Regulamin sprzedaży w sklepach stacjonarnych Castorama

(dalej jako "Regulamin")

§ 1
Informacje Ogólne

1. Organizatorem sprzedaży prowadzonej w sklepach stacjonarnych pod firmą Castorama na terenie Polski jest Castorama Polska Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (02-255), przy ul. Krakowiaków 78, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000024785, NIP: 526-10-09-959, REGON: 010817199, BDO: 00009159, o kapitale zakładowym w wysokości 54.808.000,00 złotych, e-mail:bok@castorama.pl (dalej jako „**Castorama**").
2. Sprzedaż Produktów i Usług na terenie Polski prowadzona jest przez sklepy należące do Castorama, działające pod markami: „**Castorama**", „**Castorama Smart**", „**Castorama Express**" oraz „**Brico Depot**". Lista sklepów wraz z danymi kontaktowymi dostępna jest w sklepach stacjonarnych oraz na stronie internetowej Castorama pod adresem: https://www.castorama.pl/informacje/sklepy .
3. Sklep „Castorama Smart" lub „Castorama Express" oznacza sklep Castorama, który został oznaczony odpowiednio jako „Castorama Smart" lub „Castorama Express" na stronie internetowej wskazanej w § 1 ust 2 powyżej. W przypadku gdy w Regulaminie mowa jest o sklepie Castorama należy rozumieć również odpowiednio sklep Castorama Smart lub Castorama Express, z zastrzeżeniem wyraźnie wskazanych w Regulaminie odrębności przewidzianych dla sklepu Castorama Smart lub Castorama Express.

§ 2
Towary i Usługi

1. Przedmiot sprzedaży stanowią produkty oferowane w sprzedaży stacjonarnej w ramach działalności Castorama (dalej jako „**Produkty**").
2. Poszczególne sklepy Castorama mogą świadczyć również dodatkowe usługi (dalej jako „**Usługi**"). Szczegółowe informacje o dostępnych Usługach, zasadach ich realizacji, cenach oraz terminach wykonania są dostępne w danym sklepie Castorama. Poszczególne Usługi mogą podlegać odrębnym regulaminom lub zasadom dostępnym w danym sklepie Castorama.
3. Sprzedaż Produktów i świadczenie Usług odbywają się zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa polskiego. Castorama wskazuje, że przepisy prawa dotyczące określonych produktów i usług znajdujących się w ofercie Castorama mogą przewidywać szczególne wymagania lub obostrzenia związane z ich sprzedażą na rzecz klientów.
4. Castorama zastrzega sobie prawo wprowadzenia ograniczeń ilościowych dla zakupów określonych Produktów przez jednego klienta, w szczególności w wypadku oferowania takich Produktów w promocji lub w celu zapewnienia możliwości ich zakupu szerszej

grupie klientów. Ograniczenia zostaną każdorazowo wskazane przy Produktach w sklepach Castorama.

5. Castorama zastrzega sobie prawo do odmowy sprzedaży powyżej 5 sztuk danego Towaru zakupionego przez klienta w okresie 7 dni roboczych, niezależnie od liczby transakcji, w ramach których Produkty te miały zostać zakupione.
6. W przypadku korzystania z kasy samoobsługowej klient zobowiązany jest do zweryfikowania, czy wszystkie nabywane Produkty zostały prawidłowo zeskanowane oraz czy liczba wprowadzonych Produktów odpowiada rzeczywiście nabywanej ilości. Klient nie jest uprawniony do usuwania, zakrywania, modyfikowania ani zastępowania etykiet z kodami kreskowymi umieszczonych na Produktach przez Castorama.

§ 3
Składanie zamówień w sklepach stacjonarnych

1. Klient może złożyć zamówienie w sklepie stacjonarnym Castorama u pracownika Castorama.
2. Do złożenia zamówienia w sklepie Castorama konieczne jest podanie przez klienta następujących danych:
    a. imię i nazwisko klienta;
    b. adres klienta;
    c. numer telefonu i/lub adres e-mail klienta, z tym zastrzeżeniem, że podanie adresu e-mail jest konieczne, jeśli klient będzie korzystał z opcji płatności przy dostawie lub z opcji płatności P24.
3. Złożone przez klienta zamówienie zostanie potwierdzone przez Castorama poprzez przesłanie wiadomości e-mail na adres e-mail wskazany przez klienta i/lub poprzez wydanie klientowi wydruku zamówienia.
4. W przypadku gdy przygotowanie zamówienia do odbioru lub dostarczenie zamówienia w terminie wskazanym w zamówieniu nie jest możliwe, Castorama skontaktuje się z Klientem telefonicznie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej w celu potwierdzenia woli Klienta realizacji zamówienia w terminie późniejszym (wskazując datę przygotowania Produktów do odbioru lub dostarczenia Produktów). W przypadku braku zgody Klienta na odbiór w zaproponowanym późniejszym terminie, Castorama dokona niezwłocznie zwrotu płatności na rzecz Klienta za niedostarczone Produkty.
5. W przypadku klienta, który przy składaniu zamówienia jako sposób dostawy Produktów wybrał opcję odbioru w sklepie Castorama i otrzymał od Castorama wiadomość e-mail i/lub wiadomość SMS z informacją, że zamówienie jest możliwe do odbioru z Urządzenia Castomat, wraz z potwierdzeniem gotowości do odbioru klient otrzyma kod QR, kod PIN oraz informację o numerze zamówienia. Klient zobowiązany jest do ochrony poufności kodu PIN oraz numeru zamówienia oraz nieprzekazywania tych danych nieupoważnionym osobom trzecim innym, niż osoby, które klient zamierza upoważnić do odbioru zamówionych Produktów.
6. Castorama jest uprawniona do odmowy przyjęcia zamówienia klienta z uzasadnionych przyczyn, w szczególności w sytuacji, gdy:
    a. klient w przeszłości złożył co najmniej dwukrotnie zamówienie, które nie zostało następnie przez Klienta odebrane bez wskazania przyczyn;
    b. okoliczności związane ze złożonym zamówieniem wskazują na możliwość oszustwa.

7. W przypadku braku dostępności całości lub części Produktów objętych zamówieniem Castorama niezwłocznie poinformuje o tym klienta. W przypadku niedostępności części Produktów objętych zamówieniem do klienta zostanie przesłana wiadomość e-mail z prośbą o potwierdzenie czy zamówienie ma być realizowane w pozostałej części lub Castorama skontaktuje się telefonicznie z klientem w powyższej kwestii. Klient może anulować złożone zamówienie w całości, w sytuacji, gdy część Produktów objętych takim zamówieniem nie jest dostępna. Klient może anulować złożone zamówienie w całości lub w części poprzez przesłanie wiadomości e-mail do Castorama lub poprzez rozmowę telefoniczną. Castorama niezwłocznie po otrzymaniu informacji o:
    a. anulowaniu całości lub części zamówienia lub niezwłocznie po stwierdzeniu braku dostępności zamówionego Produktu (wszystkich zamówionych Produktów) zwróci na rzecz klienta całość płatności uiszczonych w związku z zamówieniem;
    b. anulowaniu części zamówienia i uzgodnienia częściowej realizacji złożonego zamówienia (zgodnie z powyższymi postanowieniami) dokona zwrotu ceny oraz kosztów dostawy tych Produktów, w odniesieniu do których zamówienie nie będzie realizowane.
8. Z uwagi na konieczność zastosowania mechanizmu płatności podzielonej, nie jest możliwe złożenie przez klienta zamówienia, obejmującego Produkty stanowiące towary wymienione w Załączniku 15 Ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (t.j. Dz. U. z 2024 r. poz. 361), jeśli sprzedaż wynikająca z tego zamówienia udokumentowana będzie fakturą VAT o łącznej wartości przekraczającej kwotę 15.000,00 zł brutto i związana z jego działalnością gospodarczą lub zawodową.
9. Zwroty płatności będą dokonywane w formie bezgotówkowej na rachunek bankowy klienta, z którego dokonana została zapłata lub na jego kartę płatniczą bądź gotówką w sklepie Castorama, w którym Produkty zostały zakupione.

§ 4
Płatność

1. Płatności w kasach sklepów Castorama mogą być dokonywane m.in. gotówką, kartą kredytową, kartą płatniczą, kartami podarunkowymi, bonami, przelewem lub w formie BLIK. W przypadku płatności gotówką zapłata w tej formie możliwa jest jedynie dla zakupów/zamówień, których wartość nie przekracza 15.000,00 zł brutto. Regulaminy bonów lub kart podarunkowych mogą przewidywać ograniczenia lub szczególne warunki związane z płatnościami z ich użyciem.
2. Płatności za zamówienia w sklepach Castorama mogą być dokonywane w kasach sklepów Castorama w sposób opisany w § 4 ust 1 powyżej lub w wybranych sklepach Castorama – bezpośrednio podczas składania zamówienia u pracownika Castorama w formie BLIK poprzez operatora płatności P24 lub online przez klienta za pośrednictwem operatora płatności P24.
3. W sklepach Castorama klient ma możliwość zakupów na raty przy użyciu karty Visa Castorama lub poprzez zawarcie umowy kredytu na zakup Produktów/Usług, przy czym usługi finansowe związane z uzyskaniem kredytu lub zakupem na raty świadczone są przez podmioty trzecie, a zasady udzielania kredytów określają regulaminy poszczególnych kredytodawców. Usługi finansowe wskazane powyżej mogą być niedostępne w niektórych sklepach Castorama Smart lub Castorama Express. Szczegółowe informacje na temat wskazanych usług finansowych i ich dostępności w

poszczególnych sklepach Castorama można uzyskać w wyznaczonych miejscach w sklepach Castorama.

4. Warunki zakupów na raty przy użyciu karty VISA Castorama określa umowa o kartę kredytową VISA Castorama, a w odniesieniu do kredytu ratalnego właściwe umowy i regulaminy poszczególnych kredytodawców.
5. W celu uzyskania faktury VAT klient udaje się z otrzymanym w kasie Castorama paragonem fiskalnym do oznaczonego miejsca w sklepie Castorama (chęć uzyskania faktury VAT oraz nr NIP należy zgłosić przed zakończeniem transakcji kasowej). Klient ma możliwość wystawienia faktury VAT w fakturomatach w formie papierowej, jak i wysyłania faktury drogą elektroniczną na adres e-mail wskazany przez Klienta w urządzeniu fakturomat. Klienci posługujący się Kartą Partner na podstawie zawartej z Castorama umowy otrzymują faktury drogą elektroniczną na wskazany przez siebie adres e-mail.
6. Castorama wystawia faktury VAT zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności z uwzględnieniem przepisów ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (t.j. Dz. U. z 2024 r. poz. 361).

§ 5
Niezgodność Produktu z umową i procedura reklamacyjna

1. Castorama, odpowiada wobec klientów, jeżeli sprzedany Produkt ma wadę fizyczną lub prawną oraz za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania do świadczenia usług. Podstawa i zakres odpowiedzialności Castorama względem klientów będących konsumentami w razie braku zgodności Produktu z umową oraz uprawnienia przysługujące takim klientowi określone są w art. 43a i n. ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta.
2. Reklamacje z tytułu braku zgodności Produktu z umową, a także z tytułu rękojmi za wady Produktu i świadczonych Usług należy kierować do sklepu Castorama. Reklamacje można składać osobiście w punkcie obsługi reklamacji w Sektorze Obsługi Klienta lub w miejscu wyznaczonym przez dyrekcję sklepu Castorama, drogą pocztową, jak również drogą elektroniczną poprzez formularz kontaktowy zamieszczony na stronie: https://www.castorama.pl/kontakt. Dodatkowo, w przypadku reklamacji składanych w sklepie Castorama Smart lub Castorama Express, reklamację taką Klient może złożyć również drogą telefoniczną pod numerem telefonu: 690 680 690 (koszt rozmowy telefonicznej zgodny z cennikiem operatora usług telekomunikacyjnych, z którego korzysta Klient).
3. Procedura reklamacyjna jest wszczynana po otrzymaniu zgłoszenia reklamacyjnego klienta wraz z dowodem zakupu.
4. W reklamacji klient powinien wskazać: (i) opis stwierdzonej wady, (ii) żądany sposób jej rozstrzygnięcia oraz (iii) zwrotne dane teleadresowe Klienta (imię, nazwisko, adres, adres e-mail lub nr telefonu). Dostarczenie Produktu podlegającego reklamacji wraz z reklamacją lub przekazanie Castorama np. dokumentacji zdjęciowej takiego Produktu (pozwalającej na ocenę reklamacji) pozwoli na usprawnienie przebiegu procesu reklamacyjnego (z zastrzeżeniem, że dostarczenie przez klienta Produktu lub dokumentacji zdjęciowej nie stanowi obowiązku klienta w związku ze złożeniem reklamacji). Castorama zastrzega sobie prawo zwrócenia się do klienta celem

uzupełniania informacji zawartych w reklamacji, jeżeli podane przez klienta informacje będą niepełne i rozpatrzenie reklamacji będzie niemożliwe.

5. W przypadku zgłaszania reklamacji za pomocą protokołu reklamacyjnego, sporządzanego przez pracownika Castorama przyjmującego reklamacje, klient wskazuje dostrzeżone wady i nieprawidłowości zakupionych Produktów, precyzuje oczekiwany sposób załatwienia reklamacji. Skorzystanie przez klienta z tego formularza nie jest obowiązkowe.
6. O sposobie rozpatrzenia reklamacji klient zostanie powiadomiony drogą elektroniczną poprzez przesłanie wiadomości na adres e-mail lub nr telefonu (SMS) klienta podany w reklamacji, a w przypadku ich braku na adres pocztowy klienta.
7. Powyższe postanowienia mają również zastosowanie w stosunku do osoby fizycznej zawierającej umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.

§ 6
Zwrot Produktu

1. Klient będący jednocześnie uczestnikiem co najmniej jednego z programów lojalnościowych „CastoPro", „CastoMax" oraz „PakietMieszkanie" jest uprawniony do bezterminowego zwrotu Produktów, pod warunkiem, że zakup zwracanego Produktu został zapisany na koncie uczestnika programu lojalnościowego oraz klient zidentyfikuje się jako aktywny uczestnik jednego z programów lojalnościowych (np. poprzez okazanie ważnej karty lojalnościowej) oraz z zastrzeżeniem spełnienia warunków określonych w § 6 ust 3 Regulaminu.
2. Klient niebędący uczestnikiem programów lojalnościowych wskazanych w § 6 ust 1 powyżej jest uprawniony do dokonania zwrotu Produktu w terminie 90 dni od dnia jego zakupu pod warunkiem, że okaże dowód zakupu zwracanego Produktu (paragon, faktura), z zastrzeżeniem spełnienia warunków określonych w § 6 ust 3 Regulaminu.
3. Klient może skorzystać z uprawnień wskazanych odpowiednio w § 6 ust 1 lub § 6 ust 2 Regulaminu pod warunkiem, że zwracany Produkt:
    a. znajduje się w stanie niezmienionym i nie był używany;
    b. nie został dla niego specjalnie wykonany lub nie był specjalnie dla niego modyfikowany (w szczególności dotyczy to farb i tynków powstałych w wyniku mieszania, Produktów sprzedawanych na metry, docinanych, przycinanych lub w inny sposób modyfikowanych w sklepie Castorama zgodnie z życzeniem klienta), a także Produktów przeterminowanych, tj. po upływie ich terminu ważności.
4. Castorama zastrzega sobie prawo zweryfikowania, czy zwracany Produkt nie został przez klienta uszkodzony lub zużyty. Zwrot nie będzie możliwy, jeżeli Produkt okaże się uszkodzony lub zużyty (w tym częściowo zużyty lub noszący ślady użycia).
5. Produkt powinien być zwrócony w oryginalnym i nienaruszonym opakowaniu.
6. W przypadku spełnienia warunków określonych w § 6 powyżej klientowi przysługuje zwrot pełnej ceny zapłaconej za zwracany Produkt, obowiązującej w dniu dokonania

zakupu. Zwrot środków nastąpi po przekazaniu Produktu do sklepu Castorama oraz potwierdzeniu przyjęcia zwrotu przez Castorama.

7. Castorama nie zwraca kosztów dostawy Produktu zwracanego zgodnie z § 6 Regulaminu. Bezpośrednie koszty zwrotu Produktu, w tym jego dostarczenia do sklepu Castorama ponosi klient.
8. Uprawnienia, o których mowa w § 6 Regulaminu są dodatkowymi uprawnieniami przyznanym klientowi przez Castorama i nie ograniczają ani nie wyłączają ustawowych uprawnień przysługujących klientowi na podstawie obowiązujących przepisów prawa, w szczególności związanych z odpowiedzialnością Castorama z tytułu braku zgodności Produktu z umową, bądź z tytułu rękojmi i są od nich niezależne.
9. Castorama może zaoferować zmodyfikowane (korzystniejsze) warunki korzystania z dodatkowego prawa do zwrotu Produktów, wobec opisanych w § 6 Regulaminu również uczestnikom innych programów lojalnościowych i akcji promocyjnych. W takim wypadku ewentualne modyfikacje będą określone w regulaminach lub warunkach takich programów lub akcji.

§ 7
Dane osobowe

1. Administratorem danych osobowych klientów jest Castorama Polska sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Krakowiaków 78 (02-255 Warszawa), wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000024785, NIP: 526-10-09-959, REGON: 010817199, o kapitale zakładowym w wysokości 54.808.000 złotych (dalej „**Administrator**").
2. Administrator wyznaczył Inspektora ochrony danych osobowych, z którym można kontaktować się pisemnie na adres Administratora, elektronicznie poprzez adres e-mail: IOD@castorama.pl lub poprzez formularz kontaktowy dostępny na stronie internetowej www.castorama.pl, we wszystkich sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych oraz korzystania z praw związanych z przetwarzaniem danych osobowych.
3. Dane osobowe klientów są przetwarzane na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów, w tym rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady UE z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (dalej: RODO).
4. Dane osobowe klientów będą przetwarzane w celu dokonania zakupu, na podstawie art.6 ust.1 lit. b RODO, w celu związanym z realizacją przez Administratora obowiązków wynikających z przepisów prawa, zgodnie art. 6 ust. 1 lit. c RODO, w tym z przepisów prawa podatkowego oraz przepisów o rachunkowości oraz w celu zabezpieczenia ewentualnych roszczeń w tym rozpatrzenia reklamacji na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f RODO. Podanie danych jest dobrowolne, ale niezbędne do dokonania zakupu.
5. Dane osobowe będą przechowywane do momentu przedawnienia ewentualnych roszczeń lub rozpatrzenia reklamacji oraz wygaśnięcia obowiązku archiwizacji danych wynikającego z przepisów prawa.

6. Administrator może przekazywać dane osobowe klientów podmiotom przetwarzającym dane osobowe na jego zlecenie, w tym biurom rachunkowym współpracującym z Castorama Polska oraz firmom zajmującym się obsługą programów IT.
7. Klientowi przysługuje:
    a. prawo dostępu do swoich danych oraz otrzymania ich kopii;
    b. prawo do sprostowania (poprawiania) swoich danych;
    c. prawo do usunięcia danych;
    d. prawo do ograniczenia przetwarzania danych (klient może zażądać ograniczenia przetwarzania danych osobowych wyłącznie do ich przechowywania lub wykonywania uzgodnionych z nim działań, jeżeli zdaniem klienta Administrator posiada nieprawidłowe dane na jego temat lub przetwarza je bezpodstawnie lub nie chce, żeby Administrator je usunął, bo są mu potrzebne do ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń lub na czas wniesionego przez niego sprzeciwu względem przetwarzania danych);
    e. prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych (klient ma prawo sprzeciwu wobec przetwarzania danych przez Administratora na podstawie prawnie uzasadnionego interesu w celach innych niż marketing bezpośredni, a także, gdy przetwarzanie jest Administratorowi niezbędne do wykonania zadania realizowanego w interesie publicznym lub do sprawowania powierzonej mu władzy publicznej. Administrator przestanie przetwarzać dane klienta w tych celach, chyba że wykaże, że podstawy przetwarzania przez niego danych są nadrzędne wobec praw klienta lub też, że dane klienta są Administratorowi niezbędne do ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń);
    f. prawo do przenoszenia danych (klient ma prawo otrzymać od Administratora w ustrukturyzowanym, powszechnie używanym formacie nadającym się do odczytu maszynowego, jego dane osobowe. Klient może też zlecić Administratorowi przesłanie tych danych bezpośrednio innemu podmiotowi);
    g. prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego (klientowi przysługuje prawo, aby złożyć skargę do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych lub innego właściwego organu nadzorczego);
    h. prawo do cofnięcia zgody na przetwarzanie danych osobowych (klient w każdej chwili może cofnąć zgodę na przetwarzanie tych danych osobowych, które Administrator przetwarza na podstawie jego zgody. Cofnięcie zgody nie będzie wpływać na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody klient przed jej wycofaniem).

§ 8
Postanowienia końcowe

1. Castorama zastrzega sobie prawo do wprowadzania zmian do niniejszego Regulaminu, przy czym data wejścia w życie zmian zostanie wskazana na stronie www.castorama.pl oraz w sklepach Castorama. Zmieniony Regulamin będzie miał zastosowanie do zakupów dokonanych i zamówień złożonych od dnia wejścia w życie zmian, z zastrzeżeniem, że zmieniony Regulamin zostanie udostępniony na stronie www.castorama.pl oraz w sklepach Castorama w sposób umożliwiający zapoznanie się ze zmienionym Regulaminem w sposób równie przystępny, jak w przypadku aktualnego Regulaminu. Do zamówień złożonych/zakupów dokonanych przez wejściem w życie

zmian zastosowanie znajduje Regulamin w brzmieniu obowiązującym w dniu dokonania zakupu/złożenia zamówienia.

2. W celu zachowania wysokiego poziomu zadowolenia Klientów z jakości świadczonych przez Castorama usług, wszelkie uwagi, wnioski czy skargi związane z obsługą w sklepach Castorama, prosimy kierować bezpośrednio do sklepów Castorama (osobiście, telefonicznie lub drogą mailową).
3. Castorama oświadcza, iż posiada status dużego przedsiębiorcy w rozumieniu art. 4 pkt 6 Ustawy z dnia 8 marca 2013 r. o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych (t.j. Dz.U. z 2023 poz. 1790 z późn. zm.).
4. Regulamin wchodzi w życie z dniem 09.09.2026 r.