

**Regulamin zwrotów towarów
pełnowartościowych w hipermarketach i
supermarketach Carrefour
„Satysfakcja lub zwrot”**

Carrefour

1. Carrefour Polska Sp. z o.o. przyjmuje zwroty towarów pełnowartościowych zakupionych w hipermarketach i supermarketach Carrefour wymienionych na liście zamieszczonej na stronie internetowej www.carrefour.pl w ciągu 30 dni od daty ich zakupu, na zasadach opisanych w niniejszym Regulaminie.
2. Zwrot towarów pełnowartościowych, z zastrzeżeniem postanowień pkt. 3 Regulaminu jest możliwy w Punkcie Obsługi Klienta hipermarketu lub supermarketu Carrefour wymienionego na liście, o której mowa w pkt. 1 Regulaminu pod warunkiem, że zwracany towar znajduje się w ofercie handlowej sklepu, w którym zwrot jest dokonywany.
3. Podstawą przyjęcia zwrotu jest paragon potwierdzający zakup towaru w hipermarkecie lub supermarkecie Carrefour wymienionym na liście, o której mowa w pkt. 1 Regulaminu.
4. Z zastrzeżeniem postanowień pkt. 2, 5, 6 i 7 Regulaminu, przyjęcie zwrotu towaru pełnowartościowego możliwe jest pod warunkiem, że zwracany towar:
 - jest w oryginalnym, nieuszkodzonym opakowaniu, w którym został sprzedany,
 - nie nosi śladów użytkowania,
 - okres pozostały do upływu terminu jego przydatności do spożycia / użycia lub daty minimalnej trwałości jest nie krótszy niż 7 dni.
5. Zwrotowi nie podlegają następujące kategorie towarów: alkohol i towary, których nazwa, znak towarowy, kształt graficzny lub opakowanie wykorzystuje podobieństwo lub jest tożsame z oznaczeniem napoju alkoholowego lub innym symbolem obiektywnie odnoszącym się do napoju alkoholowego, wyrobów tytoniowych, papierosów elektronicznych, pojemników zapasowych i rekwizytów tytoniowych, produktów imitujących te wyroby, symboli związanych z używaniem tytoniu, wyrobów tytoniowych, papierosów elektronicznych, pojemników zapasowych, bielizna, gry komputerowe, płyty CD, doładowania telefoniczne, zakłady lotto, karty подарunkowe, artykuły wymagające przechowywania w ciągu chłodniczym, o ile ciąg ten został przerwany, preparaty początkowego żywienia niemowląt, artykuły tekstylne tzw. „odzież używana” w ramach butiku cyrkularnego, oraz towary, których karta gwarancyjna została już podbita pieczęcią punktu sprzedaży. Carrefour Polska sp. z o.o. zastrzega sobie prawo odmowy przyjęcia zwrotu towaru w przypadku niespełnienia któregokolwiek z warunków opisanych w niniejszym Regulaminie.
6. W przypadku wystąpienia wątpliwości co do kompletności i pełnej funkcjonalności zwracanych urządzeń elektrycznych i elektronicznych warunkiem przyjęcia zwrotu jest pozytywna decyzja pracownika odpowiedniego działu sklepu Carrefour, w którym sprzęt jest zwracany. W przypadku negatywnej opinii pracownika Carrefour zastrzega sobie prawo odmowy przyjęcia zwrotu.
7. W przypadku zwrotu towaru pełnowartościowego, który został zakupiony w ramach akcji marketingowej, w związku z czym klient, w wyniku zakupu tego towaru otrzymał e-bon lub e-kupon, zwrot jest możliwy tylko w przypadku, gdy klient wraz ze zwracanym towarem zwróci również niewykorzystany e- bon lub e-kupon.
- 7a. W przypadku zwrotu towaru pełnowartościowego, za zakup którego zostały przyznane punkty PAYBACK, naliczone punkty PAYBACK zostaną cofnięte. Cofnięte mogą zostać także promocyjne punkty PAYBACK naliczone w związku ze skorzystaniem z kuponu PAYBACK lub promocji umożliwiającej zdobycie dodatkowych punktów PAYBACK, jeśli w związku z tym, że nie doszło do skutecznego nabycia zwracanego towaru pełnowartościowego klient nie spełnił warunków do ich otrzymania
8. Zwrotowi podlega cena towaru zapłacona przez klienta, wynikająca z paragonu fiskalnego, na zasadach opisanych w niniejszym Regulaminie. W przypadku, gdy klient zwraca towar, który zakupił z rabatem, Carrefour Polska Sp. z o.o. zwróci klientowi cenę towaru po uwzględnieniu rabatu, tj. cenę widniejącą na paragonie fiskalnym, którą klient zapłacił za towar.
9. Zwrot zapłaconej ceny towaru dokonywany jest, z zastrzeżeniem postanowień pkt. 8 Regulaminu, w następujący sposób:

- a) uznaniem na kartę płatniczą w przypadku, gdy płatność za zakup zwracanego towaru została dokonana kartą płatniczą, z zastrzeżeniem postanowień lit. c) poniżej;
 - b) gotówką - w przypadku, gdy płatność za zakup zwracanego towaru została dokonana gotówką z zastrzeżeniem postanowień lit. c) poniżej ;
 - c) w e-bonie - w przypadku, gdy całość lub tylko część płatności za zakup zwracanego towaru została dokonana kartą podarunkową Carrefour (plastikową lub elektroniczną), e-bonem Carrefour (papierowym lub elektronicznym), bonem towarowym Carrefour, eko-punktem, lub innym środkiem płatniczym wydawanym przez Carrefour Polska Sp. z o.o. lub na zlecenie Carrefour Polska Sp. z o.o.: kartą podarunkową lub bonem towarowym wydanym (wyemitowanymi) przez inny podmiot niż Carrefour Polska Sp. z o.o., którymi można zapłacić za zakup wszystkich lub wybranych towarów w supermarketach lub hipermarketach sieci Carrefour;
 - d) punktami PAYBACK – w przypadku i na zasadach wskazanych w pkt 10 poniżej.
10. Jeśli rachunek za zakupy został obniżony przez klienta przy wykorzystaniu punktów PAYBACK, a pozostała kwota została opłacona innym środkiem płatniczym, zwrot płatności dokonywany jest w pierwszej kolejności poprzez zwrot wykorzystanych punktów PAYBACK (do wysokości wykorzystanych punktów PAYBACK), a pozostała kwota zwracana jest zgodnie z zasadami wskazanymi w ust. 9 lit. a) – c) powyżej. W przypadku, gdy klient w momencie zwrotu towaru nie jest już uczestnikiem Programu PAYBACK, Carrefour zwraca cenę produktu w e-bonie Carrefour.
 11. e-bon, o którym mowa w pkt 9 lit. c) Regulaminu, jest bonem zakupowym na okaziciela, uprawniającym okaziciela e-bonu do częściowej lub całkowitej zapłaty za zakupione produkty oferowane do sprzedaży w hipermarketach i supermarketach Carrefour.
 12. e-bon, o którym mowa w pkt 9 lit. c) Regulaminu, podlega realizacji wyłącznie w terminie na nim określonym. Okres ważności e-bonu rozpoczyna się z chwilą wydania go klientowi, a kończy 30 dni od daty jego wydania klientowi.
 13. W przypadku, gdy wartość zakupionych towarów będzie niższa od wartości nominalnej e-bonu, Carrefour nie zwraca różnicy pomiędzy wartością zakupionych towarów, a wartością e-bonu.
 14. W przypadku, gdy wartość towarów będzie wyższa od wartości e-bonu, jego okaziciel będzie zobowiązany dopłacić różnicę.
 15. e-bony Carrefour nie mogą być przedmiotem obrotu gospodarczego.
 16. W przypadku utraty, zniszczenia lub uszkodzenia e-bonu po jego wydaniu, duplikaty nie będą wydawane, a okazicielowi e-bonu nie przysługują jakiegokolwiek roszczenia z tego tytułu.
 17. e-bony mogą być realizowane w kasach samoobsługowych.
 18. e-bon nie podlega wymianie ani zwrotowi.
 19. Klient dokonujący zwrotu towaru pełnowartościowego zobowiązany jest do potwierdzenia otrzymania zwrotu zapłaconej ceny własnoręcznym podpisem na potwierdzeniu zwrotu
 20. Klientowi przysługuje prawo wniesienia pisemnej reklamacji. Reklamacje należy kierować na piśmie, drogą pocztową do Carrefour Polska Sp. z o. o., ul. Targowa 72, 03-734 Warszawa, z dopiskiem: „Satisfakcja lub zwrot”. Reklamację można także złożyć w Punkcie Obsługi Klienta hipermarketu lub supermarketu Carrefour wymienionego na liście, o której mowa w pkt 1 Regulaminu.
 21. Reklamację można także złożyć w Punkcie Obsługi Klienta hipermarketu lub supermarketu Carrefour.
 22. Reklamacja powinna zawierać dane personalne zgłaszającego reklamację (imię, nazwisko, dokładny adres wraz z kodem pocztowym reklamującego), przyczynę reklamacji, treść żądania reklamującego oraz opis okoliczności uzasadniających reklamację.
 23. Termin udzielenia odpowiedzi na reklamację wynosi nie więcej niż 14 dni licząc od dnia otrzymania reklamacji przez Carrefour Polska Sp. z o.o.
 24. Odpowiedź na reklamację zostanie przekazana Uczestnikowi na papierze lub na innym trwałym nośniku.
 25. Reklamacje złożone pod niewłaściwy adres lub nie zawierające wymaganych danych nie będą rozpatrywane.
 26. Postępowanie reklamacyjne nie pozbawia klienta prawa do dochodzenia jego praw na drodze postępowania sądowego lub w postępowaniu prowadzonym przed innym właściwym organem, w szczególności do dochodzenia praw przed właściwym organem lub sądem nie jest wymagane wyczerpanie przez klienta drogi postępowania reklamacyjnego opisanego w niniejszym Regulaminie.
 27. Niniejszy regulamin obowiązuje w hipermarketach i supermarketach Carrefour od dnia 24.04.2024
 28. Carrefour zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu z ważnej przyczyny, za którą uważa się:

- a) konieczność dostosowania Regulaminu do przepisów prawa mających bezpośredni wpływ na postanowienia Regulaminu i skutkujących koniecznością zmodyfikowania Regulaminu w celu zachowania zgodności z prawem;
 - b) konieczność dostosowania Regulaminu do zaleceń, nakazów, orzeczeń, postanowień, interpretacji, wytycznych lub decyzji uprawnionych władz publicznych, mających bezpośredni wpływ na Regulamin i skutkujących koniecznością zmodyfikowania Regulaminu;
 - c) zmianę zasięgu, zakresu lub rodzaju działalności gospodarczej prowadzonej przez Carrefour Polska Sp. z o.o. lub zaprzestania prowadzenia przez Carrefour Polska Sp. z o.o. działalności gospodarczej;
 - d) zaoferowanie klientom dodatkowych korzyści lub udogodnień;
 - e) zmiany organizacyjne w Carrefour Polska Sp. z o.o. lub względy ekonomiczne;
 - f) otwarcie lub zamknięcie nowych sklepów, w tym sklepów w nowym formacie;
 - g) wprowadzenie lub wyłączenie z oferty Carrefour Polska Sp. z o.o. produktów lub usług, w tym także utworzenie lub zamknięcie punktów usługowych, stoisk itp.;
 - h) wprowadzenie nowych lub zakończenie już prowadzonych programów lojalnościowych lub akcji marketingowych;
 - i) konieczność dostosowania Regulaminu do rozwiązań proponowanych przez nowe technologie;
 - j) konieczność usunięcia niejasności, błędów lub omyłek pisarskich, zawartych w Regulaminie;
 - k) zmianę danych teleadresowych, nazw, numerów identyfikacyjnych, adresów elektronicznych lub linków zamieszczonych w Regulaminie;
 - l) koniecznością ograniczenia lub wyeliminowania działań klientów lub osób trzecich niezgodnych z przepisami prawa, zasadami współżycia społecznego, dobrymi obyczajami lub niniejszym Regulaminem,
 - m) wprowadzeniu nowego programu lojalnościowego dla klientów organizatora, wprowadzeniu zmian w regulaminie lojalnościowym dla klientów Organizatora lub zakończeniu takiego programu u Organizatora, powodujące konieczność zmian postanowień Regulaminu.
29. O zmianie Regulaminu Carrefour Polska Sp. z o.o. poinformuje poprzez zamieszczenie stosownego komunikatu w Punktach Obsługi Klienta w supermarketach i hipermarketach Carrefour oraz na stronie internetowej www.carrefour.pl na co najmniej 14 dni przed wejściem zmian w życie.
30. O zmianach na liście hipermarketów i supermarketów, o której mowa w pkt 1 Regulaminu, Carrefour Polska Sp. z o.o. poinformuje na stronie internetowej www.carrefour.pl na co najmniej 14 dni przed wejściem zmian w życie oraz w Punktach Obsługi Klienta w supermarketach i hipermarketach Carrefour, którego zmiana dotyczy, nie będących nowo otwieranymi sklepami w momencie wejścia zmiany w życie.
31. Zmiana Regulaminu nie będzie mieć wpływu na zasady zwrotu produktów kupionych przed taką zmianą.
32. Niniejszy Regulamin jest dostępny w Punktach Obsługi Klienta w hipermarketach i supermarketach Carrefour, w których możliwy jest zwrot towarów pełnowartościowych, oraz w wersji elektronicznej na stronie internetowej www.carrefour.pl (w tym również do pobrania w formacie PDF).
33. Uprawnienie do zwrotu towaru pełnowartościowego na podstawie niniejszego regulaminu nie narusza uprawnień przysługujących klientom z tytułu rękojmi za wady na podstawie przepisów Kodeksu cywilnego ani uprawnień z tytułu niezgodności rzeczy sprzedanej z umową na podstawie przepisów ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta i jest od nich niezależne.
34. Administratorem danych osobowych jest Carrefour Polska Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, przy ul. Targowej 72 („administrator”). Dane kontaktowe administratora: kontakt@carrefour.pl. Administrator wyznaczył inspektora ochrony danych, z którym kontakt możliwy jest za pośrednictwem maila: iod@carrefour.pl. Dane osobowe będą przetwarzane w celach wynikających z niniejszego regulaminu - w szczególności sporządzenia protokołu zwrotu i rozpatrzenia reklamacji, a także w celach związanych z ustaleniem roszczeń i obroną przed roszczeniami. Podstawę prawną przetwarzania danych stanowi prawnie uzasadniony interes administratora. Dane mogą być przetwarzane do upływu terminu przedawnienia roszczeń. Każdej osobie, której dane będą przetwarzane w związku z realizacją postanowień niniejszego regulaminu przysługuje prawo dostępu do danych, a także żądania ich usunięcia, sprostowania i ograniczenia przetwarzania danych, a także wniesienia sprzeciwu wobec ich przetwarzania i wniesienia skargi do organu nadzorczego. Odbiorcami danych mogą być

podmioty świadczące na rzecz administratora usługi informatyczne, prawne, podatkowe, audytorskie oraz usługi w zakresie archiwizacji i niszczenia dokumentacji. Dane mogą zostać przekazane do państwa trzeciego, tj. USA na podstawie umowy powierzenia przetwarzania danych uwzględniające standardowe klauzule ochrony danych. Podanie danych jest dobrowolne ale niezbędne w celu ewentualnego uzyskania korzyści określonych w niniejszym regulaminie oraz w celu uzyskania odpowiedzi na reklamację. Na podstawie przekazanych danych osobowych administrator nie podejmuje zautomatyzowanych decyzji, w tym przez profilowanie.