

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

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 stanowi załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu.
 - b. Klient/Klient MAKRO - osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie będąca osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, dokonująca zakupów w sieci MAKRO Cash and Carry Polska S.A. na cele związane z działalnością gospodarczą, nie będąca konsumentem.
 - c. Posiadacz Karty Klienta MAKRO - osoba fizyczna upoważniona przez Klienta MAKRO do dokonywania zakupów w MAKRO.
2. MAKRO gwarantuje, że proces kompletacji produktów żywnościowych oraz ich transport odbywa się z zachowaniem zasad HACCP w oparciu o normy jakościowe ISO 22000.
3. Klient zamawia towar w asortymencie znajdującym się w ofercie MAKRO, zgodnie z ofertą obowiązującą indywidualnie Klienta w dniu złożenia zamówienia.
4. Płatność gotówką za zamówione towary możliwa jest wyłącznie, gdy wartość transakcji w danym dniu bez względu na liczbę wynikających z niej płatności nie przekracza 15 tys. euro wg średniego kursu NBP.
5. 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.
6. Klient zamawia towar za pomocą przeglądarki internetowej/strony internetowej na podstawie indywidualnego dostępu, przekazanego przez pracownika MAKRO, składa zamówienie bezpośrednio u Przedstawiciela Handlowego lub przesyła mailem na aktualnym indywidualnym formularzu zamówienia Klienta. Warunkiem realizacji zamówienia jest w szczególności podanie przez Klienta następujących danych: numer NIP i numer karty Klienta, nazwę Klienta, numery i/lub nazwy artykułów, ilości/liczby zamawianych sztuk.
7. MAKRO może ustalić z Klientem indywidualną ofertę cenową obowiązującą max 3 miesiące na wybrane przez niego artykuły lub grupy artykułów.
8. Klient może dokonać zakupu napojów alkoholowych tylko w oparciu o posiadane stosowne zezwolenie na obrót/sprzedż napojów alkoholowych.
9. W przypadku braku na stanie magazynu MAKRO towaru w ilości i asortymencie wynikającym z zamówienia, MAKRO niezwłocznie poinformuje Klienta o zaistniałym fakcie.
10. Zakup towarów zamówionych przez Klientów udokumentowany jest fakturami VAT.
11. MAKRO jest upoważnione do wstrzymania realizacji zamówienia w przypadku: wcześniejszej nieuzasadnionej odmowy odbioru towaru lub naruszenia któregokolwiek z postanowień Regulaminu przez Klienta.
12. MAKRO zobowiązuje się dostarczyć towar zgodnie ze złożonym zamówieniem na adres dostaw uzgodniony z Klientem i zaakceptowany przez MAKRO - na swój koszt i za pośrednictwem swojego przewoźnika. W przypadku dostaw poza harmonogramem lub dla dostaw nie spełniających ustalonego minimum zamówionego, wyrażonego wartościowo, doliczona zostanie opłata transportowa – cennik opłat dostępny jest w hali realizującej zamówienie.
13. Dostawa zamówionego towaru będzie następowała w następnym dniu roboczym na podstawie złożonego zamówienia do godziny 18:00 dla Klientów Trader i SCO i do godz 20:00 dla Klientów HoReCa w dniu poprzedzającym dostawę lub zgodnie z harmonogramem dostaw. MAKRO zobowiązuje się do dostarczenia obowiązującego harmonogramu przed pierwszym zamówieniem.

14. Dostawa zamówionego towaru nastąpi w określonym na Formularzu Klienta z Dostawą oknie czasowym. Minimalne okno czasowe dla dostawy wynosi 4 godziny.
15. Przez dostawę rozumie się dostarczenie towaru do lokalu Klienta na poziom „0” (dostawa za „próg”). W przypadku zamawiania jednorodnych palet, zamawiający jest zobowiązany do zapewnienia rozładunku na miejscu dostawy.
16. Kierowca może poprosić osobę odbierającą towar o okazanie dokumentu tożsamości.
17. Klient jest zobowiązany sprawdzić w obecności kierowcy przewoźnika ilość i jakość odbieranego towaru w momencie odbioru. W przypadku wystąpienia niezgodności między ilością artykułów dostarczonych, a ilością znajdującą się na dokumencie sprzedaży 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.
18. Brak zgłoszenia wad w ww. terminie oznacza, że towar jest właściwej jakości i nie posiada wad (z wyłączeniem wad ukrytych).
19. 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 pieczętką firmową (jeżeli posiada) odbiór dostawy wraz z zapisem „towar otrzymałem” wraz z datą.
20. Klient będzie dokonywał płatności za zakupiony towar zgodnie z formą płatności zawartą na dokumencie sprzedaży, płacąc wartość brutto wynikającą z wystawionej faktury.
21. Zgłoszenie reklamacji nie uprawnia Klienta do samowolnej odmowy zapłaty, bądź wstrzymania się z płatnością odpowiedniej części ceny za towar.
22. Płatność gotówkowa będzie dokonywana upoważnionemu przewoźnikowi MAKRO, legitymującemu się upoważnieniem MAKRO do odbioru gotówki. Przewoźnik jest zobowiązany do potwierdzenia odbioru gotówki.
23. W sytuacji nieuzasadnionej odmowy przyjęcia towaru, Klient będzie obciążony kosztami transportu. Klient jest zobowiązany do pokrycia wszelkich szkód związanych z bezpodstawną odmową przyjęcia zamówionego towaru.
24. MAKRO ponosi pełną odpowiedzialność za treść Regulaminu, przebieg dostaw oraz dbałość o bezpieczeństwo produktów do momentu ich wydania Klientowi oraz ewentualne reklamacje.
25. 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 w celach wskazanych poniżej, na podstawie naszego prawnie uzasadnionego interesu, przez co rozumiemy:

- cele analityczne lub statystyczne – wykorzystujemy je do analiz finansowych i sprzedażowych na potrzeby wewnętrznego raportowania i wyznaczania optymalnych kierunków naszego rozwoju;
- przesyłanie pocztą tradycyjną oraz za pośrednictwem naszych pracowników treści marketingowych – informujemy Klienta o naszych ofertach i usługach oraz o rozwijaniu współpracy z Klientami;
- obsługę ewentualnych roszczeń z tytułu prowadzonej przez nas działalności – dochodzenie należnych nam roszczeń lub obronę przed zgłaszanymi przeciwko nam roszczeniami;
- 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.

Dodatkowo, przepisy prawa wymagają od nas przetwarzania podanych danych dla celów podatkowych i rachunkowych, np. wystawianie faktur i przechowywanie ich przez określony czas.

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). 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.

We wszelkich kwestiach związanych z przetwarzaniem danych osobowych przez MAKRO, w tym wycofaniem zgody, można skontaktować się z naszym Inspektorem Ochrony Danych pod adresem email: ochrona.danych@makro.pl.

26. Klient zobowiązuje się do poinformowania osób, których dane udostępnia MAKRO (np. pracowników) o fakcie przetwarzania ich danych osobowych zgodnie z pkt 25 Regulaminu. Klient zapewnia, że wszystkie dane osobowe udostępnione przez niego MAKRO zostały zgromadzone i udostępnione zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

Wersja Regulaminu zaktualizowana w dniu 25.05.2018 r.