

Regulamin sklepu internetowego MAKRO ONLINE Sklep dla biura

I. Informacje ogólne, definicje.

1. Niniejszy regulamin określa zasady składania i ewidencjonowania Zamówień za pośrednictwem MAKRO ONLINE Sklep dla biura, działającego pod adresem internetowym: <https://www.online.makro.pl>
2. Ilekroć w Regulaminie jest mowa o:
 - Cenie – rozumie się przez to cenę wyrażoną w złotych polskich. Cena Produktu podana jest jako cena netto oraz jako cena wraz z podatkiem VAT (cena brutto). Cena nie zawiera Kosztów dostawy.
 - Hali MAKRO – rozumie się przez to jednostkę organizacyjną, w której MAKRO prowadzi sprzedaż hurtową produktów (z wyłączeniem MAKRO Punktu).
 - Karcie Klienta MAKRO – rozumie się przez to imienną kartę magnetyczną wydawaną Klientowi i zawierającą Numer Karty Klienta MAKRO, umożliwiającą wejście do Hali MAKRO i korzystanie ze sklepu internetowego MAKRO.
 - Kliencie – rozumie się przez to przedsiębiorcę prowadzącego działalność gospodarczą, dokonującego zakupów na cele związane z działalnością gospodarczą, zarejestrowanego jako Klient MAKRO, uprawnionego do nabywania Produktów w MAKRO na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, niebędącego konsumentem i reprezentowanego przez Posiadacza Karty Klienta MAKRO. Podczas zakupów w Halach MAKRO Klient oraz Posiadacz Karty Klienta MAKRO zobowiązany jest przestrzegać Regulaminów MAKRO.
 - Koncie – rozumie się przez to indywidualne konto użytkownika dostępne po rejestracji w sklepie internetowym MAKRO, stanowiące zbiór danych dotyczących Posiadacza Karty Klienta MAKRO oraz informacje o działaniach w ramach konta w obrębie sklepu internetowego MAKRO.
 - Kosztach dostawy – rozumie się przez to koszty dostarczenia Produktów objętych potwierdzonym Zamówieniem na adres wskazany przez Klienta, widoczne na stronie internetowej sklepu internetowego MAKRO przy składaniu Zamówienia.
 - **Makro Cash and Carry Polska S.A.** z siedzibą w Warszawie Aleja Krakowska 61, 02-183 Warszawa, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy dla Miasta Stołecznego Warszawy w Warszawie XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000047354, NIP: 522-000-28-60, REGON: 012775559, BDO: 000008316 kapitał zakładowy: 257.068.680 zł, kapitał wpłacony 257.068.680 zł, **która oświadcza, że posiada status dużego przedsiębiorcy**, reprezentowana przez:
 - Sklep internetowy MAKRO ONLINE Sklep dla biura – rozumie się przez to sklep internetowy dostępny dla Klientów pod adresem <https://www.online.makro.pl> prowadzony przez MAKRO.
 - Numerze Karty Klienta MAKRO – rozumie się przez to unikalny numer nadawany przez MAKRO, widoczny na Karcie Klienta MAKRO, służący do rejestracji w sklepie internetowym MAKRO.
 - Posiadacz Karty Klienta MAKRO – rozumie się przez to osobę fizyczną upoważnioną przez Klienta do dokonywania zakupów w MAKRO, której wydano Kartę Klienta MAKRO.

- Produkcie – rozumie się przez to rzecz ruchomą, którą Klient może nabyć poprzez stronę internetową sklepu internetowego MAKRO.
- Regulaminie – rozumie się przez to niniejszy regulamin, który został zaakceptowany w momencie rejestracji Konta w sklepie internetowym MAKRO ONLINE Sklep dla biura lub regulamin po zmianach obowiązujący z chwilą wejścia w życie tych zmian zgodnie z punktem XVII poniżej.
- Regulaminach MAKRO – rozumie się przez to inne niż niniejszy regulamin zasady obowiązujące w MAKRO, które obowiązują Klienta oraz Posiadacza Karty Klienta MAKRO, dostępne na stronie internetowej www.makro.pl, w szczególności Regulamin Klienta MAKRO oraz Regulamin zwrotów towarów zakupionych przez Klientów w MAKRO.
- Zamówieniu – rozumie się przez to ofertę Klienta nabycia Produktów określonych w formularzu Zamówienia.

II. Informacje ogólne o sklepie internetowym MAKRO ONLINE Sklep dla biura

1. MAKRO świadczy usługi w ramach sklepu internetowego MAKRO ONLINE Sklep dla biura na zasadach określonych w Regulaminie.
2. MAKRO świadczy usługi w ramach sklepu internetowego MAKRO ONLINE Sklep dla biura wyłącznie Klientom MAKRO.
3. Sklep internetowy MAKRO ONLINE Sklep dla biura działa w ramach strony internetowej <https://www.online.makro.pl>.
4. Klienci mogą korzystać ze sklepu internetowego MAKRO ONLINE Sklep dla biura wyłącznie na zasadach określonych w niniejszym regulaminie oraz Regulaminach MAKRO. Regulamin oraz Regulaminy MAKRO dostępne są w każdym czasie na stronie www.makro.pl. Warunkiem korzystania ze sklepu internetowego MAKRO ONLINE Sklep dla biura jest akceptacja Regulaminu.
5. Sklep internetowy MAKRO ONLINE Sklep dla biura oferuje Klientom możliwość przeglądania Produktów, nabywania Produktów, płatności za Produkty oraz inne funkcjonalności opisane poniżej w Regulaminie.
6. Zdjęcia Produktów są przykładowe i służą wyłącznie ich prezentacji. Zdjęcia i opisy umieszczane pod poszczególnymi Produktami pochodzą od MAKRO bądź podmiotów trzecich, np. producentów lub dystrybutorów. Zdjęcia Produktów mogą odbiegać od rzeczywistego wyglądu Produktu.
7. MAKRO ma prawo do 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”.
8. MAKRO dołoży wszelkich starań, aby zapewnić bezpieczeństwo danych w ramach Kont oraz działanie sklepu internetowego MAKRO w sposób ciągły i poprawny.

III. Rejestracja.

1. Korzystanie ze sklepu internetowego MAKRO ONLINE Sklep dla biura i składanie Zamówień jest dostępne wyłącznie za pośrednictwem Konta.
2. Posiadacz Karty Klienta MAKRO zakłada Konto online za pośrednictwem strony <https://www.makro.pl/my-metro/rejestracja-konta>. Do utworzenia Konta niezbędne jest podanie numeru Karty Klienta MAKRO, imienia i nazwiska Posiadacza Karty Klienta MAKRO,

numeru NIP oraz loginu i hasła, a także adresu email służącego do potwierdzenia / weryfikacji założenia Konta.

3. MAKRO prześle Posiadaczowi Karty Klienta MAKRO e-mail z potwierdzeniem założenia Konta zawierający link aktywacyjny. Umowa z Klientem o korzystanie ze sklepu internetowego MAKRO zostaje zawarta w chwili otrzymania przez MAKRO wiadomości o kliknięciu linku aktywacyjnego.
4. Hasło do Konta ustanawiane jest przy rejestracji, ma charakter poufny i nie może być udostępnione osobom trzecim.
5. Posiadacz Karty Klienta MAKRO zobowiązany jest niezwłocznie informować MAKRO o każdej zmianie adresu e-mail. W przypadku braku informacji o dokonanej zmianie, wszelkie powiadomienia będą przesyłane na adres e-mail podany przy rejestracji.
6. Klient nie może przenieść Konta na inne osoby lub udostępniać Konta innym osobom niż Posiadacz Karty Klienta MAKRO, który dane Konto założył.
7. W przypadku zmiany osoby upoważnionej do posługiwania się Kartą Klienta MAKRO, Klient powinien powiadomić o tym MAKRO, które dokona dezaktywacji dotychczasowego Konta. Nowy Posiadacz Karty Klienta MAKRO powinien założyć nowe Konto dla siebie.
8. Klient ponosi odpowiedzialność za działania podejmowane przy pomocy jego Konta lub Kont, w tym za działania Posiadacza Karty Klienta MAKRO oraz wszelkich osób, które posiadają login i hasło do Konta.
9. Klient ponosi odpowiedzialność za przekazanie danych zawartych na Karcie Klienta MAKRO osobom trzecim.

IV. Warunki składania Zamówienia.

1. Klient kompletuje Zamówienie poprzez wybranie Produktów w sklepie internetowym MAKRO ONLINE Sklep dla biura.
2. Klient ma możliwość wybrania liczby Produktów, które chce dodać do Zamówienia.
3. Wybrane przez Klienta Produkty zostają przeniesione do „koszyka” Klienta.
4. Koszty dostawy zostaną dodane do wartości Zamówienia.
5. Po skompletowaniu Zamówienia, w celu złożenia Zamówienia, należy kliknąć na ikonę „Przejdź do płatności” widoczną w sklepie internetowym MAKRO ONLINE Sklep dla biura, następnie wybrać adres dostawy oraz sposób płatności i kliknąć „Podsumowanie płatności”. Zamówienie Klienta zostanie przesłane do MAKRO, a Klient przekierowany w celu rozliczenia transakcji.
6. Złożenie Zamówienia przez Klienta jest równoznaczne z akceptacją oferty MAKRO umieszczonej na stronie sklepu internetowego MAKRO ONLINE Sklep dla biura. Składając Zamówienie Klient zobowiązuje się do odbioru Produktów i zapłaty Ceny oraz Kosztów dostawy.
7. W przypadku sprzedaży produktów promocyjnych lub pochodzących z wyprzedaży, których ilość jest ograniczona, realizacja Zamówień uzależniona jest od dostępności zamówionych Produktów i kolejności wplynięcia Zamówień do MAKRO.
8. Każdorazowa sprzedaż jest dokumentowana fakturą VAT lub paragonem fiskalnym, zgodnie z dyspozycją Klienta
9. Z zastrzeżeniem pozostałych zapisów Regulaminu, przejście własności Produktu następuje z chwilą i w miejscu dostarczenia zamówionego Produktu do Klienta po wcześniejszym uregulowaniu należności za zamówione Produkty.

V. Zasady płatności.

1. Aktualne i dostępne w sklepie internetowym MAKRO ONLINE Sklep dla biura sposoby płatności to:
 - a. Płatność gotówką przy odbiorze, z tym że wartość jednorazowego Zamówienia nie może przekraczać kwoty 6000 złotych brutto.
 - b. Płatność kartą debetową lub kredytową.
 - c. Kredyt kupiecki - odroczonej formie płatności pozwalająca dokonywać zakupów w MAKRO na fakturę przelewową. Przyznanie kredytu kupieckiego wiąże się z podpisaniem stosownej umowy z MAKRO.
2. W celu realizacji płatności elektronicznej dostępnej za pośrednictwem zewnętrznego usługodawcy, który wymaga podania przez Klienta jego danych koniecznych do dokonania transakcji, Klient zobowiązany jest przed dokonaniem płatności zapoznać się z regulaminem świadczenia usług przez takiego zewnętrznego usługodawcę.
3. Prowizje zewnętrznych usługodawców za korzystanie przez Klienta z wybranych form płatności pokrywa MAKRO, z wyłączeniem opłat i prowizji pobieranych przez bank prowadzący rachunek bankowy Klienta.
4. Za zakupy w sklepie internetowym MAKRO ONLINE Sklep dla biura, MAKRO wystawia się fakturę VAT lub paragon fiskalny zgodnie z żądaniem Klienta..
5. Klient każdorazowo ponosi Koszt dostawy zgodnie z zasadami i cennikiem zamieszczonym na stronie „Koszty dostawy w sklepie internetowym MAKRO ONLINE Sklep dla biura”.

VI. Dostawa.

1. Sklep internetowy MAKRO ONLINE Sklep dla biura dostarcza Klientowi Produkty za pośrednictwem zewnętrznej firmy kurierskiej.
2. Sklep internetowy MAKRO ONLINE Sklep dla biura dostarcza Produkty wyłącznie na obszarze terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
3. Klient określa miejsce dostawy w trakcie składania Zamówienia.
4. Realizacja Zamówienia odbywa się w dni robocze rozumiane jako dni od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy w godzinach od 9:00 do 17:00, a w przypadku, gdy Zamówienie będzie dostarczane na palecie termin ten może wydłużyć się o jeden dzień roboczy (informacja o Zamówieniu paletowym zostanie przekazana za pośrednictwem Call Center). Gdy Zamówienie zostanie przyjęte do realizacji do godz. 16:00 w dniu roboczym, MAKRO dołoży wszelkich starań, aby dostawa Produktów nastąpiła następnego dnia roboczego między godziną 9:00 a 17:00. Gdy Zamówienie zostanie przyjęte do realizacji po godz. 16:00 lub złożone w dniu innym niż dzień roboczy, MAKRO dołoży wszelkich starań, aby dostawa Produktów nastąpiła drugiego dnia roboczego między godziną 9:00 a 17:00 z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
5. Kurier nie ma obowiązku samodzielnie wnieść do lokalu Klienta Produktów o wadze powyżej 31,5 kg.
6. Klient ma obowiązek sprawdzić niezwłocznie po odebraniu towaru, czy Produkt nie posiada uszkodzeń mechanicznych powstałych w transporcie oraz czy wydany Produkt jest zgodny z Zamówieniem.
7. Klient lub osoba odbierająca przesyłkę w lokalu Klienta ma obowiązek własnoręcznym podpisem pokwitować firmie kurierskiej odbiór Produktu. Potwierdzenie odbioru Produktu

jest dokonywane na kopii dokumentu sprzedaży, bądź w liście przewozowym przez osobę upoważnioną przez Klienta, która potwierdza czytelnym podpisem (imieniem i nazwiskiem) oraz pieczętą firmową (jeżeli posiada) odbiór dostawy wraz z zapisem „towar otrzymałem” i datą. Przyjmuje się, że każda osoba czynna w lokalu Klienta jest osobą upoważnioną do odbioru Produktu.

8. W przypadku braku możliwości dostarczenia, kurier podejmie ponowną próbę dostawy Produktu.
9. Jeżeli pomimo podjęcia próby ponownego dostarczenia Produktu, dostawa Zamówienia okaże się niemożliwa / Zamówienie nie zostanie dostarczone, Klient zobowiązany jest do zapłaty MAKRO Kosztów dostawy oraz, w przypadku Produktów spożywczych, Ceny tych Produktów oraz kosztów ich utylizacji.
10. Jeżeli pomimo obecności osoby uprawnionej do odbioru Zamówienia, niezasadnie odmawia ona przyjęcia Produktu, kurier nie podejmie ponownej próby dostarczenia Zamówienia i zastosowanie znajdzie punkt 9 powyżej.
11. W przypadkach opisanych w punktach 9-10, MAKRO ma prawo zastosować wobec Klienta sankcje w postaci zablokowania Konta/Kont Klienta.
12. Sklep internetowy MAKRO ONLINE Sklep dla biura ma prawo do niezrealizowania kompletnego Zamówienia jakie zostało złożone lub do przesunięcia terminu dostawy w sytuacji, gdy zbyt wysokie lub zbyt niskie temperatury mogą narazić wybrane Produkty na utratę swojej jakości. Klient otrzyma wówczas, z odpowiednim wyprzedzeniem, powiadomienie o przesunięciu terminu dostawy. Zamówienie takie będzie skompletowane w pierwszym możliwym terminie, w którym temperatury na to pozwolą. W takiej sytuacji Klient jest uprawniony do odstąpienia od Zamówienia.
13. Sklep internetowy MAKRO ONLINE Sklep dla biura ma prawo do realizacji niepełnego Zamówienia, informując drogą mailową o powstałych brakach w Zamówieniu. W takiej sytuacji Klient jest uprawniony do odstąpienia od Zamówienia.

VII. Zwroty.

1. Zwroty Produktów zakupionych w sklepie internetowym MAKRO ONLINE Sklep dla biura odbywają się na zasadach i w terminach określonych w niniejszym regulaminie oraz w Regulaminie zwrotów towarów zakupionych przez Klientów w MAKRO dostępnym na stronie „Jak kupować w sklepie internetowym MAKRO ONLINE Sklep dla biura” w zakładce „Zwroty”.
2. Klient może dokonać zwrotu Produktu również poprzez odesłanie Produktu na własny koszt do magazynu sklepu internetowego MAKRO ONLINE Sklep dla biura mieszczącego się przy Alei Wojska Polskiego 7, w Kaliszu (62-800) lub dokonać zwrotu Produktu osobiście w Hali MAKRO.
3. W przypadku odesłania Produktu Klient zobowiązany jest do przekazania informacji o zwrocie Produktu na numer infolinii 801 066 100 lub, dla telefonów komórkowych, 62 760 85 81 lub 62 760 85 82, czynnej w dni robocze w godzinach od 9:00 do 17:00.
4. Zwrot Produktu następuje na koszt Klienta, na podstawie przesłanego wraz z Produktem formularza zwrotu, chyba że zwrot Produktu następuje w wykonaniu uprawnień z tytułu rękojmi za wady rzeczy sprzedanej.

5. W przypadku zwrotu Produktu za pośrednictwem kuriera, rozliczenie należności z Klientem jest dokonywane bezgotówkowo, najpóźniej w terminie 14 dni od wystawienia faktury korygującej.
6. Klientowi przysługuje prawo do rezygnacji z Zamówienia poprzez nieprzyjęcie zamówionej przesyłki. O fakcie tym należy niezwłocznie powiadomić infolinię Sklepu internetowego MAKRO ONLINE Sklep dla biura. W razie nie powiadomienia o rezygnacji, a następnie odmowy przyjęcia przesyłki w chwili jej dostarczenia, zastosowanie znajdzie Rozdział VI pkt. 11 Regulaminu.

VIII. Wyłączenia klauzul.

Zapisów Regulaminu zawartych w: pkt II ppkt. 6, pkt III ppkt. 8, pkt VI ppkt 6, pkt VI ppkt 7 zd.3, pkt VI ppkt 9, pkt XIX, nie stosuje się do osoby fizycznej zawierającej umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada dla niej charakteru zawodowego.

IX. Prawo odstąpienia od umowy

1. Klientowi będącemu osobą fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą, który zawarł umowę na odległość, bezpośrednio związaną z jego działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada dla niej charakteru zawodowego przysługuje prawo do odstąpienia od niej w terminie 14 dni, bez podawania przyczyny.
2. Klientowi przysługuje prawo do częściowego odstąpienia od umowy co do pojedynczego lub kilku Produktów sprzedanych w ramach jednego Zamówienia.
3. Prawo do odstąpienia nie przysługuje w odniesieniu do umowy, której przedmiot świadczenia obejmuje:
 - a. Produkty ulegające szybkiemu zepsuciu lub mające krótki termin przydatności do użycia;
 - b. Produkty dostarczane w zapieczętowanym opakowaniu, których po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;
 - c. Produkty, które po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostają nierozłącznie połączone z innymi rzeczami;
 - d. Produkty nieprefabrykowane wyprodukowane według specyfikacji Klienta lub służące zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb;
 - e. napoje alkoholowe, których cena została uzgodniona przy zawarciu umowy sprzedaży, a których dostarczenie może nastąpić dopiero po upływie 30 dni i których wartość zależy od wahań na rynku, nad którymi MAKRO nie ma kontroli;
 - f. nagrania dźwiękowe lub wizualne albo programy komputerowe dostarczane w zapieczętowanym opakowaniu, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;
 - g. dostarczanie dzienników, periodyków lub czasopism (z wyjątkiem umowy o prenumeratę);
4. Prawo odstąpienia jest realizowane poprzez złożenie MAKRO jednoznacznego oświadczenia. Oświadczenie o odstąpieniu od umowy Klient może złożyć przy użyciu formularza stanowiącego Załącznik nr 1 do Regulaminu.
5. Bieg terminu do odstąpienia od umowy rozpoczyna się od dnia, w którym Klient lub wskazana przez niego osoba inna niż przewoźnik, weszła w posiadanie Produktów objętych Zamówieniem. Dla zachowania terminu wystarczające jest wysłanie oświadczenia przed jego upływem.

6. Oświadczenie może zostać złożone poprzez wysłanie wiadomości e-mail na adres biuro.online@makro.pl, poprzez kontakt z infolinią Makro pod numerami telefonu: 801 066 100, (62) 760 85 81, (62) 760 85 82, pocztą na adres sklepu internetowego MAKRO ONLINE Sklep dla biura mieszczącego się przy Alei Wojska Polskiego 7, w Kaliszu (62-800), a także osobiście w tej Hali Makro.
7. Jeżeli Klient złoży oświadczenie o odstąpieniu od umowy wysyłając wiadomość e-mail, MAKRO niezwłocznie potwierdzi Klientowi otrzymanie takiego oświadczenia przesyłając mu wiadomość zwrotną na trwałym nośniku.
8. W przypadku odstąpienia od umowy, Klient zobowiązany jest zwrócić Produkty podlegające zwrotowi niezwłocznie, najpóźniej w ciągu 14 dni od dnia odstąpienia do dowolnej Hali Makro. Do zachowania terminu wystarczy odesłanie Produktów przed jego upływem.
9. Produkty powinny zostać zwrócone w stanie niezmienionym. Klient ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości Produktów jeżeli wynika ono z korzystania z nich w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania Produktów.
10. Klient ponosi jedynie bezpośrednie koszty zwrotu Produktów (w szczególności koszt dostarczenia ich do MAKRO).
11. Produkty mogą zostać zwrócone do MAKRO na następujących zasadach:
 - a. poprzez osobiste dostarczenie Produktów do MAKRO – zwrot na koszt Klienta do dowolnej Hali MAKRO (lista sklepów MAKRO dostępna tutaj);
 - b. poprzez odesłanie Produktów do MAKRO – zwrot na koszt Klienta na adres dowolnej Hali MAKRO.
12. MAKRO w ciągu 14 dni od dnia otrzymania od Klienta oświadczenia o odstąpieniu od umowy zawartej na odległość, zwróci Klientowi wszystkie dokonane przez niego płatności, w tym cenę zakupu Produktów objętych Zamówieniem wraz z kosztami dostawy (odpowiadającymi najtańszemu oferowanemu przez MAKRO sposobowi dostarczenia).
13. MAKRO może wstrzymać się ze zwrotem płatności, o których mowa w pkt. 13, do chwili otrzymania Produktów, których dotyczy odstąpienie od umowy lub dostarczenia przez Klienta dowodu ich odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.
14. MAKRO przyznaje uprawnienia wskazane w pkt IX osobom fizycznym zawierającym umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że posiada dla niej charakter zawodowy, a odstąpienie jest dokonywane od umowy sprzedaży obejmującej zakup jednorodnego artykułu wyłącznie do kwoty 200 zł netto.

X. Reklamacje.

1. Klient może zgłosić reklamację dotyczącą jakości, ilości, Ceny lub rozliczenia Zamówienia, a także warunków dostawy:
 - a. drogą mailową na adres biuro.online@makro.pl;
 - b. telefonicznie poprzez infolinię pod numerem 801 066 100 lub, dla telefonów komórkowych, 62 760 85 81 lub 62 760 85 82;
 - c. osobiście w dowolnej Hali MAKRO.
2. Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać: numer Karty Klienta MAKRO lub numer NIP, numer faktury / paragonu, opis wady i/lub dokumentację zdjęciową oraz żądanie Klienta.
3. W przypadku, gdy zwrot Produktu następuje w ramach rękojmi za wady, Klient zobowiązany jest do przekazania MAKRO informacji o wadach w zakresie niezbędnym dla zamknięcia procesu reklamacji.

4. W przypadku uznania reklamacji, Cena oraz koszty zwrotu Produktu zostaną zwrócone na rachunek bankowy niezwłocznie po uznaniu reklamacji. Podstawą do przelania na wskazany rachunek bankowy Klienta będzie poprawnie wypełniony formularz zwrotu środków z numerem rachunku bankowego Klienta.
5. W przypadku zwrotu Produktu w ramach rękojmi i uznania zwrotu za zasadny, MAKRO zwróci Klientowi poniesione, uzasadnione i należycie udokumentowane koszty przesyłki, jeśli Produkt był wysłany na adres magazynu sklepu internetowego MAKRO ONLINE Sklep dla biura.
6. Reklamacje z tytułu rękojmi rozpatrywane są w terminie 14 dni, a z tytułu gwarancji zgodnie z jej warunkami.

XI. Rezygnacja z usług sklepu internetowego MAKRO ONLINE Sklep dla biura.

1. Klient może w każdej chwili zrezygnować z posiadania Konta / jednego z Kont, poprzez jego zamknięcie zgodnie z procedurą zawartą na stronie <https://www.makro.pl/my-metro/rejestracja-konta>, w zakładce „Moje konto”. Po zamknięciu Konta dalsze korzystanie z Konta stanie się niemożliwe.
2. Konto Klienta zostanie usunięte lub zablokowane przez MAKRO w momencie, gdy Klient utraci status Klienta MAKRO lub w przypadkach, o których mowa w pkt VI pkt. 11 lub pkt XV Regulaminu.

XII. Dane osobowe / Prywatność.

1. Administratorem danych osobowych Klientów / Posiadaczy Kart Klienta MAKRO jest MAKRO Cash and Carry Polska S.A. z siedzibą w Warszawie, 02-183, Al. Krakowska 61 („MAKRO”).
2. 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
3. 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 pozyskane dane osobowe w celach wskazanych poniżej, na podstawie prawnie uzasadnionego interesu, przez co należy rozumieć:

- a. cele analityczne lub statystyczne – MAKRO wykorzystuje je do analiz finansowych i sprzedażowych na potrzeby wewnętrznego raportowania i wyznaczania optymalnych kierunków rozwoju;
- b. obsługę ewentualnych roszczeń z tytułu prowadzonej działalności – dochodzenie należnych MAKRO roszczeń lub obronę przed zgłaszanymi roszczeniami;

- c. 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 Klientów w celu poprawy jakości usług.

- 4. 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.
- 5. 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.
- 6. Dane osobowe będą przetwarzane do czasu zakończenia bądź ustania współpracy pomiędzy Klientem a MAKRO, w szczególności zamknięcia Konta, 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).
- 7. 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 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. Cofnięcie zgody nie wpłynie na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej wycofaniem. Nieudzielenie lub cofnięcie zgody nie wywiera dla Klienta żadnych niekorzystnych konsekwencji.
- 8. Korzystanie z naszych usług oraz podanie danych osobowych jest dobrowolne, ale niezbędne do zawarcia umowy pomiędzy Klientem a MAKRO i bez ich podania nie będzie możliwe jej zawarcie, w tym założenie Konta w sklepie internetowym MAKRO ONLINE Sklep dla biura. Podanie danych w celach marketingowych jest całkowicie dobrowolne.

9. Dane osobowe mogą podlegać profilowaniu. Takie przetwarzanie danych ułatwia MAKRO lepsze poznanie zainteresowań i potrzeb Klienta oraz umożliwia MAKRO uwzględnianie tych potrzeb i podejmowanie odpowiednich działań, np. komunikowanie się z Klientem w sposób zindywidualizowany.
Dane osobowe nie będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany, tj. bez ingerencji człowieka.
10. Szczegółowe zasady dotyczące przetwarzania danych osobowych w MAKRO są opisane w „Polityce prywatności” dostępnej na stronie internetowej www.makro.pl lub w hali MAKRO.

XIII. Pasywne zbieranie informacji – pliki cookies.

1. Podczas poruszania się po stronie internetowej sklepu internetowego MAKRO ONLINE Sklep dla biura pewne anonimowe informacje mogą zostać zebrane w sposób pasywny (to znaczy bez ich aktywnego przekazania przez użytkownika), przy zastosowaniu różnych technologii, takich jak pliki cookies, znaczniki internetowe czy pliki „Web beacon” oraz przez zbieranie danych nawigacyjnych (za pomocą plików rejestrów, rejestrów serwera czy mechanizmu „clickstream”). Przeglądarka internetowa automatycznie przekazuje do tej strony pewne anonimowe informacje, takie jak adres URL strony, z której użytkownik korzystał bezpośrednio wcześniej oraz adres IP i wersję przeglądarki internetowej zainstalowanej na komputerze użytkownika. Strona ta może także pobierać anonimowe informacje z komputera użytkownika za pomocą plików cookies, znaczników internetowych lub plików „Web beacon”. Istnieje możliwość ustawienia w przeglądarce, aby informowała ona, kiedy wysyłany jest plik cookies lub aby odrzucała ona wszystkie pliki cookies, jednak bez włączonej opcji obsługi plików cookies pewne funkcje tej strony mogą nie działać lub działać w sposób nieprawidłowy.
2. Zebrane w pasywny sposób anonimowe informacje Administrator będzie wykorzystywał w celu zapewnienia odwiedzającym stronę lepszej obsługi, dostosowania strony do ich preferencji, kompilowania i analizowania danych statystycznych i trendów, administrowania stroną i jej doskonalenia. Takie informacje nie są łączone z danymi osobowymi zebranymi w inny sposób na stronie, o ile użytkownik nie wyrazi na to zgody.
3. Szczegółowe informacje na temat plików cookies opisane są w zakładce „Cookies” dostępnej na stronie www.makro.pl.

XIV. Własność intelektualna.

1. Prawa do zawartości strony internetowej sklepu internetowego MAKRO ONLINE Sklep dla biura, w tym do układu graficznego strony, zdjęć, znaków towarowych, loga i innych treści i elementów, przysługują MAKRO, podmiotom powiązanim z METRO GROUP lub innym podmiotom, z którymi MAKRO współpracuje.
2. Zabronione jest kopiowanie i modyfikowanie zawartości strony internetowej sklepu internetowego bez zgody MAKRO.

XV. Naruszenia.

W przypadku naruszenia przez Klienta lub Posiadacza Karty Klienta MAKRO postanowień Regulaminu lub przepisów prawa, MAKRO może usunąć Konto, zablokować Konto lub usunąć treści danego Klienta. Zastosowane środki będą adekwatne do naruszenia o czym klient zostanie poinformowany.

XVI. Wymagania techniczne.

Do korzystania ze strony internetowej sklepu internetowego MAKRO niezbędne jest posiadanie przeglądarki Explorer 8, Firefox 30.0, Chrome (lub ich nowszych wersji) z włączoną obsługą plików cookies.

XVII. Obsługa Klientów sklepu internetowego MAKRO ONLINE Sklep dla biura. Zgłaszanie nieprawidłowości.

We wszelkich sprawach związanych z działaniem sklepu internetowego MAKRO ONLINE Sklep dla biura, w tym w sprawach w których zgodnie z Regulaminem Klient zobowiązany jest do powiadomienia MAKRO, jak również w sprawach wszelkich dostrzeżonych nieprawidłowości, Klient lub Posiadacz Karty Klienta MAKRO zobowiązany jest do powiadomienia MAKRO za pośrednictwem danych kontaktowych wskazanych na stronie sklepu internetowego sklepu internetowego MAKRO ONLINE Sklep dla biura.

XVIII. Zmiana Regulaminu.

1. MAKRO jest uprawniona do wprowadzania zmian w Regulaminie. Zmiany w Regulaminie ogłaszane są na stronie internetowej <https://www.online.makro.pl>.
2. Zmiana Regulaminu wchodzi w życie w dniu wskazanym w informacji o zmianie Regulaminu.
3. Zmiany Regulaminu nie mogą naruszać praw Klienta wynikających z Zamówień złożonych przed wprowadzeniem zmiany.

XIX. Postanowienie końcowe.

Umowa zawarta między Klientem a MAKRO oraz ewentualne spory wynikłe ze stosunku prawnego między tymi podmiotami podlegają prawu polskiemu oraz jurysdykcji sądów polskich.

XX. Wejście w życie.

Regulamin wchodzi w życie z dniem 18 stycznia 2021 r. i zastępuje w całości dotychczasowy.

Załącznik Oświadczenie o odstąpieniu.

OŚWIADCZENIE O ODSTĄPIENIU OD UMOWY

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

Adresat:

Makro Cash and Carry Polska S.A.

Sklep Internetowy MAKRO ONLINE

Sklep dla biura

Alei Wojska Polskiego 7,

62-800 Kaliszu

e-mail: biuro.online@makro.pl

Imię i nazwisko Klienta:

Adres Klienta:

Niniejszym odstępuję od umowy sprzedaży _____ (numer zamówienia)

W całości / w części dotyczącej następujących produktów (niepotrzebne skreślić):

Lp.	NAZWA PRODUKTU	ILOŚĆ	CENA
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			

6.			
7.			
8.			

Data dostawy / odbioru Zamówienia (*niepotrzebne skreślić*) _____

Zwrotu towaru dokonam (*należy zaznaczyć właściwe pole*)*:

- osobiście – zwrot do hali MAKRO;
- poprzez odesłanie – zwrot na adres Sklepu Internetowego MAKRO ONLINE

Sklep dla biura.

Data:

Podpis Klienta (tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej):



*MAKRO nie organizuje zwrotów Produktów. Bezpośrednie koszty zwrotu poprzez odesłanie (lub osobiste dostarczenie) ponosi Klient. W zależności od rodzaju lub ilości Produktów koszty takie mogą okazać się znaczące.