

**Regulamin korzystania z usługi wsparcia przy wypełnieniu wniosków o dofinansowanie  
w ramach Programu Priorytetowego „Czyste Powietrze”  
w wybranych sklepach stacjonarnych „Castorama”  
(„Regulamin”)**

**§ 1**

**Postanowienia ogólne**

1. Regulamin określa zasady korzystania przez klientów Castorama z usługi wsparcia w wypełnieniu wniosków o dofinansowanie w ramach Programu Priorytetowego „Czyste Powietrze” oraz rozliczenia otrzymanej kwoty dofinansowania w ramach tego programu (dalej łącznie: „**Usługa Doradztwa**” lub „**Usługa**”) dostępnej w wybranych sklepach stacjonarnych działających pod marką „Castorama” na terenie Polski (dalej „**Sklep**”). Lista Sklepów, w których dostępna jest Usługa regulowana niniejszym Regulaminem wskazana jest na stronie internetowej <https://www.castorama.pl/efektywnosc-energetyczna> . Lista Sklepów tam wskazanych będzie sukcesywnie aktualizowana w przypadku rozpoczęcia świadczenia Usługi zgodnie z niniejszym Regulaminem również w innych Sklepach.
2. Usługa wykonywana jest na rzecz klienta przez Castorama Polska Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie, przy ulicy Krakowiaków 78, 02-255 Warszawa, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000024785, legitymującą się numerem NIP: 526-10-09-959 i numerem REGON: 010817199, numer BDO: 00009159, o kapitale zakładowym w wysokości 54.808.000,00 złotych, e-mail: bok@castorama.pl, numer telefonu 690-680-690 (dalej: „**Castorama**”).
3. Za klienta uważa się każdą osobę fizyczną, będącą klientem Castorama, która korzysta z Usług zgodnie z § 2 Regulaminu (dalej: „**Klient**”). Z Usługi nie mogą korzystać przedsiębiorcy, w tym osoby fizyczne w ramach wykonywanej działalności gospodarczej lub zawodowej.
4. Ilekroć w Regulaminie mowa jest o Programie Priorytetowym „Czyste Powietrze” (dalej: „**Program**”), chodzi o program opisany na stronach internetowych pod adresami: <https://czystepowietrze.gov.pl/czyste-powietrze/> oraz <https://www.gov.pl/web/gov/skorzystaj-z-programu-czyste-powietrze> . Usługa świadczona przez Castorama nie dotyczy dotacji z prefinansowaniem. Przystępując do skorzystania z Usługi Klient potwierdza, że zapoznał się z dokumentacją Programu, jego wymogami, a także regulaminem naboru wniosków oraz że spełnia wszystkie jego warunki.
5. Castorama oświadcza, że nie jest organizatorem lub współorganizatorem Programu ani podmiotem odpowiedzialnym za organizację Programu, a także, że nie odpowiada za decyzje o przyznaniu

dofinansowania lub kredytu w ramach Programu, a jej działania, w ramach wykonywanej Usługi, ograniczają się jedynie do wsparcia Klienta w zakresie organizacyjnym, administracyjnym i złożenia w jego imieniu dokumentów w ramach Programu. Szczegółowy opis działań Castorama w ramach Usługi znajduje się w § 2 Regulaminu.

6. Informacje dotyczące Usługi oraz Regulaminu można uzyskać w Sklepach świadczących Usługę, o której mowa w niniejszym Regulaminie.

## § 2

### Usługa

1. Castorama w ramach swojej działalności gospodarczej oferuje do sprzedaży produkty, w tym m.in. produkty do ocieplenia ścian, stropów i podłóg, okna, drzwi zewnętrzne, bramy garażowe, kotły elektryczne i gazowe, produkty do instalacji centralnego ogrzewania i ciepłej wody użytkowej, wentylację mechaniczną z odzyskiem ciepła, mikroinstalacje fotowoltaiczne, pompy ciepła, maty i folie grzewcze. W stosunku do niektórych z produktów znajdujących się w ofercie Castorama, w wybranych Sklepach, Castorama oferuje także usługę montażu. Regulaminy montażu produktów dostępne są na stronie internetowej <https://www.castorama.pl/regulaminy>.
2. Na wyżej opisane produkty, Klienci, którzy spełniają odpowiednie warunki, mogą otrzymać dofinansowanie lub dopłatę do kredytu w ramach Programu na warunkach określonych w Programie. Usługa świadczona przez Castorama obejmuje wsparcie Klienta w zakresie organizacyjnym, administracyjnym i złożenia w jego imieniu dokumentów w ramach Programu. Sprzedaż i montaż produktów są niezależne od Usługi, a ich warunki opisane są w innych Regulaminach dostępnych na stronie internetowej <https://www.castorama.pl/regulaminy>.
3. Usługa jest bezpłatna.
4. Warunkiem skorzystania z Usługi jest spełnienie wymogów programu Czyste Powietrze.
5. Usługa oferowana Klientom polegać może - w zależności od woli Klienta - na:
  - a) doradztwie Eksperta Efektywności Energetycznej (dalej „**Ekspert**”), działającego w imieniu Castorama, w zakresie doradztwa obejmującego termomodernizację budynków oraz wymianę starych nieefektywnych źródeł ciepła na efektywne źródła ciepła spełniające wymagania programu czyste powietrze, w tym na pomocy w wyborze produktów z oferty Castorama, na zakup których możliwe jest uzyskanie dofinansowania z Programu;
  - b) pomocy Eksperta przy wypełnieniu dokumentacji wymaganej w ramach Programu, która to dokumentacja zostanie złożona samodzielnie przez Klienta;
  - c) działaniu Eksperta, w imieniu Klienta, w oparciu o udzielone przez Klienta pełnomocnictwo, w zakresie uzyskania dofinansowania z Programu, poprzez złożenie (w formie papierowej lub elektronicznej) odpowiedniej dokumentacji do Programu, uprzednio uzupełnionej wraz

- z Klientem w Sklepie Castorama;
- d) działaniu Eksperta, w imieniu Klienta, w oparciu o udzielone przez Klienta pełnomocnictwo, w zakresie ewentualnego uzupełnienia lub modyfikacji dokumentacji do Programu, w zależności od okoliczności, poprzez złożenie (w formie papierowej lub elektronicznej) odpowiedniej dokumentacji do Programu, uprzednio uzupełnionej wraz z Klientem w Sklepie Castorama;
  - e) działaniu Eksperta, w imieniu Klienta, w oparciu o udzielone przez Klienta pełnomocnictwo, w zakresie wsparcia w prawidłowym wykonaniu umowy o dofinansowanie lub jej zmiany oraz składania wniosków o płatność w ramach Programu;
  - f) działaniu Eksperta, w imieniu Klienta, w oparciu o udzielone przez Klienta pełnomocnictwo, w zakresie rozliczenia otrzymanego za pośrednictwem Programu dofinansowania, poprzez złożenie (w formie papierowej lub elektronicznej) odpowiedniej dokumentacji do Programu, uprzednio uzupełnionej wraz z Klientem w Sklepie Castorama;
  - g) wszelkich innych uzgodnionych z Klientem czynności faktycznych i prawnych związanych z zawartą umową o dofinansowanie w ramach Programu;
  - h) odbioru w imieniu Klienta korespondencji dotyczącej Programu w oparciu o udzielone przez Klienta pełnomocnictwo;
  - i) informowaniu o możliwości skorzystania z kredytu konsumenckiego dedykowanego na zakup produktów, na które możliwe jest uzyskanie dofinansowania z Programu oferowanego przez bank BNP Paribas Bank Polska S.A.
6. W ramach wykonania Usługi, w szczególności w zakresie działania przez Castorama jako pełnomocnik Klienta, Castorama działa w oparciu o REGULAMIN NABORU WNIOSKÓW o dofinansowanie przedsięwzięć w formie dotacji w ramach Programu Priorytetowego „Czyste Powietrze” dostępnego na stronach internetowych pod adresami: <https://czystepowietrze.gov.pl/czyste-powietrze/> oraz <https://www.gov.pl/web/gov/skorzystaj-z-programu-czyste-powietrze>.
7. Castorama oferuje Klientom jako pośrednik kredytowy banku BNP Paribas Bank Polska S.A., możliwość skorzystania z kredytu konsumenckiego dedykowanego na zakup produktów, na których możliwe jest uzyskanie dofinansowania z Programu. Warunki kredytu wskazane zostały pod adresem: <https://www.bnpparibas.pl/klienci-indywidualni/kredyty/kredyt-czyste-powietrze>.

### § 3

#### **Pełnomocnictwo udzielone Ekspertowi**

1. Świadczenie Usługi opisanej w § 2 ust. 3 lit. c-h Regulaminu wymaga udzielenia przez Klienta pełnomocnictwa dla Castorama do działania w jego imieniu.

2. Pełnomocnictwo udzielone zostanie przez Klienta w formie pisemnej, osobiście w Sklepie Castorama, w którym Klient zdecyduje się na skorzystanie z Usługi.
3. Pełnomocnictwo udzielone zostanie przez Klienta Ekspertowi, działającemu w imieniu Castorama Polska sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie. Ekspert działać będzie w oparciu o uprzednie - względem pełnomocnictwa udzielonego przez Klienta - umocowanie, udzielone Ekspertowi do działania w imieniu Castorama, w zakresie świadczenia Usługi przez Castorama na rzecz Klientów.
4. Pełnomocnictwo swoim zakresem obejmować będzie jedynie działanie w imieniu Klienta przed odpowiednimi podmiotami odpowiedzialnymi za Program i ograniczać się będzie jedynie do złożenia wniosku o dofinansowanie, dokumentów rozliczenia dofinansowania, a także innych dokumentów potrzebnych dla otrzymania lub zrealizowania dofinansowania w ramach Programu. Dla uniknięcia wątpliwości pełnomocnictwo nie będzie obejmować dokonania w imieniu Klienta zakupów jakichkolwiek produktów lub zawarcia umowy na ich montaż. Pełnomocnictwo może zostać udzielone na wzorze udostępnionym w § 1 ust. 9 REGULAMINU NABORU WNIOSKÓW o dofinansowanie przedsięwzięć w formie dotacji w ramach Programu Priorytetowego „Czyste Powietrze” dostępnego na stronach internetowych pod adresami: <https://czystepowietrze.gov.pl/czyste-powietrze/> oraz [https://www.gov.pl/web/gov/skorzystaj-z-programu-czyste-powietrze.](https://www.gov.pl/web/gov/skorzystaj-z-programu-czyste-powietrze)
5. Pełnomocnictwo może zostać odwołane przez Klienta w każdym czasie, w formie pisemnej pod rygorem nieważności.
6. Oświadczenie o odwołaniu pełnomocnictwa powinno zostać złożone w Punkcie Obsługi Klienta Sklepu Castorama. Klient jest zobowiązany do poinformowania właściwego terytorialnie Wojewódzkiego Funduszu Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej o odwołaniu niniejszego pełnomocnictwa. W przypadku odwołania pełnomocnictwa, wszystkie czynności dokonane przez pełnomocnika do czasu jego odwołania są ważne i skuteczne.

#### § 4

#### **Odpowiedzialność**

Castorama nie jest odpowiedzialna za wydaną decyzję odmowną w zakresie przyznania lub rozliczenia dofinansowania w Programie, a także nie jest odpowiedzialna za inne negatywne dla Klienta konsekwencje związane z uczestnictwem w Programie, jeśli wynikają one z przyczyn leżących po stronie Klienta lub organizatorów Programu. W szczególności Castorama nie ponosi odpowiedzialności w przypadku, gdy:

- a) Klient nie spełnia wymogów udziału w Programie, które szczegółowo opisane zostały na stronach internetowych pod adresami: <https://czystepowietrze.gov.pl/czyste-powietrze/> oraz [https://www.gov.pl/web/gov/skorzystaj-z-programu-czyste-powietrze.](https://www.gov.pl/web/gov/skorzystaj-z-programu-czyste-powietrze)

- b) informacje lub dokumenty przekazane przez Klienta w ramach Usługi są nieprawdziwe, niepełne lub nierzetelne;
- c) informacje lub dokumenty przekazane przez Klienta w ramach Usługi przekazane zostały w terminie uniemożliwiającym złożenie skutecznego wniosku lub dokonania innych wiążących czynności w ramach Programu;
- d) Klient samodzielnie, poza wiedzą Castorama, dokonał czynności w ramach Programu, w tym złożył oświadczenia woli lub wiedzy, przedłożył dokumenty lub podjął inne czynności;
- e) Klient nie przedłożył wymaganych w Programie dokumentów, w tym m.in. zgody współwłaścicieli nieruchomości lub zgody współmałżonka (w przypadku wspólności majątkowej małżeńskiej) na zaciągnięcie zobowiązania (jeśli są wymagane w danym przypadku);
- f) Klientowi została już wcześniej udzielona i wypłacona maksymalna ilość dotacji w ramach Programu;
- g) Klient otrzymał odmowę udzielenia dofinansowania w ramach Programu, pomimo że złożony wniosek pozytywnie przeszedł ocenę formalną i merytoryczną, ale brak był środków finansowych;
- h) Program został zakończony, odwołany lub zmieniono warunki uczestnictwa w Programie i wypłaty dofinansowań.

## **§ 5**

### **Postępowanie reklamacyjne**

1. Z zastrzeżeniem § 4 Regulaminu, Klient może złożyć reklamację w zakresie wykonania lub przebiegu Usługi.
2. Reklamacje co do wykonania lub przebiegu Usługi mogą być zgłaszane:
  - a) pisemnie - listem na adres Castorama Polska sp. z o.o.: ul. Krakowiaków 78, 02-255 Warszawa;
  - b) mailowo na adres email: bok@castorama.pl;
  - c) telefonicznie na numer telefonu (+48) 690 680 690 (koszt połączenia zgodnie z taryfą operatora);
  - d) bezpośrednio w Punktach Obsługi Klienta we wszystkich Sklepach.
3. Reklamacje co do wykonania lub przebiegu Usługi mogą być zgłaszane również po jej zakończeniu.
4. Reklamacja powinna zawierać imię i nazwisko Klienta, dane kontaktowe umożliwiające przekazanie decyzji o wyniku rozpatrzenia reklamacji, jak również wskazanie przyczyny

reklamacji. W celu przyspieszenia procesu reklamacji rekomendowane jest wskazanie oczekiwań Klienta składającego reklamację co do sposobu jej rozwiązania.

5. O sposobie rozpatrzenia reklamacji Castorama poinformuje Klienta w formie wybranej przez Klienta (z zastrzeżeniem, że nastąpi to na trwałym nośniku), w terminie 14 dni od dnia otrzymania reklamacji.
6. Z zastrzeżeniem § 4 Regulaminu, Castorama ponosi względem Klienta odpowiedzialność na zasadach ogólnych, tj. na podstawie art. 415 lub art. 471 Ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (t.j. Dz. U. z 2023 r. poz. 1610 z późn. zm., dalej „Kodeks cywilny”).

## § 6

### Dane osobowe

1. Administratorem danych osobowych Klienta jest właściwy terytorialnie Wojewódzki Fundusz Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej. Polityka prywatności poszczególnych Wojewódzki Fundusz Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej dostępna jest na stronie internetowej właściwego Wojewódzkiego Funduszu Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej. Wykaz stron internetowych Wojewódzkich Funduszy Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej dostępny jest pod adresem pod adresem <https://www.gov.pl/web/nfosigw/wfosigw> .
2. W przypadku skorzystania przez Klienta również z oferowanego kredytu konsumenckiego, o którym mowa w § 2 ust 7 Regulaminu Administratorem danych osobowych Klienta jest również BNP Paribas Bank Polska S.A. z siedzibą w Warszawie (01 - 211) przy ul. Kasprzaka 2, wpisany do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego w Sądzie Rejonowym dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy pod numerem KRS 0000011571, NIP 526-10-08-546, o kapitale zakładowym wynoszącym 147 518 782 zł, którego polityka prywatności dostępna jest pod adresem <https://www.bnpparibas.pl/repozytorium/rodo> .

## § 7

### Postanowienia końcowe

1. Regulamin może podlegać okresowo zmianom, przy czym data wejścia w życie zmian zostanie wskazana w zmienionym regulaminie udostępnionym na stronie internetowej <https://www.castorama.pl/inne-regulaminy> , a także w Sklepach, w których świadczona jest Usługa objęta niniejszym Regulaminem. Zmieniony Regulamin będzie miał zastosowanie do Usług, na które zlecenie złożono od dnia wejścia w życie zmian, z zastrzeżeniem, że zmieniony Regulamin zostanie udostępniony na stronie <https://www.castorama.pl/inne-regulaminy> , a także w Sklepach, w których świadczona jest Usługa objęta niniejszym Regulaminem w sposób umożliwiający

zapoznanie się ze zmienionym Regulaminem w sposób równie przystępny, jak w przypadku aktualnego Regulaminu oraz z zastrzeżeniem, że Klient potwierdzi zapoznanie się i akceptację zmienionego Regulaminu przed złożeniem zamówienia, dla którego taki zmieniony Regulamin znajdzie zastosowanie. Zmiana Regulaminu nie wywiera jakiegokolwiek wpływu na zlecenie na Usługę dokonane przed dniem wejścia w życie zmienionego Regulaminu oraz umowy zawarte na podstawie takich zamówień.

2. Klienci nie mogą przenieść praw i obowiązków związanych z Usługą na osoby trzecie. W przypadku zmiany podmiotu ubiegającego się o dofinansowanie w ramach Programu konieczne jest udzielenie odrębnego pełnomocnictwa do świadczenia Usługi.
3. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie znajdują powszechnie obowiązujące przepisy prawa, a w szczególności Kodeksu cywilnego.
4. Do rozstrzygania wszelkich sporów wynikłych z wykonania zobowiązań związanych z Usługą, właściwy jest sąd powszechny, zgodnie z właściwością wynikającą z Kodeksu postępowania cywilnego.
5. Castorama jest dużym przedsiębiorcą w rozumieniu ustawy z dnia 8 marca 2013 r. o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych (t.j. Dz. U. z 2023 r. poz. 1790).
6. Niniejszy Regulamin jest dostępny na [www.castorama.pl](http://www.castorama.pl) i w Punktach Obsługi Klienta w Sklepach.
7. Regulamin wchodzi w życie dnia 22.11.2023 r.