

NINIEJSZY REGULAMIN OBOWIĄZUJE OD 01.01.2023 R.

REGULAMIN SKLEPÓW STACJONARNYCH CASTORAMA POLSKA SP. Z O.O. (dalej jako "Regulamin")

I) Dane identyfikacyjne Castorama Polska Sp. z

1. Organizatorem sprzedaży prowadzonej w sklepach Castorama na terenie Polski jest Castorama Polska Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością (dalej zwana jako „**Castorama**”), z siedzibą w Warszawie przy ulicy Krakowiaków 78, 02-255 Warszawa, wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000024785, nr NIP: 526-10-09-959, nr REGON: 010817199, BDO: 00009159; o kapitale zakładowym w wysokości 54 808 000 złotych, e-mail: bok@castorama.pl w dalszej części Regulaminu określana jako: „**Castorama**”.
2. Sprzedaż Towarów na terenie Polski prowadzą sklepy należące do Castorama, działające pod marką: „**Castorama**”, „**Brico Depot**”, „**Castorama Smart**” oraz „**Castorama Express**”. Wykaz sklepów wraz z danymi kontaktowymi dostępny jest w sklepach stacjonarnych Castorama oraz na stronie internetowej Castorama, pod adresem: www.castorama.pl/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 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.

II) Towary i usługi dodatkowe

1. Przedmiot sprzedaży stanowią Towary oferowane w sprzedaży stacjonarnej w ramach działalności Castorama.
2. Poszczególne sklepy Castorama mogą świadczyć również dodatkowe usługi. Szczegółowych informacji dotyczących rodzaju usług oferowanych w danym sklepie Castorama, sposobu wykonywania poszczególnych usług, ich ceny oraz czasu ich wykonania udzielają pracownicy Castorama w sklepach Castorama. Poszczególne usługi mogą podlegać odrębnym regulaminom lub zasadom, które dostępne są w poszczególnych sklepach Castorama.
3. Sprzedaż Towarów i świadczenie usług odbywa się zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa polskiego. Castorama wskazuje, że przepisy prawa dotyczące określonych towarów 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 Towarów przez jednego Klienta, w szczególności w wypadku oferowania takich Towarów w promocji lub w celu zapewnienia możliwości ich zakupu szerszej grupie Klientów. Ograniczenia zostaną każdorazowo wskazane przy Towarach w sklepach Castorama.
5. W przypadku korzystania przez klienta z kas samoobsługowych, zobowiązany jest sprawdzić, czy zeskanował na kasie wszystkie nabywane towary oraz czy prawidłowo wprowadził ilości nabywanych towarów. Klient nie może samodzielnie zmieniać etykiet z kodami kreskowymi zamieszczonymi na towarach przez Castorama ani ich usuwać.

II) Płatność

1. Płatności w kasach sklepów Castorama mogą być dokonywane m.in. gotówką, kartą kredytową, kartą płatniczą, kartami podarunkowymi, bonami lub przelewem. W przypadku płatności gotówką zapłata w tej formie możliwa jest jedynie dla zakupów/zamówień, których wartość nie przekracza 15.000,00 zł. Regulaminy bonów lub kart podarunkowych mogą przewidywać ograniczenia lub szczególne warunki związane z płatnościami z ich użyciem.
2. W sklepach Castorama Konsument ma możliwość zakupów na raty przy użyciu karty Visa Castorama lub poprzez zawarcie umowy kredytu na zakup towarów/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 można uzyskać w wyznaczonych miejscach w sklepach Castorama.
3. 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.
4. 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-mailowy.
5. 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.

IV) Odpowiedzialność Castorama z tytułu braku zgodności Towaru z umową i procedura reklamacyjna

1. Castorama, odpowiada wobec Klientów jeżeli sprzedany Towar 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 Towaru 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 Towaru z umową, a także z tytułu rękojmi za wady Towaru 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 Dyрекcję sklepu, 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 towaru podlegającego reklamacji wraz z reklamacją lub przekazanie Castorama np. dokumentacji zdjęciowej takiego towaru (pozwalającej na ocenę reklamacji) pozwoli na usprawnienie przebiegu procesu reklamacyjnego (z zastrzeżeniem, że dostarczenie przez Klienta towaru 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 Towarów, 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.

V) Zwrot Towaru

1. Klient może w każdym czasie dokonać zwrotu Towaru w stanie niezmienionym (Towar nieużywany) w zamian za zwrot pełnej ceny zwracanego Towaru obowiązującej w dniu dokonania zakupu. Zwrot ceny zwracanych Towarów nastąpi po ich przekazaniu do sklepu i potwierdzeniu przez sklep.
2. Klient nie może zwrócić Towaru, który został dla niego specjalnie wykonany w ramach usług dodatkowych, o których mowa w pkt I niniejszego Regulaminu (w szczególności farb i tynków powstałych w wyniku mieszania, produktów sprzedawanych na metry, docinanych, przycinanych lub w inny sposób modyfikowanych w sklepie zgodnie z życzeniem Klienta), a także artykułów przeterminowanych, tj. po upływie ich terminu ważności.
3. Podstawą zwrotu Towaru jest okazanie dowodu zawarcia umowy (paragonu, faktury).
4. Castorama zastrzega sobie prawo zweryfikowania, czy zwracany Towar nie został przez Klienta uszkodzony lub zużyty. Zwrot nie będzie możliwy, jeżeli Towar okaże się uszkodzony lub zużyty (w tym częściowo zużyty lub noszący ślady użycia).
5. Towar powinien być zwrócony w oryginalnym i nienaruszonym opakowaniu.
6. Castorama nie zwraca kosztów dostawy Towarów zwracanych zgodnie z niniejszym punktem. Bezpośrednie koszty zwrotu Towaru, w tym jego dostarczenia do sklepu Castorama ponosi Klient.
7. Uprawnienie, o którym mowa w pkt V jest dodatkowym uprawnieniem przyznanym Klientowi przez Castorama i nie ogranicza ustawowych uprawnień przysługujących Klientowi na podstawie obowiązujących przepisów prawa, w szczególności związanych z odpowiedzialnością Castorama z tytułu braku zgodności Towaru z umową, bądź z tytułu rękojmi i jest od nich niezależne.

VI) Postanowienia końcowe

1. Regulamin wchodzi w życie z dniem 01 stycznia 2023 r.
2. 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 stacjonarnych. 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 stacjonarnych 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.
3. 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).
4. Castorama Jest dużym przedsiębiorcą w rozumieniu ustawy z dnia 8 marca 2013 r. o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych (Dz.U. 2020.935 tj. z dnia 26.05.2020 r.).