oraz zgłoszeń a także do zawiadamiania Klienta w przypadku zaistnienia konieczności wycofania ze sprzedaży produktów niezgodnych z wymogami prawa Unii Europejskiej.

MAKRO będzie przetwarzać pozyskane dane osobowe, ponieważ jest to niezbędne do wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na administratorze danych, tj. przepisy prawa wymagają przetwarzania danych dla celów podatkowych i rachunkowych, np. wystawianie faktur i przechowywanie ich przez określony czas.

MAKRO będzie przetwarzać podane dane osobowe w celach wskazanych poniżej, na podstawie prawnie uzasadnionego interesu, przez co należy rozumieć:

- cele analityczne lub statystyczne – MAKRO wykorzystuje je do analiz finansowych i sprzedażowych na potrzeby wewnętrznego raportowania i wyznaczania optymalnych kierunków rozwoju;
- przesyłanie pocztą tradycyjną oraz za pośrednictwem pracowników treści marketingowych – MAKRO informuje Klientów o swoich ofertach i usługach oraz o rozwijaniu współpracy z Klientami;
- obsługę ewentualnych roszczeń z tytułu prowadzonej działalności – dochodzenie należnych MAKRO roszczeń lub obronę przed zgłaszanymi roszczeniami;
- ochronę mienia oraz zapewnienie bezpieczeństwa na terenie punktów sprzedaży MAKRO – poprzez stosowanie monitoringu wizyjnego.

Jeśli Klient wyrazi na to zgodę, MAKRO będzie kierować do Klienta treści marketingowe za pośrednictwem poczty e-mail i/lub telefonu a także przysyłać ankiety badania satysfakcji Klienta w celu poprawy jakości usług.

Dane osobowe mogą być przekazywane podmiotom współpracującym z MAKRO lub podwykonawcom w celu zapewnienia jak najwyższej jakości usług dopasowanych do potrzeb Klienta, w szczególności dostawcom usług i systemów informatycznych, agencjom marketingowym, przewoźnikom, firmom kurierskim i pocztowym, drukarniom, bankom i instytucjom płatniczym, dostawcom usług consultingowych, prawnych, windykacyjnych lub audytowych, podmiotom świadczącym usługi promocji sprzedaży, usługi badania rynku i opinii.

MAKRO korzysta również z usług podmiotów zewnętrznych prowadzących działalność poza terytorium Unii Europejskiej. MAKRO zapewnia, że w takim przypadku przekazywanie danych odbywać się będzie w oparciu o stosowną umowę pomiędzy MAKRO a tym podmiotem, zawierającą standardowe klauzule ochrony danych przyjęte przez Komisję Europejską i zapewniającą przetwarzanie danych osobowych zgodnie z europejskimi uregulowaniami ochrony danych.

Dane osobowe będą przetwarzane do czasu zakończenia bądź ustania współpracy pomiędzy Klientem a MAKRO, chyba że obowiązujące przepisy prawa (np. podatkowego) wymagają od MAKRO ich dłuższego przechowywania. Okres przetwarzania danych osobowych może zostać każdorazowo przedłużony o okres przedawnienia roszczeń, jeżeli przetwarzanie danych osobowych będzie niezbędne dla dochodzenia ewentualnych roszczeń lub obrony przed takimi roszczeniami.

W przypadku marketingu bezpośredniego (e-mail i/lub telefon) dane będą przetwarzane do czasu cofnięcia przez Klienta zgody (wniesienia sprzeciwu wobec ich przetwarzania).

Klientowi przysługuje prawo dostępu do swoich danych oraz ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, jak również prawo do przenoszenia danych osobowych oraz prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego zajmującego się ochroną danych osobowych, w przypadku uznania, że przetwarzanie podanych danych osobowych narusza przepisy prawa. Klientowi przysługuje ponadto prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania swoich danych na potrzeby marketingu bezpośredniego, w tym profilowania oraz prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania swoich danych, w tym profilowania, gdy ich przetwarzanie odbywa się na podstawie prawnie uzasadnionego interesu, a sprzeciw jest uzasadniony szczególną sytuacją Klienta.

Jeżeli przetwarzanie danych odbywa się na podstawie zgody Klienta, to jej wyrażenie jest dobrowolne i można ją wycofać w dowolnym momencie, zawiadamiając o tym MAKRO (np. pod adresem email: ochrona.danych@makro.pl, osobiście w hali MAKRO lub na stronie www.zgody.makro.pl). Cofnięcie zgody nie wpłynie na zgodność z prawem wcześniejszych operacji przetwarzania zrealizowanych w oparciu o dotychczasową zgodę. Nieudzielenie lub cofnięcie zgody nie wywiera dla Klienta żadnych niekorzystnych konsekwencji.

Korzystanie z usług MAKRO oraz podanie danych osobowych jest dobrowolne, ale niezbędne do zawarcia umowy pomiędzy MAKRO a Klientem i bez ich podania nie będzie możliwe zawarcie umowy, w tym wydanie Karty Klienta MAKRO.

Podanie danych w celach marketingowych jest całkowicie dobrowolne.

Dane Klienta mogą podlegać profilowaniu. Takie przetwarzanie danych ułatwia MAKRO lepsze poznanie zainteresowań i potrzeb Klienta oraz umożliwia uwzględnianie tych potrzeb i podejmowanie odpowiednich działań, np. komunikowanie się z Klientem w sposób zindywidualizowany. Dane Klienta nie będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany, tj. bez ingerencji człowieka.

Szczegółowe zasady dotyczące przetwarzania danych osobowych w MAKRO są opisane w „Polityce prywatności” dostępnej na stronie internetowej www.makro.pl lub w hali MAKRO / MAKRO Punkcie.

2. Klient zobowiązuje się do poinformowania osób, których dane udostępnił MAKRO (np. pracowników) o fakcie przetwarzania ich danych osobowych zgodnie z pkt 1 §8. Regulaminu. Klient zapewnia, że wszystkie dane osobowe udostępnione przez niego MAKRO zostały zgromadzone i udostępnione zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

§9. Postanowienia końcowe

1. Treść Regulaminu jest dostępna na stronie www.makro.pl.

2. Zmiana Regulaminu:

a. MAKRO jest uprawnione do wprowadzania zmian w Regulaminie ze skutkiem na przyszłość. Zmiany w Regulaminie ogłaszane są na stronie internetowej www.makro.pl

b. Informacja o zmianie Regulaminu będzie widoczna na stronie www.makro-dla-gastronomii.pl przy oknie logowania przez miesiąc od dnia zmiany Regulaminu.

3. Klient przed złożeniem Zamówienia potwierdza zapoznanie się z Regulaminem i Polityką prywatności.

4. Zmiana Regulaminu wchodzi w życie od daty wskazanej w informacji o zmianie Regulaminu.

5. Zmiany Regulaminu nie mogą naruszać praw Klienta wynikających z Zamówień złożonych przed wprowadzeniem zmiany.

6. Umowa zawarta między Klientem a MAKRO oraz ewentualne spory wynikłe ze stosunku prawnego między tymi podmiotami podlegają prawu polskiemu oraz sądowi właściwemu miejscowo dla siedziby MAKRO.

Wersja Regulaminu zaktualizowana w dniu 01.12.2018 r.