

# 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 01 STYCZNIA 2023 R.

### I. ZWROT TOWARÓW PEŁNOWARTOŚCIOWYCH

- Niniejszy punkt I regulaminu 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.
- W przypadku sklepów honorujących zapłatę w obcej walucie (EURO), zwrot środków odbywa się zawsze w formie gotówki oraz w walucie polskiej tj. polskich złotych.
- 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 i startery do telefonów;
  - 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. BRAK ZGODNOŚCI TOWARU Z UMOWĄ, RĘKOJMIA I GWARANCJA

- Reklamacje towarów niepełnowartościowych (wadliwych) mogą być składane przez konsumentów na podstawie braku zgodności towaru z umową, zgodnie z ustawą z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta. Zasady tej odpowiedzialności reguluje art. 43a i następne tej ustawy. Sprzedawca w stosunku do Klientów niebędących konsumentem ponosi odpowiedzialność na zasadach rękojmi, zgodnie z art. 556 i następne Kodeksu Cywilnego.
- Towary niepełnowartościowe (wadliwe) mogą być także reklamowane na podstawie gwarancji, jeżeli została ona udzielona na dany towar. Jeżeli gwarantem nie jest Sprzedawca, wówczas Sprzedawca jedynie pośredniczy między Klientem a gwarantem. Reklamacje na podstawie gwarancji mogą być składane w również bezpośrednio u gwaranta. Do gwarancji mają zastosowanie zasady i terminy wskazane w dokumencie gwarancyjnym.
- 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)
- Składający reklamację powinien wskazać: podstawę reklamacji (brak zgodności towaru z umową/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 może być rozpatrzona po okazaniu dowodu zakupu, w szczególności paragonu fiskalnego, faktury VAT, dowodem zakupu może być również potwierdzenie płatnością kartą kredytową lub debetową.
- Składając reklamację z tytułu braku zgodności towaru z umową, konsument może:
  - żądać jego naprawy lub wymiany – przy czym Sprzedawca może dokonać wymiany, gdy konsument żąda naprawy, lub dokonać naprawy, gdy konsument żąda wymiany, jeżeli doprowadzenie do zgodności towaru z umową w sposób wybrany przez konsumenta jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów dla Sprzedawcy. Jeżeli naprawa i wymiana są niemożliwe lub wymagałyby nadmiernych kosztów dla Sprzedawcy, może on odmówić doprowadzenia towaru do zgodności z umową;
  - złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od umowy sprzedaży (zwrot pieniędzy), gdy:
    - Sprzedawca odmówił doprowadzenia towaru do zgodności z umową lub nie doprowadził towaru do zgodności z umową w terminie i w sposób zgodny z prawem;
    - brak zgodności towaru z umową jest na tyle istotny, że uzasadnia obniżenie ceny albo odstąpienie od umowy bez uprzedniego skorzystania z uprawnienia do żądania jego naprawy lub wymiany;
    - z oświadczenia Sprzedawcy lub okoliczności wyraźnie wynika, że nie doprowadzi on towaru do zgodności z umową w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności dla konsumenta,- z zastrzeżeniem i na zasadach określonych w ustawie o prawach konsumenta.
- Obniżona cena musi pozostawać w takiej proporcji do ceny wynikającej z umowy, w jakiej wartość towaru niezgodnego z umową pozostaje do wartości towaru zgodnego z umową. Sprzedawca zwraca konsumentowi kwoty należne wskutek skorzystania z prawa obniżenia ceny niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia konsumenta o obniżeniu ceny.
- Konsument nie może odstąpić od umowy, jeżeli brak zgodności towaru z umową jest nieistotny. Domniemywa się, że brak zgodności towaru z umową jest istotny.
- Jeżeli brak zgodności z umową dotyczy jedynie niektórych towarów dostarczonych na podstawie umowy konsument może odstąpić od umowy jedynie w odniesieniu do tych towarów, a także w odniesieniu do innych towarów nabytych przez konsumenta wraz z towarami niezgodnymi z umową, jeżeli nie można rozsądnie oczekiwać, aby konsument zgodził się zatrzymać wyłącznie towary zgodne z umową.
- W razie odstąpienia od umowy konsument niezwłocznie zwraca towar Sprzedawcy na jego koszt. Sprzedawca zwraca konsumentowi cenę niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania towaru lub dowodu jego odesłania. Sprzedawca dokonuje zwrotu ceny przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył konsument, chyba że konsument wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.
- Sprzedawca ponosi odpowiedzialność za brak zgodności towaru z umową istniejący w chwili jego dostarczenia i ujawniony w ciągu dwóch lat od tej chwili, chyba że termin przydatności towaru do użycia, określony przez Sprzedawcę, jego poprzedników prawnych lub osoby działające w ich imieniu, jest dłuższy. Domniemywa się, że brak zgodności towaru z umową, który ujawnił się przed upływem dwóch lat od chwili dostarczenia towaru, istniał w chwili jego dostarczenia, o ile nie zostanie udowodnione inaczej lub domniemania tego nie można pogodzić ze specyfiką towaru lub charakterem braku zgodności towaru z umową.
- Sprzedawca odpowiada na reklamację z tytułu braku zgodności towaru z umową w terminie 14 dni od jej otrzymania.
- W przypadku produktów kupowanych w Netto, za które klient płacił w obcej walucie (EURO), a towar nie może być wymieniony na nowy lub wada nie może być usunięta, klient otrzymuje zwrot środków w formie gotówki, w walucie polskiej tj. polskich złotych.
- W przypadku reklamacji z tytułu rękojmi składanych przez Klientów niebędących konsumentami Sprzedawca będzie procedował je zgodnie z Kodeksem cywilnym, bez uwzględnienia szczególnych przepisów i uprawnień przysługujących konsumentom.

### 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).

2. 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.
3. 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.
4. Jako osoba, której dane dotyczą masz:
  - a) prawo dostępu do swoich danych oraz otrzymania ich kopii;
  - b) prawo do sprostowania (poprawiania) swoich danych osobowych;
  - c) prawo do ograniczenia przetwarzania danych osobowych;
  - d) prawo do usunięcia danych osobowych;
- e) prawo do wniesienia skargi do Prezesa UODO (na adres Urzędu Ochrony Danych Osobowych, ul. Stawki 2, 00 - 193 Warszawa) - w zakresie przewidzianym przez RODO.
5. 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.

