

Regulamin sprzedaży Kaufland na Platformie Glovo

§ 1

Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa zasady składania Zamówień oraz zawierania Umów Sprzedaży na odległość pomiędzy Kaufland a Klientami za pośrednictwem Platformy Glovo.
2. Dostęp do Platformy Glovo i korzystanie z niej odbywa się na zasadach określonych przez Glovo w Regulaminie Glovo. Kaufland nie ma wpływu na treść Regulaminu Glovo.
3. W zakresie nieuregulowanym w tym Regulaminie, do składania Zamówienia i jego realizacji oraz do Dostawy, stosuje się postanowienia Regulaminu Glovo.
4. Zapoznanie się z niniejszym Regulaminem jest wymagane przed złożeniem Zamówienia. Regulamin jest dostępny w postaci elektronicznej na Profilu Kaufland oraz na stronie www.kaufland.pl/glovo
5. Promocje i akcje promocyjne obowiązujące w sklepach stacjonarnych sieci Kaufland mogą nie mieć zastosowania lub mogą różnić się od promocji i akcji promocyjnych prowadzonych przez Kaufland na Platformie Glovo.
6. Ceny Produktów podane w Profilu Kaufland mogą różnić się od cen tych Produktów obowiązujących w sklepach stacjonarnych sieci Kaufland, innych niż Sklep Kaufland, w którym kompletowane jest Zamówienie.
7. Zakupy Produktów na Platformie Glovo nie są objęte Programem Lojalnościowym Kaufland Card.
8. Kontakt z Kaufland jest możliwy za pośrednictwem:
 - a) poczty elektronicznej na adres: glovo@kaufland.pl
 - b) telefonu pod numerami i w godzinach wskazanymi w Załączniku nr 2; według taryfy operatora osoby nawiązującej połączenie
 - c) korespondencji na adres siedziby Kaufland: Kaufland Polska Markety sp. z o.o. sp. j., al. Armii Krajowej 47, 50-129 Wrocław.
9. Platforma Glovo przewiduje podział obowiązków pomiędzy Kaufland, Glovo i Kurierów. Kaufland jest sprzedawcą Produktów, które oferuje za pośrednictwem Platformy Glovo. Glovo i Restaurant Partner Polska jest odpowiedzialna za dostęp do Platformy Glovo i jej funkcjonowanie. Kurierzy korzystający z Platformy Glovo są odpowiedzialni za Dostawę.
10. Zgodnie z Regulaminem Glovo, „Restaurant Partner Polska” sp. z o.o. (lokalna spółka Glovo w Polsce) zapewnia pierwszą linię wsparcia w przypadku skarg i reklamacji. Reklamacje dotyczące zawartej z Kaufland umowy sprzedaży można składać w sposób określony w § 10 Regulaminu.
11. Oświadczenie o odstąpieniu od Umowy Sprzedaży należy złożyć do Kaufland, zgodnie z §9 Regulaminu.

§ 2

Definicje

- 1. Kaufland lub Sprzedawca** – Kaufland Polska Markety spółka z ograniczoną odpowiedzialnością sp. j. z siedzibą we Wrocławiu, al. Armii Krajowej 47, 50–541 Wrocław, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia–Fabrycznej we Wrocławiu, VI Wydział Gospodarczy KRS, pod numerem KRS 0000879890, NIP: 8992367273, REGON: 151562471, numer BDO 000013346.
- 2. Dostawa** – usługa dostarczenia Produktów objętych Zamówieniem na wskazany przez Klienta adres, realizowana przez Kurierów zgodnie z Regulaminem Glovo.
- 3. Odbiór Osobisty** – oznacza osobisty odbiór Produktów objętych Zamówieniem przez Klienta w Sklepie Kaufland, bez udziału Kuriera.
- 4. Kurier** – dostawca będący przedsiębiorcą, który oferuje swoje usługi dostawy na Platformie Glovo i realizuje Dostawę.
- 5. Glovo** – Glovoapp 23, S.A. z siedzibą w Barcelonie, będąca właścicielem Platformy Glovo
- 6. Restaurant Partner Polska** – Restaurant Partner Polska sp. z o.o. z siedzibą w Łodzi, spółka powiązana z Glovo, będąca stroną umów dotyczących usług Platformy Glovo zawieranych z użytkownikami na terytorium Polski.
- 7. Konsument** – osoba fizyczna zawierająca Umowę w celu niezwiązanym bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
- 8. Platforma Glovo** – platforma internetowa „Glovo”, zarządzana przez Glovo, dostępna poprzez aplikację mobilną oraz serwis internetowy pod adresem: <https://glovoapp.com/pl/pl>, umożliwiającą w szczególności złożenie Zamówienia oraz zawarcie Umowy. Korzystanie z Platformy Glovo odbywa się na zasadach określonych w Regulaminie Glovo.
- 9. Profil Kaufland** – profil Kaufland prowadzony w ramach Platformy Glovo, na którym znajdują się w szczególności informacje o dostępnych Produktach.
- 10. Regulamin** – niniejszy Regulamin.
- 11. Regulamin Glovo** – regulamin Platformy Glovo („Ogólne warunki użytkowania i zawierania umów GLOVO”), dostępny na Platformie Glovo (w aplikacji mobilnej Glovo i na <https://glovoapp.com/docs/pl/legal/terms/>).
- 12. Sklep Kaufland** – stacjonarny sklep Kaufland, który realizuje Zamówienie (tj. kompletuje zamówione Produkty i w przypadku Dostawy przekazuje je Kurierowi w celu dostarczenia ich Klientowi lub osobie wskazanej przez Klienta).
- 13. Produkty** – towary z asortymentu Kaufland, dostępne na Profilu Kaufland.
- 14. Klient** – osoba fizyczna, która zgodnie z Regulaminem Glovo składa Zamówienie na Profilu Kaufland za pośrednictwem Platformy Glovo i zawiera w ten sposób Umowę ze Sprzedawcą.
- 15. Umowa lub Umowa Sprzedaży** – umowa zawierana pomiędzy Klientem a Kaufland na odległość za pośrednictwem Platformy Glovo

16. Zamówienie – zamówienie obejmujące Produkty (ich rodzaj, liczbę) będące przedmiotem Umowy oraz termin realizacji i miejsce Dostawy lub Odbioru Osobistego, będące oświadczeniem woli Klienta o zawarciu Umowy Sprzedaży.

§ 3.

Składanie Zamówienia i zawarcie Umowy

- 1.** Zamówienia na Profilu Kaufland mogą składać wyłącznie użytkownicy Platformy Glovo. Zamówienie jest składane i realizowane zgodnie z Regulaminem Glovo, z uwzględnieniem postanowień Regulaminu.
- 2.** W celu złożenia Zamówienia na Platformie Glovo Klient powinien:
 - a)** wybrać Produkty wskazane w Profilu Kaufland (wraz ze wskazaniem liczby sztuk, wagi lub innych dostępnych parametrów);
 - b)** jeśli Klient składa Zamówienie z Dostawą – określić szczegóły Dostawy tj. adres, datę i wybrać przedział czasu oraz upewnić się, że podane dane kontaktowe i adres Dostawy są prawidłowe;
 - c)** jeśli Klient wybiera Odbiór Osobisty – określić Sklep Kaufland, z którego odbierze Zamówienie oraz datę i godzinę odbioru;
 - d)** wybrać metodę płatności spośród dostępnych opcji;
 - e)** potwierdzić wolę złożenia Zamówienia z obowiązkiem zapłaty poprzez naciśnięcie odpowiedniego przycisku lub opcji widocznej na Platformie Glovo oraz – jeśli wybrano metodę płatności kartą online lub BLIK – dokonać płatności za Zamówienie.
- 3.** Umowa Sprzedaży jest zawarta z chwilą złożenia Zamówienia.
- 4.** Wszystkie ceny prezentowane na Profilu Kaufland są cenami brutto i są wyrażone w złotych polskich. Produkty sprzedawane są w cenie wyświetlanej na Profilu Kaufland dla danego Sklepu Kaufland (właściwego dla lokalizacji Klienta) w momencie składania Zamówienia. Ceny Produktów na wagę i zmiennowagowych mają charakter cen maksymalnych, zgodnie z postanowieniem § 5.
- 5.** Sprzedaż poszczególnych Produktów może być limitowana, w szczególności ze względu na aktualny stan magazynowy. Klient jest informowany o limitach podczas składania Zamówienia.
- 6.** Do ceny Zamówienia może zostać doliczona opłata za Dostawę (jeśli Klient składa Zamówienie z Dostawą) oraz ewentualne inne opłaty pobierane przez Glovo, które są widoczne podczas składania Zamówienia.
- 7.** Zamówienie z Dostawą jest możliwe, jeśli adres dostawy wskazany przez Klienta znajduje się w obszarze dostawy obsługiwany przez Glovo. Informacja o opcjach Dostawy jest podawana w Platformie Glovo. Zmiana adresu dostawy może spowodować zmianę Sklepu Kaufland, który zrealizuje Zamówienie. Jeśli Klienta wybierze adres dostawy nieznajdujący się w tym obszarze, złożenie Zamówienia nie będzie możliwe.
- 8.** Niezwłocznie po złożeniu Zamówienia Klient otrzymuje potwierdzenie zawarcia Umowy, zawierające informacje na temat Zamówienia.

§ 4.

Realizacja Zamówienia

- 1.** Zamówienie jest realizowane (tj. kompletowane i wydawane do Dostawy) przez Sklep Kaufland właściwy dla lokalizacji wybranej przez Klienta.
- 2.** W wyjątkowych przypadkach, jeśli po złożeniu Zamówienia okaże się, że zamówiony Produkt lub Produkty nie są dostępne, Kaufland podejmie jednokrotną próbę kontaktu telefonicznego z Klientem (na podany w Platformie Glovo numer telefonu) żeby zaproponować zamiennik o porównywalnych właściwościach i cenie lub zaproponować inne rozwiązanie.
 - a)** Zgoda na zamiennik jest dobrowolna. Jeśli Klient zgodzi się na zamiennik, Kaufland zrealizuje Zamówienie z zamiennikiem, przy czym jeśli:
 - (i) w przypadku zastosowania zamiennika cena Zamówienia się zmniejszy, Klient otrzyma zwrot różnicy taką samą metodą, jaką dokonano płatności; jeśli płatność ma być dokonana gotówką przy odbiorze, kwota za Zamówienie będzie uwzględniać niższą cenę zamiennika;
 - (ii) wartość Zamówienia się zwiększy, Klient uiszcza dopłatę.
 - b)** Jeśli Klient nie zgodzi się na zamiennik, Zamówienie zostanie zrealizowane bez brakującego Produktu. Konsument może podczas rozmowy telefonicznej o której mowa w ustępie 2 powyżej, w związku z brakiem dostępności Produktu, zrezygnować z całego Zamówienia (odstąpić od Umowy). Wówczas Klient, który uiszczył płatność, otrzyma zwrot środków taką samą metodą, jaką dokonał płatności.
- 3.** Sprzedaż jest dokumentowana paragonem dołączanym w formie papierowej do torby z dostarczonymi Produktami.

§ 5.

Szczegółowe zasady dotyczące Produktów na wagę i zmiennowagowych

- 1.** Asortyment Kaufland na Platformie Glovo obejmuje:
 - a)** Produkty, których cena jest uzależniona od odmierzonej wagi (masy) – np. owoce i warzywa sprzedawane luzem;
 - b)** Produkty, których poszczególne sztuki mają różną masę podaną na etykiecie lub opakowaniu – np. pakowane świeże mięso.
- 2.** Cena Produktów, o których mowa w ustępie 1 powyżej, jest podawana jako maksymalna cena za określoną wybraną jednostkę wagi (np. za kilogram), maksymalna cena za porcję lub sztukę (cena nie będzie wyższa niż ta obowiązująca dla wskazanej najwyższej wagi porcji lub sztuki). Do koszyka można dodać przedział wagowy, porcję lub liczbę sztuk takiego Produktu.
- 3.** Kaufland dokłada staranności, aby rzeczywiście odmierzona waga Produktu była jak najbardziej zbliżona do wagi podanej w Zamówieniu.
- 4.** Jeśli okaże się, że waga Produktu po zważeniu w Sklepie Kaufland jest:
 - a)** niższa niż wskazana w Zamówieniu – wówczas Klient: (i) jeśli dokonał płatności otrzyma od Glovo zwrot różnicy taką samą metodą, jaką dokonał płatności, (ii) jeśli płaci gotówką przy odbiorze, zapłaci cenę uwzględniającą taką niższą cenę;

- b) wyższa niż wskazana w Zamówieniu – wówczas Klient nie zostanie obciążony dodatkową kwotą (zastosowanie ma cena maksymalna podana w trakcie składania Zamówienia).

§ 6.

Płatności

1. Usługi płatności realizowane są przez zewnętrznych usługodawców na podstawie Regulaminu Glovo, w ramach odrębnych stosunków prawnych, których Kaufland nie jest stroną.
2. Płatność może być uiszczona za pomocą:
 - a) płatności kartą online;
 - b) BLIK;
 - c) płatności gotówką przy odbiorze Zamówienia.

§ 7.

Dostawa

1. Umowa o Dostawę jest zawierana z Kurierem, zgodnie z postanowieniami Regulaminu Glovo. Kaufland nie jest stroną takiej umowy. Kurier ponosi odpowiedzialność za wykonanie Dostawy, w tym jej jakość i terminowość.
2. Reklamacje dotyczące Dostawy Klient składa do Restaurant Partner Polska, zgodnie z Regulaminem Glovo.
3. Dostawa będzie wykonana w sposób i w terminie określonym przez Klienta podczas składania Zamówienia.
4. Rekomendujemy, aby Klient przy odbiorze Zamówienia sprawdził, czy zawartość opakowania z Produktami jest zgodna z Zamówieniem.
5. W przypadku nieobecności Klienta pod adresem wskazanym w Zamówieniu w momencie dostawy, Glovo podejmie jednorazową próbę kontaktu telefonicznego z Klientem przy wykorzystaniu numeru telefonu podanego w Platformie Glovo.
6. Jeżeli Zamówienie nie zostanie odebrane z przyczyn leżących po stronie Klienta (np. wskutek podania błędnego adresu dostawy), Zamówienie zostanie anulowane. W terminie 7 dni Klient otrzyma zwrot środków za Zamówienie taką samą metodą, jaką dokonał płatności. W takim przypadku opłata za Dostawę i ewentualnie inne opłaty pobrane przez Glovo nie są zwracane, zgodnie z Regulaminem Glovo. Kaufland jest uprawniony do dochodzenia naprawienia szkody obejmującej obciążenie Klienta ceną Produktów, które na skutek nieodebrania Zamówienia nie mogą zostać ponownie sprzedane i muszą zostać poddane utylizacji (np. produkty mrożone).

§8.

Odbiór Osobisty

1. Odbiór Osobisty jest możliwy tylko tego samego dnia, w którym złożono Zamówienie.

2. Klient, który wybrał opcję Odbioru Osobistego, powinien odebrać zamówienie w dacie i godzinie wskazanej podczas składania Zamówienia w godzinach otwarcia Sklepu Kaufland. Odbiór Zamówienia w innym dniu nie będzie możliwy. Informacje o adresie odbioru są podane w potwierdzeniu zawarcia Umowy.
3. Jeśli zamówienie nie zostanie odebrane w terminie, Zamówienie zostanie anulowane. W terminie 7 dni Klient otrzyma zwrot środków za Zamówienie taką samą metodą, jaką dokonał płatności. W takim przypadku opłaty pobrane przez Restaurant Partner Polska nie są zwracane, zgodnie z Regulaminem Glovo.

§9.

Odstąpienie od Umowy i zwroty

1. Jeżeli Klient zawiera Umowę jako Konsument, przysługuje mu prawo do odstąpienia od Umowy bez podania przyczyny w terminie 14 dni od dnia, w którym Klient wszedł w posiadanie Zamówienia lub w którym osoba trzecia inna niż Kurier i wskazana przez Klienta weszła w posiadanie Zamówienia. Jeżeli przedmiotem Umowy jest wiele Produktów, które dostarczane są osobno, termin ten wygasa po upływie 14 dni od dnia, w którym Klient wszedł w posiadanie ostatniego z Produktów lub w którym osoba trzecia inna niż Kurier i wskazana przez Klienta weszła w posiadanie ostatniego z Produktów.
2. Aby skorzystać z prawa odstąpienia od Umowy, Klient powinien poinformować Kaufland o swojej decyzji o odstąpieniu od umowy w drodze jednoznacznego oświadczenia. W tym celu można skorzystać z wzoru oświadczenia, który stanowi Załącznik 1, ale nie jest to obowiązkowe.
3. Oświadczenie o odstąpieniu od Umowy Klient może złożyć w szczególności:
 - a) Na adres e-mail: glovo@kaufland.pl
 - b) Listownie pocztą: Kaufland Polska Markety sp. z o.o. sp. j. Al. Armii Krajowej 47, 50-541.
4. Prawo odstąpienia od Umowy nie przysługuje Klientowi będącemu Konsumentem w odniesieniu do Produktów, które:
 - a) ulegają szybkiemu zepsuciu lub mają krótki termin przydatności do użycia;
 - b) są 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) po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostają nierozłącznie połączone z innymi towarami.
5. W przypadku odstąpienia od Umowy, Umowę uważa się za niezawartą. Kaufland jest zobowiązany zwrócić Klientowi wszystkie otrzymane od niego płatności. Jeśli Klient odstępuje od całości Zamówienia (wszystkich Produktów), otrzyma również zwrot kosztów Dostawy (z wyjątkiem dodatkowych kosztów wynikających z wybranego przez Klienta sposobu dostarczenia innego niż najtańszy oferowany zwykły sposób dostarczenia) oraz zwrot opłaty serwisowej i ewentualnie innych pobranych opłat. Kwotę zwrotu wypłaci Restaurant Partner Polska

6. Zwrot środków nastąpi niezwłocznie, a w każdym przypadku nie później niż 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Klienta o odstąpieniu od Umowy. Zwrot będzie wykonany taką samą metodą, jaką Klient dokonał płatności, chyba że Klient wyraźnie zgodził się na inne rozwiązanie i nie wiąże się ono z powstaniem dodatkowych kosztów. Jeśli Klient płacił za zwracane Produkty gotówką przy odbiorze, powinien podać numer rachunku bankowego do zwrotu.
7. Zwrot płatności może być wstrzymany do chwili otrzymania Produktu lub do chwili dostarczenia dowodu jego odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.
8. Klient powinien odesłać lub przekazać Kaufland Produkty niezwłocznie, a w każdym razie nie później niż 14 dni od dnia, w którym poinformował o odstąpieniu od Umowy. Termin jest zachowany, jeżeli Klient odeśle lub przekaze Kaufland Produkt objęty odstąpieniem przed upływem terminu 14 dni.
9. Produkt należy zwrócić w Sklepie Kaufland, który realizował Zamówienie (osobiście lub odesłać). Adres Sklepu Kaufland jest podany w potwierdzeniu zawarcia Umowy i na paragonie.
10. Klient ponosi bezpośrednie koszty zwrotu Produktu.
11. Klient odpowiada tylko za zmniejszenie wartości Produktu wynikające z korzystania z niego w sposób inny niż było to konieczne do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania Produktu.

§10.

Reklamacje dotyczące Produktów

1. Kaufland jest zobowiązany względem Konsumentów do dostarczenia Produktu wolnego od wad oraz zgodnego z Umową.
2. Kaufland odpowiada za brak zgodności Produktu z Umową istniejącą w chwili jego dostarczenia i ujawnioną w ciągu dwóch lat od tej chwili, chyba że termin przydatności Produktu określony przez Kaufland, poprzedników prawnych lub osoby działające w imieniu Kaufland jest dłuższy. Domniemywa się, że niezgodność Produktu z Umową, która ujawniła się przed upływem dwóch lat od momentu dostawy Produktu, istniała w momencie Dostawy, chyba że zostanie udowodnione inaczej lub domniemania nie da się pogodzić ze specyfiką Produktu lub charakterem braku zgodności Produktu z Umową.
3. W przypadku braku zgodności zakupionego Produktu z Umową, Konsument może złożyć reklamację w oparciu o przepisy ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta.
4. Reklamacje można składać za pośrednictwem Restaurant Partner Polska, która zapewnia pierwszą linię wsparcia, za pośrednictwem:
 - a) funkcjonalności Platformy Glovo (sekcja „Pomoc”),
 - b) adresu e-mail: customer.pl@glovoapp.com.

Restaurant Partner Polska jest upoważnione przez Kaufland do przyjęcia i rozpatrzenia reklamacji a także dokonywania niezbędnych czynności w tym zakresie (np. odbiór reklamowanego Produktu, zwrot ceny).

- 5.** Możliwość złożenia reklamacji do Restaurant Partner Polska nie wyłącza możliwości złożenia reklamacji do Kaufland. Konsument może to zrobić poprzez:
 - a) wiadomość e-mail wysłaną na adres: glovo@kaufland.pl
 - b) listownie na adres: Kaufland Polska Markety sp. z o.o. sp. j. Al. Armii Krajowej 47, 50-541.
- 6.** Rekomendujemy, aby reklamacja zawierała imię i nazwisko Konsumenta, numer i datę Zamówienia, wskazanie Produktu i opis niezgodności, wskazanie żądania, w miarę możliwości dowody takie jak np. zdjęcia.
- 7.** Jeżeli Produkt jest niezgodny z Umową, Konsument może żądać jego naprawy lub wymiany. Kaufland może dokonać wymiany, gdy Klient zażąda naprawy, lub może dokonać naprawy, gdy Konsument zażąda wymiany, jeżeli doprowadzenie Produktu do zgodności z Umową w sposób wybrany przez Klienta jest niemożliwe lub wymagałoby nadmiernych kosztów ze strony Kaufland. Jeżeli naprawa i wymiana są niemożliwe lub wymagałyby nadmiernych kosztów ze strony Kaufland, Sprzedawca może odmówić doprowadzenia Produktu do stanu zgodnego z Umową.
- 8.** Konsument udostępnia Produkt podlegający naprawie lub wymianie. Odbiór Produktu następuje na koszt Kaufland. Można również dostarczyć reklamowany Produkt do Sklepu Kaufland, który realizował Zamówienie (adres znajduje się w potwierdzeniu zawarcia Umowy i na paragonie).
- 9.** Kaufland dokonuje naprawy lub wymiany w rozsądnym czasie od chwili, w której został poinformowany przez Konsumenta o braku zgodności z Umową, i bez nadmiernych niedogodności dla Konsumenta, uwzględniając specyfikę towaru oraz cel, w jakim Konsument go nabył.
- 10.** Koszty naprawy lub wymiany, w tym w szczególności koszty opłat pocztowych, przewozu, robocizny i materiałów, ponosi Kaufland.
- 11.** Jeżeli Produkt jest niezgodny z Umową, Konsument może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od Umowy, gdy:
 - a) Kaufland odmówił doprowadzenia Produktu do stanu zgodnego z Umową lub nie doprowadził go do takiego stanu poprzez naprawę lub wymianę;
 - b) niezgodność Produktu z Umową występuje nadal, pomimo podjętych przez Kaufland prób doprowadzenia Produktu do stanu zgodnego z Umową;
 - c) niezgodność Produktu z Umową jest na tyle istotna, że uzasadnia obniżenie ceny lub odstąpienie od Umowy bez uprzedniej naprawy lub wymiany Produktu;
 - d) z oświadczenia Kaufland lub z okoliczności wyraźnie wynika, że Kaufland nie doprowadzi Produktu do zgodności z Umową w rozsądnym terminie lub bez nadmiernych niedogodności dla Konsumenta.
- 12.** Jeśli niezgodność dotyczy tylko niektórych Produktów objętych Umową, Konsument może odstąpić od Umowy tylko w odniesieniu do tych Produktów. Klient może jednak odstąpić od Umowy w odniesieniu do pozostałych Produktów zakupionych wraz z Produktami niezgodnymi z Umową, jeśli nie można racjonalnie oczekiwać, że zgodzi się zatrzymać wyłącznie Produkty zgodne z Umową.
- 13.** W przypadku, gdy Konsument zwraca Produkt z powodu niezgodności z Umową, Kaufland ponosi koszty zwrotu.

- 14.** Zwrot ceny Produktu należny w przypadku obniżenia ceny albo odstąpienia zgodnie z ustępem 11 powyżej wykonuje Restaurant Partner Polska nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia konsumenta o obniżeniu ceny lub odstąpieniu. Zwrot następuje taką metodą, jaką Konsument dokonał płatności, chyba że Klient wyraźnie zgodził się na inne rozwiązanie i nie wiąże się ono z dodatkowymi kosztami.
- 15.** Restaurant Partner Polska lub Kaufland (w zależności od tego, do kogo Klient złożył reklamację) odpowiada na reklamację tak szybko, jak to możliwe, ale nie później niż w ciągu 14 dni od jej otrzymania. Kaufland przekazuje odpowiedź na reklamację na trwałym nośniku (e-mailem lub pisemnie). Brak odpowiedzi w terminie oznacza, że reklamacja została uznana.
- 16.** Jeśli na Produkt została udzielona gwarancja, informacje o sposobie wykonywania uprawnień wynikających z gwarancji oraz podmiocie odpowiedzialnym są zawarte w oświadczeniu gwarancyjnym (np. karcie gwarancyjnej). Skorzystanie z gwarancji nie ma wpływu na odpowiedzialność Kaufland z tytułu niezgodności Produktu z Umową.

§11.

Pozostałe reklamacje

- 1.** Klient może również wносить reklamacje do Kaufland w formie określonej w §10 ust. 5 dotyczące innych aspektów wykonywania Umowy, np. w zakresie Odbioru Osobistego.
- 2.** Reklamacje dotyczące Dostawy, funkcjonowania Platformy Glovo, dostępu do konta na Platformie Glovo, płatności za Zamówienie rozpatruje Glovo albo Restaurant Partner Polska – zgodnie z Regulaminem Glovo.

§12.

Pozasądowe sposoby rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń

- 1.** Konsument ma prawo skorzystać z pozasądowego sposobu rozpatrywania reklamacji. Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania przez konsumenta z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur dostępne są w siedzibach oraz na stronach internetowych Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej oraz pod następującymi adresami internetowymi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:
 - a)** http://www.uokik.gov.pl/spory_konsumenckie.php
 - b)** <http://polubowne.uokik.gov.pl/rejestr,5,pl.html>

Informacje o dostępie do wyżej wymienionych metod i procedur rozstrzygania sporów są dostępne pod następującym adresem:
https://www.uokik.gov.pl/pozasadowe_rozwiazywanie_sporow_konsumenckich.php

§13.

Dane osobowe

- 1.** Administratorem danych osobowych Klienta w związku ze złożeniem Zamówienia na Profilu Kaufland za pośrednictwem Platformy Glovo oraz zawarciem umowy sprzedaży

na odległość pomiędzy Kaufland, a Klientem za pośrednictwem Platformy Glovo, jest Kaufland Polska Markety spółka z ograniczoną odpowiedzialnością sp. j. z siedzibą we Wrocławiu (50-541), al. Armii Krajowej 47. Z Kaufland można skontaktować kanałami komunikacji wskazanymi w §.1 ust. 8 Regulaminu.

2. Administrator wyznaczył Inspektora Ochrony Danych, z którym można skontaktować się poprzez e-mail daneosobowe@kaufland.pl lub pisemnie na adres siedziby Administratora. Z Inspektorem Ochrony Danych można się skontaktować we wszystkich sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych oraz korzystania z praw związanych z przetwarzaniem danych.

3. Kaufland będzie przetwarzać Dane osobowe Klienta w celu:

a) przyjęcia zamówienia, zawarcia i realizacji umowy sprzedaży na odległość pomiędzy Kaufland, a Klientem za pośrednictwem Platformy Glovo, w szczególności skompletowania zamówienia i jego przekazania do dostarczenia oraz kontaktu związanego z kompletowaniem zamówienia lub odbiorem zamówienia stacjonarnie w sklepie Kaufland – podstawą prawną przetwarzania danych osobowych jest niezbędność do wykonania umowy lub podjęcia działań na żądanie Klienta jako osoby, której dane dotyczą, przed zawarciem umowy (art. 6 ust. 1 lit. b RODO);

b) wykonania obowiązków prawnych ciążących na Kaufland jako administratorze danych osobowych wynikających z przepisów prawa podatkowego – podstawą prawną przetwarzania danych osobowych jest niezbędność do wykonania obowiązków prawnych ciążących na Kaufland jako administratorze danych osobowych wynikających z przepisów podatkowych (art. 6 ust. 1 lit. c RODO);

c) wykonania obowiązków prawnych ciążących na Kaufland jako administratorze danych osobowych wynikających z przepisów o bezpieczeństwie produktów związanych z przekazywaniem ostrzeżeń dotyczących bezpieczeństwa produktów lub zawiadomień o odzyskanie produktu niebezpiecznego, przyjmowaniem skarg dotyczących bezpieczeństwa produktów i prowadzeniem rejestru tych skarg – podstawą prawną przetwarzania danych osobowych jest niezbędność do wykonania obowiązków prawnych Glovo w zakresie: imienia i nazwiska / nazwy użch ciążących na Kaufland jako administratorze danych osobowych wynikających z przepisów o bezpieczeństwie produktów (art. 6 ust. 1 lit. c RODO);

przyjęcia i obsługi reklamacji – podstawą prawną przetwarzania danych osobowych jest niezbędność do wykonania umowy (art. 6 ust. 1 lit. b RODO);

d) ustalenia lub dochodzenia roszczeń lub obrony przed takimi roszczeniami przez Administratora – podstawą prawną przetwarzania danych jest niezbędność do realizacji prawnie uzasadnionego interesu Kaufland jako administratora danych osobowych (art. 6 ust. 1 lit. f RODO), polegającego na możliwości dochodzenia lub obrony swoich interesów gospodarczych.

4. Kaufland pozyskuje dane osobowe Klienta od:

a) Glovo w zakresie: imienia i nazwiska / nazwy użytkownika, numeru telefonu, adresu e-mail, informacji o złożeniu zamówienia lub informacji o zawarciu umowy na odległość za pośrednictwem Platformy Glovo, w tym informacji o zamówionych produktach, informacji o dokonaniu płatności, informacji o lokalizacji najbliższego

- dla Klienta sklepu Kaufland, informacji o adresie dostawy, informacji o braku odbioru zamówienia na potrzeby realizacji celów określonych w ustępie 3. powyżej.
- b) Restaurant Partner Polska w zakresie: imienia i nazwiska / nazwy użytkownika, informacji o złożeniu reklamacji oraz danych osobowych zawartych w treści złożonej reklamacji, w celu przyjęcia i obsługi reklamacji.
 - c) Dane osobowe Klienta mogą być przekazywane przez Kaufland dostawcom systemów informatycznych i usług IT oraz systemu kasowego, a także innym podmiotom świadczącym usługi na zlecenie Kaufland, w szczególności usługi księgowo-rachunkowe, usługi prawne.
5. Kaufland będzie przetwarzać dane osobowe Klienta przez okres trwania umowy. Po tym okresie dane osobowe będą przetwarzane przez okres wynikający z przepisów prawa podatkowego lub w zakresie danych osobowych przechowywanych w rejestrze skarg dotyczących bezpieczeństwa produktów tak długo, jak jest to niezbędne do celów analizy spraw wynikających z tych skarg, a w każdym wypadku nie dłużej niż przez pięć lat po dniu wprowadzenia tych danych do rejestru. Okres przetwarzania może zostać każdorazowo przedłużony o okres przedawnienia roszczeń, jeżeli przetwarzanie danych osobowych Klienta będzie niezbędne dla ustalenia lub dochodzenia ewentualnych roszczeń lub obrony przed takimi roszczeniami przez Kaufland.
 6. Klientowi przysługuje prawo dostępu do swoich danych osobowych i uzyskania ich kopii oraz prawo żądania ich sprostowania, ich usunięcia lub ograniczenia ich przetwarzania, a także prawo do przenoszenia danych.
 7. Klient ma również prawo do wniesienia sprzeciwu względem przetwarzania danych z przyczyn związanych z jego szczególną sytuacją w przypadkach, gdy postawą prawną przetwarzania danych jest niezbędność do realizacji prawnie uzasadnionego interesu Kaufland.
 8. Klientowi przysługuje prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego zajmującego się ochroną danych osobowych, gdy uzna, że przetwarzanie jego danych osobowych narusza przepisy RODO. W Polsce właściwym organem ds. ochrony danych osobowych jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

§ 14.

Informacje dotyczące utylizacji baterii

1. Kaufland jako sprzedawca baterii i akumulatorów lub urządzeń zawierających baterie i akumulatory zwraca uwagę na następujące kwestie: wyrzucanie baterii i akumulatorów do śmieci domowych jest generalnie zabronione. Przekreślony symbol kosza na śmieci oznacza, że nie wolno wyrzucać baterii i akumulatorów do śmieci domowych:
2. Klienci są zobowiązani do zwrotu zużytych baterii i akumulatorów do wyznaczonego punktu zbiórki (m.in. w sklepach Kaufland). Przed oddaniem baterii litowych do punktu zbiórki należy zakleić ich styki taśmą, aby uniknąć zagrożeń spowodowanych uszkodzeniem i zapobiec zwarciom. Stare baterie i akumulatory mogą zawierać szkodliwe substancje, które mogą być szkodliwe dla środowiska lub zdrowia, jeśli nie są

prawidłowo przechowywane lub utylizowane. Symbol chemiczny Cd oznacza kadm, Hg – rtęć, a Pb – ołów.

3. Baterie zawierają również ważne surowce, takie jak żelazo, cynk, mangan lub nikiel, które można poddać recyklingowi. Wyrzucone baterie można bezpłatnie oddać w sklepie Kaufland lub innym punkcie sprzedaży detalicznej, który sprzedaje baterie i akumulatory lub w innym wyznaczonym punkcie zbiórki. Uszkodzone baterie lub akumulatory należy oddać do punktu zbiórki odpadów niebezpiecznych w lokalnym punkcie selektywnego zbierania odpadów komunalnych.

§15

Postanowienia końcowe

- 1.** Do Zamówień zastosowanie ma Regulamin obowiązujący w momencie składania Zamówienia.
- 2.** Kaufland może dokonać zmiany Regulaminu z ważnych przyczyn dotyczących:
 - a) poprawy bezpieczeństwa,
 - b) zapobiegania nadużyciom,
 - c) poprawy ochrony prywatności Klientów,
 - d) zmiany przepisów prawa mających bezpośredni wpływ na Umowy,
 - e) poprawy obsługi Klientów,
 - f) dodania nowych, opcjonalnych funkcjonalności, z których Klient może dobrowolnie korzystać,
- 3.** Wprowadzane zmiany pozostają w odpowiedniej relacji do zaistniałych przyczyn.
- 4.** Kaufland udostępnia na Profilu Kaufland w ramach Platformy Glovo oraz na stronie internetowej www.kaufland.pl/glovo zmieniony Regulamin z wyprzedzeniem nie mniejszym niż 14 dni przed jego wejściem w życie.
- 5.** Zmiany Regulaminu nie mają zastosowania do Umów zawartych przed taką zmianą.

Regulamin obowiązuje dla Zamówień składanych od 4.11.2025

Załącznik 1 – formularz odstąpienia od Umowy

OŚWIADCZENIE O ODSTĄPIENIU OD UMOWY

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

Adresat:

Kaufland Polska Markety sp. z o.o. sp. j.
al. Armii Krajowej 47
50-541 Wrocław*
glovo@kaufland.pl

Imię i nazwisko Konsumenta:

Adres Konsumenta:

Niniejszym odstępuję od Umowy Sprzedaży zawartej z Kaufland.

Data zawarcia Umowy, numer Zamówienia:

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

Data:

* Prosimy o zwrot produktu w Sklepie Kaufland, który realizował Zamówienie (można go zwrócić osobiście w godzinach otwarcia sklepu lub odesłać). Adres Sklepu Kaufland jest podany w potwierdzeniu zawarcia Umowy i na paragonie.

Załącznik 2 – Lista marketów z usługą Glovo

Nr wewn. sklepu	Nazwa sklepu	Dane adresowe	Numer kontaktowy do sklepu	Mail kontaktowy	Godziny otwarcia	Godziny zamknięcia
1860	Kraków–Prądnik Biały	ul. Bratysławska 4 31– 201 Kraków	48126312790	glovo@kaufland.pl	7:00	22:30
1033	Kraków–Dębniki, ul. Kapelanka	ul. Kapelanka 54 30–347 Kraków	48122571264	glovo@kaufland.pl	8:00	22:30
7761	Kraków–Dębniki, ul. Norymberska	ul. Norymberska 1 30–376 Kraków	48122642215	glovo@kaufland.pl	7:00	22:30
1020	Kraków–Bieżanów–Prokocim, ul. Wielicka	ul. Wielicka 259 30–663 Kraków	48123809695	glovo@kaufland.pl	7:00	22:30
7664	Kraków–Czyżyny	ul. Galicyjska 831–586 Kraków	48800300062	glovo@kaufland.pl	7:00	22:30
2761	Kraków–Mistrzejowice	os. Kombatantów 16a 31–630 Kraków	48126409820	glovo@kaufland.pl	7:00	22:30
7062	Kraków–Bieżanów–Prokocim, ul.Ćwiklińskiej	ul. Mieczysławy Ćwiklińskiej 14 30–863 Kraków	48126530456	glovo@kaufland.pl	7:00	22:30
3762	Warszawa–Targówek	ul. Birżańska 1 03–780 Warszawa	48226790201	glovo@kaufland.pl	7:00	21:30
7564	Warszawa–Wawer, ul. Szpotańskiego	ul. ul. Kazimierza Szpotańskiego 10 04–760 Warszawa	48226126703	glovo@kaufland.pl	7:00	22:30
1063	Warszawa–Bemowo, ul.Batalionów Chłopskich	ul. Batalionów Chłopskich 73 01–374 Warszawa	48226641020	glovo@kaufland.pl	8:00	22:30
4564	Warszawa–Wola	ul. Połczyńska 4 01–377 Warszawa	48226310786	glovo@kaufland.pl	8:00	21:30
8261	Warszawa–Białołęka	ul. Józefa Mehoffera 84 03–118 Warszawa	48227470827	glovo@kaufland.pl	7:00	21:30
1027	Warszawa–Bemowo, ul. Górczewska	ul. Górczewska 212/226 01–460 Warszawa	48226310500	glovo@kaufland.pl	8:00	22:30
1025	Warszawa–Praga Północ	ul. Stalowa 60/64 03–429 Warszawa	48226180220	glovo@kaufland.pl	7:00	22:30
6962	Warszawa–Wawer, ul. Korkowa	ul. Korkowa 165 A 04–549 Warszawa	48228129114	glovo@kaufland.pl	7:00	22:30
1022	Warszawa–Gołław	ul. Fieldorfa 41 04–125 Warszawa	48226126724	glovo@kaufland.pl	8:00	22:30

6562	Łódź-Nowe Rokicie	ul. Walerego Wróblewskiego 68 94-035 Łódź	48426409085	glovo@kaufland.pl	7:00	21:30
3263	Łódź-Dąbrowa	ul. Kilińskiego 296 93-160 Łódź	48426860368	glovo@kaufland.pl	7:00	21:30
1163	Łódź-Widzew	ul. Puszkina 50 92-516 Łódź	48426842147	glovo@kaufland.pl	7:00	21:30
5660	Łódź-Bałuty	ul. Zgierska 104 a 91- 303 Łódź	48426543245	glovo@kaufland.pl	7:00	21:30
7962	Wrocław-Południe	ul. Sieradzka 7 50-568 Wrocław	48713909631	glovo@kaufland.pl	7:00	22:30
4662	Wrocław-Karłowice	ul. Jana Długosza 74 51- 117 Wrocław	48713209807	glovo@kaufland.pl	7:00	22:30
1024	Wrocław-Szczepin	ul. Długa 37/47 53-633 Wrocław	48713491172	glovo@kaufland.pl	7:00	22:30
1060	Wrocław-Gądów Popowice	ul. Legnicka 62 A 52- 204 Wrocław	48713521072	glovo@kaufland.pl	7:00	22:30
6161	Wrocław-Gaj, ul. Bardzka	ul. Bardzka 1 a 50-516 Wrocław	48713334542	glovo@kaufland.pl	7:00	22:30