

# REGULAMIN REKLAMACJI I ZWROTU TOWARU OBOWIĄZUJĄCY W SKLEPACH NETTO

## DLA SPÓŁEK NETTO SP. Z O. O. I NETTO INDYGO SP. Z O.O.

NINIEJSZY REGULAMIN WCHODZI W ŻYCIE Z DNIEM 17 STYCZNIA 2022 R.

### I. ZWROT TOWARÓW PEŁNOWARTOŚCIOWYCH

- Niniejszy regulamin dotyczy zwrotu towarów pełnowartościowych zakupionych w sklepach Netto i reguluje zasady umownego prawa odstąpienia.
- Zwrotów można dokonać **wyłącznie na podstawie paragonu lub faktury VAT w ciągu 30 dni od daty zakupu**. W przypadku zakupu towaru w sklepie Netto należącym do spółki Netto Indygo Sp. z o.o. klienci mogą dokonać zwrotu tylko w sklepie należącym do spółki Netto Indygo Sp. z o.o., a w przypadku zakupu towaru w sklepie Netto należącym do spółki Netto Sp. z o.o. klienci mogą dokonać zwrotu tylko w sklepie należącym do spółki Netto Sp. z o.o. Listy sklepów obu spółek są dostępne u Kierownika Sklepu i na stronie internetowej [www.netto.pl](http://www.netto.pl).
- Towar pełnowartościowy to taki, którego opakowanie nie jest naruszone, produkt jest w pełni sprawny i nie nosi śladów użytkowania oraz jest w oryginalnym, niezniszczonym opakowaniu fabrycznym, zabezpieczającym produkt przed otwarciem. Zwracany towar musi być kompletny.
- Zwrotu towaru pełnowartościowego dokonać można wyłącznie po spełnieniu łącznie wszystkich warunków wskazanych w pkt 2 i 3, a ponadto w przypadku tekstyliów, gdy towar posiada oryginalną metkę (z wyłączeniem punktu 6 D).
- Klient, w przypadku zwrotu towaru, otrzymuje zwrot należności zawsze w takiej samej wartości oraz formie płatności, jaka widnieje na paragonie fiskalnym lub fakturze VAT.
- Klienci mogą dokonać zwrotu wszystkich pełnowartościowych towarów zakupionych w sklepach Netto, na terenie całego kraju, w wybranym przez siebie sklepie, za wyjątkiem następujących artykułów:
  - wszystkie artykuły z grupy mrożonek;
  - wszystkie artykuły żywnościowe;
  - alkohol i papierosy;
  - bielizna, skarpetki, rajstopy, stroje kąpielowe;
  - doładowania telefonów komórkowych;
  - kosmetyki oraz chemia gospodarcza;
  - kwiaty (doniczkowe, cięte, krzewy i drzewka);
  - żarówki;
  - środki higieny osobistej (papier toaletowy, podpaski, pieluchy itp.);
  - książki oraz czasopisma;
  - baterie;
  - czasopisma i gazety;
  - artykuły, za które klient płacił bonem towarowym.
- Niniejsze uprawnienie do zwrotu towaru pełnowartościowego nie wyłącza, nie ogranicza, ani nie zawiesza uprawnień konsumenckich w zakresie gwarancji producenta, rękojmi a także innych wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
- Sklepy Netto zastrzegają sobie prawo do nieprzyjmowania zwrotów towarów niespełniających wyżej wymienionych zasad.

### II. REKLAMACJA / RĘKOJMIA

- W przypadku zakupu towaru w sklepie Netto należącym do spółki Netto Indygo Sp. z o.o. klienci mogą zgłosić reklamację tylko w sklepie należącym do spółki Netto Indygo Sp. z o.o., a w przypadku zakupu towaru w sklepie Netto należącym do spółki Netto Sp. z o.o. klienci mogą zgłosić reklamację tylko w sklepie należącym do spółki Netto Sp. z o.o. Listy sklepów obu spółek są dostępne u Kierownika Sklepu i na stronie internetowej [www.netto.pl](http://www.netto.pl). Reklamację można składać osobiście w sklepie Netto lub listownie wysyłając zgłoszenie na adres sklepu. W razie pytań lub wątpliwości można skontaktować się z nami telefonicznie: +48 531 994 994 lub pocztą elektroniczną [obslugaklienta@netto.pl](mailto:obslugaklienta@netto.pl).
- Sprzedawca ponosi odpowiedzialność za wady produktów zgodnie z Kodeksem cywilnym. Zasady rękojmi reguluje art. 556 i następne Kodeksu cywilnego.
- Składając reklamację Klient powinien wskazać: podstawę reklamacji (rękojmia/gwarancja), imię i nazwisko, dane kontaktowe, datę zakupu, cenę zakupu, nazwę produktu, opis wady, datę/czas ujawnienia wady, swoje żądanie. Wymogi podane w zdaniu poprzednim mają formę zalecenia i nie wpływają na skuteczność reklamacji złożonych z pominięciem zalecanego opisu reklamacji.
- Reklamacja Klienta może być rozpatrzona po okazaniu dowodu zakupu, w szczególności paragonu fiskalnego, faktury VAT, dowodem zakupu może być również potwierdzenie płatnością kartą kredytową lub debetową.
- Reklamacje towarów niepełnowartościowych mogą być składane na podstawie rękojmi, a także na podstawie gwarancji, jeżeli została ona udzielona na dany towar.
- Składając reklamację z tytułu rękojmi, Klient może:
  - złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od umowy sprzedaży (zwrot gotówki), chyba że sprzedawca niezwłocznie i bez nadmiernych niedogodności dla Klienta wymieni wadliwy produkt na wolny od wad albo wadę taką usunie; obniżona cena powinna pozostawać w takiej proporcji do ceny wynikającej z umowy, w jakiej wartość produktu z wadą pozostaje do

- wartości produktu bez wady. Klient nie może odstąpić od umowy, jeżeli wada produktu nie jest istotna;
  - żądać wymiany produktu na wolny od wad albo usunięcia wady. Sprzedawca jest zobowiązany wymienić wadliwy produkt na wolny od wad albo usunąć wadę w rozsądnym czasie bez nadmiernych niedogodności dla Klienta; - z zastrzeżeniem i na zasadach określonych we właściwych przepisach Kodeksu cywilnego.
- Klient, który jest konsumentem, ma możliwość by zamiast zaproponowanego przez sprzedawcę usunięcia wady żądać wymiany produktu na wolny od wad albo zamiast wymiany produktu żądać usunięcia wady, chyba że doprowadzenie produktu do zgodności z umową w sposób wybrany przez Klienta jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów w porównaniu ze sposobem proponowanym przez sprzedawcę. Przy ocenie nadmierności kosztów uwzględnia się wartość produktu wolnego od wad, rodzaj i znaczenie stwierdzonej wady, a także bierze się pod uwagę niedogodności, na jakie narażałby Klienta inny sposób zaspokojenia.
  - Reklamacja na podstawie rękojmi może być składana jeżeli wada fizyczna danego produktu zostanie stwierdzona przed upływem dwóch lat od dnia wydania produktu Klientowi.
  - W przypadku reklamacji z tytułu rękojmi roszczenie o usunięcie wady lub wymianę produktu na nowy przedawnia się z upływem roku licząc od dnia stwierdzenia wady. W przypadku, gdy Klient jest konsumentem bieg terminu przedawnienia nie może zakończyć się przed upływem terminu, o którym mowa w pkt 8 powyżej.
  - W terminach określonych w pkt 9 Klient może złożyć oświadczenie o odstąpieniu od umowy albo obniżeniu ceny. Jeżeli Klient żądał wymiany rzeczy na wolną od wad lub usunięcia wady, bieg terminu do złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy albo obniżeniu ceny rozpoczyna się z chwilą bezskutecznego upływu terminu do wymiany rzeczy lub usunięcia wady. Jeżeli termin przydatności produktu do użycia kończy się po upływie dwóch lat od dnia wydania rzeczy Klientowi, sprzedawca odpowiada z tytułu rękojmi za wady fizyczne produktu stwierdzone przed upływem tego terminu.
  - Reklamacje na podstawie gwarancji mogą być składane w sklepie lub u gwaranta, w terminie wskazanym w dokumencie gwarancyjnym.
  - W celu ułatwienia i przyspieszenia procesu rozpatrywania reklamacji zalecane jest dostarczenie przez Klienta wadliwego produktu do sprzedawcy oraz przedłożenie dokumentu potwierdzającego dokonanie sprzedaży, którym może być w szczególności paragon (oryginał lub kopia), faktura VAT, potwierdzenie zawarcia transakcji.
  - W przypadku reklamacji z tytułu rękojmi – sprzedawca ustosunkuje się do reklamacji Klienta niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 14 dni od dnia jej złożenia. Jeżeli Klient jest konsumentem, złożył reklamację z tytułu rękojmi i zażądał wymiany rzeczy lub usunięcia wady albo złożył oświadczenie o obniżeniu ceny, określając kwotę, o którą cena ma być obniżona, a Sprzedawca nie ustosunkował się do tego żądania w terminie 14 dni, uważa się, że żądanie to uznano za uzasadnione.

### III. PRZETWARZANIE DANYCH OSOBOWYCH

- Dane osobowe zbierane podczas obsługi zwrotów, reklamacji i gwarancji składanych w sklepach Netto są współadministrowane przez:

Netto Sp. z o.o. Motaniec 30, 73-108 Kobylanka KRS 20322	Netto Indygo Sp. z o.o. Motaniec 30, 73-108 Kobylanka KRS 16108
--	---

Z inspektorem ochrony danych można skontaktować się za pośrednictwem wspólnego punktu kontaktowego powołanego przez współadministratorów: [daneosobowe@netto.pl](mailto:daneosobowe@netto.pl).
- Twoje dane będą przetwarzane w celu realizacji Twojego zgłoszenia i ochrony przed roszczeniami. Dane nie będą przetwarzane dłużej niż wymaga tego prawo i cel przetwarzania.
- Dane są współadministrowane w celu uproszczenia i przyspieszenia rozpoznawania Twojego zgłoszenia. Netto Sp. z o.o. odpowiada za całościowe zarządzanie procesem, w tym za koordynację realizacji wniosków.
- Jako osoba, której dane dotyczą masz:
  - prawo dostępu do swoich danych oraz otrzymania ich kopii;
  - prawo do sprostowania (poprawiania) swoich danych osobowych;
  - prawo do ograniczenia przetwarzania danych osobowych;
  - prawo do usunięcia danych osobowych;
  - prawo do wniesienia skargi do Prezesa UODO (na adres Urzędu Ochrony Danych Osobowych, ul. Stawki 2, 00 - 193 Warszawa) - w zakresie przewidzianym przez RODO.
- Szczegółowe informacje dotyczące ochrony danych osobowych są dostępne w polityce prywatności znajdującej się na stronie internetowej [www.netto.pl](http://www.netto.pl), a także są zawarte w informacji dotyczącej danych osobowych, którą otrzymasz składając reklamację.