

Regulamin Klienta MAKRO

1. Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:
 - a) MAKRO – MAKRO Cash and Carry Polska S.A. z siedzibą w Warszawie przy Al. Krakowskiej 61, 02-183 Warszawa,
 - b) Hala MAKRO/MAKRO Punkt – jednostki handlowe MAKRO prowadzące sprzedaż dla Klientów MAKRO,
 - c) METRO – placówki handlowe powiązane kapitałowo lub organizacyjnie z siecią METRO/MAKRO Cash and Carry, poza granicami Rzeczypospolitej Polskiej, zależne od METRO AG z siedzibą w Dusseldorf (Niemcy),
 - d) Klient MAKRO – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie będąca osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, posiadająca nr Klienta MAKRO, dokonująca zakupów w sieci MAKRO Cash and Carry Polska S.A. na cele związane z działalnością gospodarczą, nie będąca konsumentem,
 - e) Posiadacz Karty Klienta MAKRO – osoba fizyczna upoważniona przez Klienta MAKRO do dokonywania zakupów w MAKRO.
2. Karta Klienta MAKRO jest imienna i nie można jej udostępniać osobom trzecim. Posiadacz Karty Klienta MAKRO może zostać poproszony o okazanie dokumentu tożsamości przy wejściu do Hali MAKRO/MAKRO Punktu.
3. Karta może być używana tylko przez Posiadacza Karty Klienta MAKRO, którego imię i nazwisko widnieje na Karcie Klienta MAKRO. Posiadaczowi Karty Klienta MAKRO podczas zakupów może towarzyszyć jedna osoba.
4. Klient MAKRO powinien niezwłocznie pisemnie zawiadomić Dział Kas i Obsługi Klienta MAKRO o:
 - a) cofnięciu upoważnienia Posiadaczowi Karty Klienta MAKRO,
 - b) utracie Karty Klienta MAKRO,
 - c) zmianie adresu, numeru telefonu kontaktowego, adresu e-mail,
 - d) zakończeniu lub zaprzestaniu działalności gospodarczej oraz wszelkich innych istotnych zmianach związanych z prowadzoną działalnością gospodarczą.
5. MAKRO unieważnia Kartę Klienta MAKRO, a Klient traci prawo do zakupów w przypadku:
 - a) zawieszenia, likwidacji lub zaprzestania działalności gospodarczej,
 - b) niedokonywania przez Klienta MAKRO zakupów przez okres dłuższy niż jeden rok,
 - c) spisywania cen produktów w innym celu niż ich zakup,
 - d) popełnienia wykroczenia lub przestępstwa przez Posiadacza Karty Klienta MAKRO lub osobę towarzyszącą na terenie MAKRO,
 - e) naruszenia zasad wskazanych w niniejszym Regulaminie.

Powyższe sytuacje mogą być powodem odmowy powtórnej rejestracji firmy jako Klienta MAKRO.
6. Naruszenie przez Klienta MAKRO zasad sprzedaży promocyjnej lub ustalonych limitów sprzedaży obowiązujących w MAKRO, może stanowić podstawę do zablokowania Karty Klienta MAKRO, utraty Karty Klienta MAKRO oraz prawa do zakupów na terenie Hal MAKRO/MAKRO Punktów i może stanowić podstawę do odmowy powtórnej rejestracji jako Klienta MAKRO. Aktualne zasady sprzedaży, w tym limity, dostępne są na stronie www.makro.pl (w sekcji Strefa Klienta/limity sprzedaży) oraz w Dziale Kas i Obsługi Klienta w każdej z Hal MAKRO.

7. Klient MAKRO planujący zakup towaru jednego rodzaju w jednym dniu na kwotę przewyższającą limit sprzedaży zobowiązany jest uzgodnić transakcję z Kierownikiem Stoiska, przynajmniej z jednodniowym wyprzedzeniem. Pracownik MAKRO może odmówić sprzedaży nie uzgodnionej wcześniej transakcji.
8. MAKRO zastrzega sobie prawo do unieważnienia Kart Klienta MAKRO w przypadku nieprzestrzegania postanowień niniejszego regulaminu przez Klienta MAKRO lub Posiadacza Karty Klienta MAKRO. W przypadku unieważnienia Karty Klienta MAKRO, Klient MAKRO nie może dokonywać zakupów w MAKRO i METRO oraz jest zobowiązany do zwrotu wszystkich wydanych Kart Klienta MAKRO.
9. Ze względów bezpieczeństwa – z wyłączeniem sobót i niedziel oraz dni wskazanych przez MAKRO – nie wolno wprowadzać na teren MAKRO dzieci o wzroście poniżej 140cm (w tym niemowląt i dzieci w nosidełkach, wózkach itp.). MAKRO nie ponosi odpowiedzialności za dzieci pozostawione bez opieki na terenie MAKRO.
10. Osoby przebywające na terenie MAKRO powinny zachować szczególną ostrożność z uwagi na pracujące wózki widłowe. Podczas operacji ładowania/rozładowywania towarów realizowanych przez Pracowników MAKRO przy pomocy wózków widłowych obowiązuje tymczasowy zakaz wchodzenia do zagrodzonych alejek do czasu zakończenia załadunku/rozładunku towarów.
11. Wózki zakupowe nie są przystosowane do przewozu dzieci. Transport dzieci w wózkach zakupowych oraz innych środkach służących do transportu towarów będących na wyposażeniu Hali MAKRO/MAKRO Punktu jest zabroniony.
12. Na terenie MAKRO obowiązuje zakaz używania przez Klientów MAKRO sprzętów oraz narzędzi przeznaczonych jedynie dla pracowników MAKRO, m.in. drabin, wózków unoszących, wózków podnośnikowych, nożyków. W razie zaistnienia potrzeby użycia wyżej wymienionego sprzętu należy zwrócić się o pomoc do personelu MAKRO.
13. W Halach MAKRO oraz MAKRO Punkcie obowiązuje zakaz wchodzenia przez Klientów na teren ramp, zaplecza czy mroźni. W razie zaistnienia takiej potrzeby należy zwrócić się do personelu MAKRO.
14. Na teren MAKRO nie można wnosić: toreb, neseserów, plecaków, zakupów oraz urządzeń rejestrujących obraz lub dźwięk. MAKRO udostępnia Posiadaczom Kart Klienta MAKRO szafki depozytowe, gdzie można zostawić przedmioty, których wymiary nie przekraczają 50x30x60 cm (wysokość, szerokość, głębokość). MAKRO nie ponosi odpowiedzialności za przedmioty pozostawione w szafkach depozytowych.
15. Na teren MAKRO nie można wprowadzać zwierząt (z wyłączeniem psa przewodnika).
16. W przypadku otwarcia, zniszczenia lub uszkodzenia towaru znajdującego się na terenie MAKRO przez Posiadacza Karty Klienta MAKRO lub osobę towarzyszącą, Posiadacz Karty Klienta MAKRO będzie zobowiązany do zapłaty odszkodowania równego cenie wyżej wymienionego towaru.
17. Parking na terenie MAKRO nie jest strzeżony. MAKRO nie ponosi jakiegokolwiek odpowiedzialności za pojazdy i rzeczy pozostawione w pojazdach znajdujących się na parkingu.

18. Zasady przeprowadzania akcji promocyjnych przez MAKRO zawarte są w oddzielnych regulaminach / instrukcjach dostępnych dla Klientów w Działach Kas i Obsługi Klienta.
19. Zasady wypłacania kaucji za wydane opakowania zwrotne:
 - a) przyjmowane mogą być tylko opakowania zwrotne będące w ofercie MAKRO,
 - b) wypłata kaucji nastąpi tylko w przypadku, gdy wartość pobranej kaucji nie została Klientowi wcześniej zwrócona w momencie zwrotu opakowań,
 - c) pobrana kaucja będzie mogła być wypłacona tylko w wartości uprzednio przyjętej kwoty,
 - d) rozliczenie kaucji uwzględnia rozliczenia wszystkich Posiadaczy Kart danego Klienta MAKRO (MAKRO zastrzega sobie prawo do prowadzenia własnego bilansu pobranej i wypłaconej kaucji),
 - e) zwrot opakowań zwrotnych do MAKRO może nastąpić w okresie 730 dni liczonych od daty ich pobrania, a w przypadku braku zwrotu opakowań w ww. okresie MAKRO wystawi fakturę opiewającą na kwotę stanowiącą wartości niezwróconych opakowań, a na poczet ceny zaliczy wartość wpłaconej przez Klienta kaucji,
 - f) każdy Klient jest uprawniony do bezpłatnego przekazania opakowań zwrotnych, będących w ofercie MAKRO, co do których Klient nie jest uprawniony do zwrotu kaucji.
20. Koszt Gospodarowania Odpadami (KGO) jest pobierany przy zakupie produktu zgodnie z obowiązującymi przepisami (tj. w wysokości przedstawionej na etykiecie cenowej).
21. Zasady zakupów dokonywanych w sklepie internetowym MAKRO lub z dostawą do Klienta, zawarte są w oddzielnych regulaminach.
22. Administratorem danych osobowych Klientów MAKRO/Posiadaczy Karty Klienta MAKRO jesteśmy my, MAKRO.

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

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

Będziemy przetwarzać podane dane osobowe w celach wskazanych poniżej, na podstawie naszego prawnie uzasadnionego interesu, przez co rozumiemy:

- a) cele analityczne lub statystyczne – wykorzystujemy je do analiz finansowych i sprzedażowych na potrzeby wewnętrznego raportowania i wyznaczania optymalnych kierunków naszego rozwoju,
- b) przesyłanie pocztą tradycyjną oraz za pośrednictwem naszych pracowników treści marketingowych – informujemy Klienta o naszych ofertach i usługach oraz o rozwijaniu współpracy z Klientami,
- c) obsługę ewentualnych roszczeń z tytułu prowadzonej przez nas działalności – dochodzenie należnych nam roszczeń lub obronę przed zgłaszanymi przeciwko nam roszczeniami,
- d) ochronę mienia oraz zapewnienie bezpieczeństwa na terenie naszych punktów sprzedaży – poprzez stosowanie monitoringu wizyjnego.

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

Podane 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. Korzystamy również z usług podmiotów zewnętrznych prowadzących działalność poza terytorium Unii Europejskiej. Zapewniamy, 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.

Podane dane będziemy przetwarzać do czasu zakończenia bądź ustania współpracy pomiędzy MAKRO a Klientem, chyba że obowiązujące przepisy prawa (np. podatkowego) wymagają od nas 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) będziemy przetwarzać dane do czasu cofnięcia przez Klienta zgody.

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 lub osobiście w Hali MAKRO/MAKRO Punkcie). 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 naszych usług 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 nam lepsze poznanie zainteresowań i potrzeb Klienta oraz umożliwia nam 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 naszej stronie internetowej www.makro.pl lub w Hali MAKRO/MAKRO Punkcie.

We wszelkich kwestiach związanych z przetwarzaniem danych osobowych przez MAKRO, w tym wycofaniem zgody, można skontaktować się z naszym Inspektorem Ochrony Danych w następujący sposób:

Listownie: adres do korespondencji w stopce niniejszego Regulaminu

E-mail: ochrona.danych@makro.pl

23. Klient zobowiązuje się do poinformowania osób, których dane udostępnia MAKRO (np. pracowników) o fakcie przetwarzania ich danych osobowych zgodnie z pkt 22 Regulaminu. Klient zapewnia, że wszystkie dane osobowe udostępnione przez niego MAKRO zostały zgromadzone i udostępnione zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
24. Regulamin ma odpowiednie zastosowanie do posiadaczy Karty Przyjaciół MAKRO.
25. W przypadku odroczonej płatności za towary, wszelkie spory wynikające ze współpracy pomiędzy Klientem a MAKRO, będą rozstrzygane przez sąd właściwy (miejscowo) dla siedziby MAKRO.

Wersja Regulaminu zaktualizowana w dniu 25.05.2018 r.