

Drodzy Klienci!

*Zakończyliśmy proces migracji dotychczasowych lokalizacji do nowej platformy sprzedaży internetowej. Nasz sklep internetowy w nowej wersji jest już dostępny pod adresem **zakupy.auchan.pl**¹.*

Zdecydowaliśmy również, że nie będziemy utrzymywać odrębnego sklepu internetowego funkcjonującego na poprzedniej platformie, oferującego asortyment produktów wysyłanych przesyłką kurierską (sklep internetowy pod adresem dladomu.auchan.pl²). Z dniem 9 sierpnia 2024 r. sklep dladomu.auchan.pl zostanie wyłączony, a już teraz ograniczamy jego działalność operacyjną. Obecnie chcemy się skupić na rozwoju nowej platformy e-commerce, aby na stronie zakupy.auchan.pl oferować Wam jak najlepszy asortyment produktów spożywczych i towarów pierwszej potrzeby z szybkim i wygodnym dowozem własnym Auchan (za pomocą floty furgonetek Auchan).

Planujemy w przyszłości wprowadzenie do naszego nowego sklepu internetowego asortymentu produktów dostępnych w dostawie kurierskiej (takich jak np. sprzęt RTV i AGD czy produkty o dużych gabarytach). Nastąpi to jednak dopiero w dalszej perspektywie. Dlatego zmieniamy nasz „regulamin sklepu internetowego i Cyfrowego Konta Auchan”. Zmiany uwzględniają, że w naszym nowym sklepie internetowym będą oferowane jedynie produkty dostępne w dostawie własnej, realizowanej przez flotę furgonetek Auchan oraz odbiorze osobistym.

Jeśli chcielibyście podzielić się z nami swoimi uwagami, zachęcamy do kontaktu (np. e-mailem na kontakt@auchan.pl). Każda opinia jest dla nas ważna.

Życzymy udanych zakupów!

Z pozdrowieniami

Zespół Auchan Polska sp. z o.o.

¹ Wcześniej nowy sklep internetowy był tymczasowo dostępny pod adresem nowy.auchan.pl.

² Wcześniej dostępny pod adresem zakupy.auchan.pl.

REGULAMIN SKLEPU INTERNETOWEGO I CYFROWEGO KONTA AUCHAN

1. OGÓLNE INFORMACJE I DEFINICJE

1.1. Gdy piszemy w Regulaminie:

- 1.1.1. „Ty” – mamy na myśli (1) osobę fizyczną posiadającą pełną zdolność do czynności prawnych, która ukończyła 18 lat, bądź (2) osobę prawną lub jednostkę organizacyjną niebędącą osobą prawną, której przepisy przyznają zdolność prawną, korzystającą ze Sklepu Internetowego, w tym zamawiającą Towary; osoba prawna lub jednostka organizacyjna jest reprezentowana przez uprawnioną osobę fizyczną, która ukończyła 18 lat (w stosownym przypadku, gdy w Regulaminie piszemy „Ty”, mamy na myśli również osobę reprezentującą osobę prawną lub jednostkę organizacyjną – dotyczy to np. weryfikacji ukończenia 18 lat);
- 1.1.2. „My”/„Auchan” – mamy na myśli Auchan Polska sp. z o.o. z siedzibą w Piasecznie (adres siedziby: ul. Puławska 46, 05-500 Piaseczno), zarejestrowaną w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, której dokumentację rejestrową przechowuje Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000032892, NIP: 5260309174, numer rejestrowy BDO: 000013917, o kapitale zakładowym w wysokości 906 928 900,00 zł.

- 1.2. Niektóre pojęcia, pisane przez nas w Regulaminie od dużej litery, mają określone znaczenie. Wyjaśniamy je poniżej.

POJĘCIE	WYJAŚNIENIE
Aplikacja Mobilna	aplikacja mobilna Auchan, za pomocą której można korzystać z Cyfrowego Konta Auchan na urządzeniu mobilnym. Aplikację można pobrać bezpłatnie z App Store (dla urządzeń mobilnych z systemem iOS) lub Google Play (dla urządzeń mobilnych z systemem Android). Warunki korzystania z Aplikacji Mobilnej są określone w odrębnym regulaminie dostępnym w Sklepie Internetowym i w Aplikacji Mobilnej.
Cyfrowe Konto Auchan lub Konto	indywidualne konto klienta utworzone w związku z rejestracją w Sklepie Internetowym bądź w Aplikacji Mobilnej lub na stronie www.auchan.pl , dzięki któremu możesz m.in. składać Zamówienia i korzystać z funkcji opisanych w Regulaminie.
Konsument	klient będący osobą fizyczną zawierającą z nami Umowę w celu niezwiązanym bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową (np. jesteś osobą prywatną i nie robisz u nas zakupów „na firmę” – jesteś Konsumentem).
Koszty Dostawy	opłata za dostarczenie Zamówienia na wskazany przez Ciebie adres dostawy lub do wybranego przez Ciebie Punktu Odbioru lub Urządzenia Samoobsługowego, pobierana przez nas zgodnie z informacjami zamieszczonymi w Sklepie Internetowym. Koszty Dostawy są wyrażone w złotych i uwzględniają podatek od towarów i usług (VAT).
Koszty Pakowania	opłata za usługę pakowania zamówionych Towarów pobierana przez nas zgodnie z informacjami zamieszczonymi w Sklepie Internetowym. Koszty Pakowania są wyrażone w złotych i uwzględniają podatek od towarów i usług (VAT).
Parakonsument	klient będący osobą fizyczną zawierającą z nami Umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej Umowy wynika, że nie posiada ona dla niej charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej (np. prowadzisz jednoosobową firmę budowlaną i kupujesz u nas „na firmę” materiały biurowe lub wodę do biura – jesteś Parakonsumentem).

Program Skarbonka	organizowany przez nas program lojalnościowy „Skarbonka”. Zasady i warunki Programu Skarbonka są określone w regulaminie dostępnym na stronie www.auchan.pl i w Aplikacji Mobilnej. Program Skarbonka funkcjonuje w Sklepie Internetowym na zasadach określonych w regulaminie Programu Skarbonka.
Regulamin	ten regulamin, określający zasady i warunki świadczenia przez nas usług drogą elektroniczną, w tym tworzenia i korzystania z Cyfrowego Konta Auchan, oraz składania i realizacji Zamówień w Sklepie Internetowym.
Sklep Internetowy	sklep internetowy dostępny pod adresem zakupy.auchan.pl .
Towar	rzecz ruchoma (produkt) z asortymentu Auchan (albo – w przypadku napojów alkoholowych – z asortymentu Auc24 sp. z o.o.), prezentowana w Sklepie Internetowym, którą możesz zamówić. Gdy w Regulaminie piszemy o „Towarach” w liczbie mnogiej, rozumiemy przez to w odpowiednim przypadku również „Towar” w liczbie pojedynczej. Pojęcie „Towar” obejmuje też towar z elementami cyfrowymi w rozumieniu Ustawy o Prawach Konsumenta (tj. towar zawierający treść cyfrową lub usługę cyfrową lub z nimi połączony w taki sposób, że brak treści cyfrowej lub usługi cyfrowej uniemożliwiłby jego prawidłowe funkcjonowanie).
Punkt Odbioru	Punkt Sprzedaży lub inna udostępniona przez nas lokalizacja, w której można odebrać od nas osobiście Zamówienie.
Punkt Sprzedaży	nasz stacjonarny punkt sprzedaży (sklep) lub inny punkt Auchan, obsługujący Zamówienia składane w Sklepie Internetowym; lista Punktów Sprzedaży jest dostępna w Sklepie Internetowym.
Umowa	umowa dotycząca sprzedaży Towarów i ewentualnych innych świadczeń (np. dostawa, usługi dodatkowe), którą zawierasz z nami zgodnie z Regulaminem.
Urządzenie Samoobsługowe	udostępniane przez nas urządzenie samoobsługowe (w tym urządzenie z regulowanymi strefami temperatur, umożliwiającymi przechowywanie produktów świeżych i mrożonek), które umożliwia samoobsługowe odebranie Zamówienia.
Ustawa o Prawach Konsumenta	ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta.
Zamówienie	zamówienie obejmujące Towary, których dotyczy Umowa.

1.3. W Regulaminie opisaliśmy zasady i warunki:

- 1.3.1. tworzenia i korzystania przez Ciebie z Cyfrowego Konta Auchan oraz wykonywania przez nas innych usług drogą elektroniczną;
- 1.3.2. składania i realizacji Zamówień w Sklepie Internetowym.

1.4. Kontakt z nami jest możliwy:

- 1.4.1. korespondencyjnie na nasz adres siedziby (Auchan Polska sp. z o.o., ul. Puławska 46, 05-500 Piaseczno);
- 1.4.2. e-mailem na adres: kontakt@auchan.pl;
- 1.4.3. przez formularz kontaktowy (link do formularza znajdziesz na stronach Sklepu Internetowego);
- 1.4.4. telefonicznie pod numerem infolinii: 22 444 02 22 (informacje o godzinach pracy infolinii są dostępne na stronach Sklepu Internetowego; opłata za połączenie – jak za zwykłe połączenie telefoniczne według taryfy operatora osoby nawiązującej połączenie).

1.5. Możemy prowadzić sprzedaż na odległość za pośrednictwem internetowych platform sprzedażowych, aplikacji zakupowych na urządzenia mobilne lub podobnych narzędzi (które nazywamy dalej łącznie „Zewnętrznymi Platformami”), dostarczanych i zarządzanych przez inne firmy. Zasady i warunki sprzedaży naszych produktów za pośrednictwem Zewnętrznych Platform są określone w odrębnych regulaminach, ogólnych warunkach lub podobnych dokumentach dostępnych na takich Zewnętrznych Platformach. Ten Regulamin nie ma zastosowania do sprzedaży, którą prowadzimy za pośrednictwem Zewnętrznych Platform, chyba że nasz regulamin, ogólne warunki lub podobny dokument obowiązujący

na Zewnętrznej Platformie przewiduje co innego.

2. USŁUGI ELEKTRONICZNE

- 2.1. Przeglądanie Sklepu Internetowego, w tym zapoznanie się z asortymentem Towarów, jest dostępne dla każdego użytkownika Internetu, bez konieczności rejestracji i posiadania Cyfrowego Konta Auchan. Jednak informacje odnoszące się do niektórych Towarów są – ze względów prawnych – dostępne wyłącznie dla indywidualnie oznaczonych, pełnoletnich użytkowników (od 18-go roku Życia), po zalogowaniu do Cyfrowego Konta Auchan.
- 2.2. Na zasadach określonych w Regulaminie możesz skorzystać z następujących usług, które nieodpłatnie świadczymy drogą elektroniczną (usługi elektroniczne):
 - 2.2.1. rejestracja (utworzenie Cyfrowego Konta Auchan) oraz prowadzenie i utrzymywanie przez nas Cyfrowego Konta Auchan;
 - 2.2.2. powiązanie Cyfrowego Konta Auchan z Twoim kontem uczestnika Programu Skarbonka;
 - 2.2.3. korzystanie przez Ciebie z funkcji Cyfrowego Konta Auchan.
- 2.3. Usługi, o których piszemy w ppkt 2.2.2-2.2.3, są przeznaczone wyłącznie dla zarejestrowanych użytkowników, po zalogowaniu do Cyfrowego Konta Auchan.
- 2.4. Cyfrowe Konto Auchan jest dostępne zarówno przez stronę www.auchan.pl, jak i Aplikację Mobilną. Niektóre funkcje Cyfrowego Konta Auchan są również dostępne w Sklepie Internetowym, po zalogowaniu. Szczegółowe zasady i warunki korzystania z Aplikacji Mobilnej znajdują się w osobnym regulaminie dostępnym w Sklepie Internetowym i w Aplikacji Mobilnej.
- 2.5. W ramach korzystania z naszych usług elektronicznych niedozwolone jest dostarczanie treści o charakterze bezprawnym, naruszających obowiązujące w Polsce prawo lub dobre obyczaje (np. treści obraźliwych lub wulgarnych), a także danych stwarzających ryzyko naruszenia bezpieczeństwa lub stabilności Sklepu Internetowego.
- 2.6. Do korzystania ze Sklepu Internetowego oraz Cyfrowego Konta Auchan i innych usług elektronicznych, które opisujemy w Regulaminie, wymagany jest komputer osobisty lub urządzenie mobilne (takie jak smartfon lub tablet) z zainstalowanym systemem operacyjnym i przeglądarką internetową oraz dostępem do Internetu.
- 2.7. Sklep Internetowy jest przystosowany do współpracy ze wszystkimi popularnymi systemami operacyjnymi i przeglądarkami, zgodnie z aktualnymi standardami rynkowymi. Dla zapewnienia prawidłowego działania Sklepu Internetowego i usług elektronicznych opisanych w Regulaminie oraz zwiększenia bezpieczeństwa zalecamy korzystanie z oprogramowania w aktualnej wersji wspieranej przez producenta. Ponadto do prawidłowego działania wszystkich funkcji Sklepu Internetowego i Cyfrowego Konta Auchan jest wymagane włączenie obsługi:
 - 2.7.1. niezbędnych plików cookie (informacje na ten temat znajdziesz w polityce prywatności zamieszczonej w Sklepie Internetowym);
 - 2.7.2. tzw. „wyskakujących okienek” (pop-up) oraz języka JavaScript, ramek i stylów CSS.

3. REJESTRACJA

- 3.1. Rejestracja polega na utworzeniu Cyfrowego Konta Auchan. Rejestracja jest niezbędna do składania Zamówień w Sklepie Internetowym.
- 3.2. Rejestracja jest przeznaczona wyłącznie dla:
 - 3.2.1. osób fizycznych posiadających pełną zdolność do czynności prawnych, które ukończyły 18 lat; jak również
 - 3.2.2. osób prawnych lub jednostek organizacyjnych niebędących osobą prawną, którym przepisy prawa przyznają zdolność prawną i które są reprezentowane przez uprawnione osoby fizyczne, które ukończyły 18 lat.

Jeśli nie spełniasz powyższych wymogów, nie rejestruj się.

- 3.3. Możesz się zarejestrować korzystając z odpowiedniej funkcji na stronach Sklepu Internetowego, na stronie www.auchan.pl lub za pomocą Aplikacji Mobilnej – według Twojego wyboru. W tym celu skorzystaj z naszego formularza rejestracyjnego.
- 3.4. W formularzu rejestracyjnym musisz:
 - 3.4.1. podać wymagane dane na Twój temat (adres e-mail, hasło, imię i nazwisko; jeśli rejestrujesz się jako Konsument – datę urodzenia, a jeśli rejestrujesz się jako firma, osoba prawna lub jednostka organizacyjna – pełną nazwę/firmę oraz NIP); dane te są niezbędne do założenia i utrzymania Cyfrowego Konta Auchan i świadczenia Ci związanych z tym Kontem usług oraz do kontaktu z Tobą w sprawach dotyczących Zamówień i Twojego Konta;
 - 3.4.2. potwierdzić zapoznanie się z Regulaminem i jego akceptację.
- 3.5. Niezwłocznie po przesłaniu przez Ciebie wypełnionego formularza rejestracyjnego, otrzymasz od nas e-mailem link aktywacyjny Twojego Konta, ważny 24 godziny. Skorzystanie z linku aktywacyjnego jest wymagane do ukończenia rejestracji. Jeżeli nie zdążysz aktywować Konta w tym terminie, skontaktuj się z nami w celu ponownego przesłania linku aktywacyjnego (nasze dane kontaktowe znajdziesz w pkt 1.4).
- 3.6. Z chwilą skorzystania z linku aktywacyjnego zawierasz z nami umowę dotyczącą Cyfrowego Konta Auchan. Umowa obowiązuje na czas nieoznaczony.
- 3.7. Przez rejestrację, a także złożenie Zamówienia w Sklepie Internetowym zgadzasz się na to, aby:
 - 3.7.1. wymagane przez Ustawę o Prawach Konsumenta informacje dotyczące Umów, jak również potwierdzenia zawarcia takich Umów, były Ci udzielane i dostarczane pocztą elektroniczną, na adres e-mail przypisany do Twojego Konta;
 - 3.7.2. otrzymywać dowody zakupu dotyczące Umów w postaci faktur elektronicznych przesyłanych na adres e-mail przypisany do Twojego Konta, jak również akceptujesz otrzymywanie w powyższy sposób faktur korygujących, not korygujących i duplikatów faktur w postaci elektronicznej.
- 3.8. W związku z rejestracją, korzystaniem z Cyfrowego Konta Auchan i Sklepu Internetowego masz obowiązek podawać nam aktualne i zgodne z prawdą dane na Twój temat. W razie zmiany Twoich danych lub jeśli zauważysz, że są one błędne, powinieneś/powinnaś niezwłocznie je zaktualizować za pomocą ustawień Konta lub przez kontakt z nami.

4. CYFROWE KONTO AUCHAN

- 4.1. Posiadanie Cyfrowego Konta Auchan umożliwia Ci (po zalogowaniu):
 - 4.1.1. składanie Zamówień w Sklepie Internetowym;
 - 4.1.2. wprowadzanie, edytowanie i usuwanie swoich danych, w tym adresów dostawy oraz danych do faktury;
 - 4.1.3. tworzenie listy zakupów w Sklepie Internetowym;
 - 4.1.4. wyświetlanie Ci rekomendacji i sugestii Towarów, które mogą Cię zainteresować (na podstawie Twojej historii zakupów i Twojej aktywności w Sklepie Internetowym – np. w związku z dodaniem Towaru do „ulubionych”);
 - 4.1.5. przeglądanie historii Twoich Zamówień w Sklepie Internetowym – zobowiązujemy się udostępnić Ci w Sklepie Internetowym Twoją historię Zamówień z okresu 2 lat od ich złożenia, jednak:
 - a) w związku z migracją z poprzedniej wersji Sklepu Internetowego do nowej wersji (proces przeprowadzony w okresie od kwietnia do lipca 2024 r.), w nowej wersji Sklepu Internetowego udostępniamy historię Zamówień z dotychczasowej wersji Sklepu Internetowego z okresu ostatnich 6 miesięcy sprzed migracji (licząc od daty złożenia Zamówienia);
 - b) historia zakupów widoczna w Sklepie Internetowym nie obejmuje zamówień produktów z dostawą kurierską złożonych w poprzedniej wersji Sklepu Internetowego (takie produkty nie znajdują się w obecnym asortymencie Sklepu Internetowego i ze względów technicznych historia ich zakupów nie może być wyświetlana w obecnej wersji Sklepu Internetowego) –

- historię Twoich zamówień takich produktów udostępniemy Ci na żądanie (w tym celu możesz się z nami kontaktować zgodnie z pkt 1.4 Regulaminu);
- 4.1.6. udzielanie i wycofywanie zgód marketingowych;
 - 4.1.7. otrzymywanie i przeglądanie przydzielonych Ci kuponów i kodów rabatowych;
 - 4.1.8. uproszczoną rejestrację karty Programu Skarbonka;
 - 4.1.9. posiadanie Cyfrowego Konta Auchan powiązanego z Twoim kontem uczestnika Programu Skarbonka, co umożliwia Ci m.in. zarządzanie i podgląd danych związanych z Twoją kartą Programu Skarbonka;
 - 4.1.10. [dotyczy wyłącznie Aplikacji Mobilnej] korzystanie ze wszystkich funkcji Aplikacji Mobilnej (tj. z funkcji dostępnych tylko dla posiadaczy Cyfrowego Konta Auchan);
 - 4.1.11. otrzymywanie od nas raz w roku urodzinowego upominku-niespodzianki (w związku z podaniem daty urodzenia), jeśli jesteś uczestnikiem Programu Skarbonka i mamy Twoją zgodę na wysyłanie e-maili z treściami marketingowymi.
- 4.2. Loginem do Twojego Cyfrowego Konta Auchan jest podany przez Ciebie adres e-mail. Hasło jest poufne – chroń je i nie przekazuj go żadnym nieuprawnionym osobom trzecim.
 - 4.3. Ze względów technicznych i bezpieczeństwa okresowo może być konieczna zmiana Twojego hasła do Cyfrowego Konta Auchan. Jeśli zapomniałeś/-aś hasła, możesz je zresetować (utworzyć nowe hasło) za pomocą odpowiedniej funkcji dostępnej na stronie www.auchan.pl, w Sklepie Internetowym i Aplikacji Mobilnej.
 - 4.4. Możesz w każdym czasie zrezygnować ze swojego Cyfrowego Konta Auchan (bez podania przyczyny) i tym samym zakończyć korzystanie z naszych usług elektronicznych związanych z tym Kontem. W tym celu wystarczy, że:
 - 4.4.1. zalogujesz się do swojego Konta i usuniesz je za pomocą odpowiedniej opcji widocznej w Sklepie Internetowym (która przekieruje Cię do panelu zarządzania Kontem), na stronie www.auchan.pl lub w Aplikacji Mobilnej; lub (według Twojego wyboru)
 - 4.4.2. wyślesz do nas żądanie usunięcia Twojego Konta na adres e-mail: kontakt@auchan.pl (prosimy, żeby wysłać wiadomość z adresu e-mail, który jest przypisany do Twojego Konta) lub listownie na nasz adres siedziby (Auchan Polska sp. z o.o., ul. Puławska 46, 05-500 Piaseczno).
 - 4.5. Po tym, jak otrzymamy Twoją rezygnację z Cyfrowego Konta Auchan (żądanie usunięcia Konta), usuniemy Twoje Konto z naszego systemu.
 - 4.6. W razie wątpliwości co do tożsamości osoby występującej z żądaniem usunięcia Cyfrowego Konta Auchan, zastrzegamy sobie możliwość weryfikacji tożsamości takiej osoby.
 - 4.7. Rezygnacja z Cyfrowego Konta Auchan nie wpływa na Umowy zawarte z nami przed dojściem rezygnacji do skutku. Jeśli jesteś Konsumentem lub Parakonsumentem, możesz odstąpić od takich Umów na zasadach określonych w rozdziale 14 Regulaminu.
 - 4.8. Możemy wypowiedzieć Ci umowę dotyczącą Cyfrowego Konta Auchan z zachowaniem 14-dniowego okresu wypowiedzenia z ważnej przyczyny, jaką jest którakolwiek z poniższych okoliczności:
 - 4.8.1. korzystanie przez Ciebie z Cyfrowego Konta Auchan, w tym ze Sklepu Internetowego, w sposób naruszający przepisy prawa, prawa osób trzecich lub postanowienia Regulaminu;
 - 4.8.2. trwale zaprzestanie przez nas działalności związanej z prowadzeniem Sklepu Internetowego i Cyfrowego Konta Auchan.
 - 4.9. Możemy usunąć Twoje Cyfrowe Konto Auchan, jeśli minęły co najmniej 2 lata od Twojego ostatniego logowania do tego Konta lub od Twojej ostatniej transakcji w Sklepie Internetowym lub w powiązonym koncie Programu Skarbonka (w zależności od tego, co nastąpi później) – tzw. „nieużywane Konto”. Na 14 dni przed planowanym usunięciem Twojego nieużywanego Konta wyślemy Ci e-mail na adres przypisany do tego Konta wraz z informacją o tym, co musisz zrobić, żeby je zachować.
 - 4.10. Możemy wypowiedzieć Ci umowę dotyczącą Cyfrowego Konta Auchan ze skutkiem natychmiastowym z ważnej przyczyny, jaką jest którakolwiek z poniższych okoliczności:

- 4.10.1. powtarzające się naruszenia przez Ciebie Regulaminu, pomimo otrzymania od nas ostrzeżenia z zagrożeniem wypowiedzenia Ci umowy dotyczącej Cyfrowego Konta Auchan ze skutkiem natychmiastowym w razie dopuszczenia się kolejnego naruszenia;
 - 4.10.2. rażąco naruszenie przez Ciebie Regulaminu, polegające na dopuszczeniu się w ramach korzystania z Cyfrowego Konta Auchan czynu niedozwolonego na naszą szkodę lub na szkodę innych klientów;
 - 4.10.3. wyjście na jaw, że nie spełniasz warunków rejestracji, o których piszemy w Regulaminie, a zwłaszcza nie masz ukończonych 18 lat.
- 4.11. Oświadczenie o wypowiedzeniu umowy dotyczącej Cyfrowego Konta Auchan prześlemy Ci e-mailem na adres przypisany do Twojego Konta.
- 4.12. Możemy odmówić Ci ponownej rejestracji (ponownego utworzenia Cyfrowego Konta Auchan), jeśli wcześniej wypowiedzieliśmy Ci umowę dotyczącą Cyfrowego Konta Auchan z przyczyny, o której mowa w ppkt 4.8.1 lub pkt 4.10.
- 4.13. Jeśli jesteś uczestnikiem Programu Skarbonka i mamy Twoją zgodę na przesyłanie e-mailem treści marketingowych, zobowiązujemy się przesłać Ci e-mailem informację o upominku-niespodziance raz w roku, w dniu Twoich urodzin (zgodnie z datą urodzenia zapisaną na Cyfrowym Koncie Auchan). Zastrzegamy, że edytowanie przez Ciebie daty urodzenia nie może prowadzić do otrzymania upominku-niespodzianki częściej niż raz w roku.
- 4.14. Nie odpowiadamy za skutki uzyskania przez inne osoby dostępu do Twojego Cyfrowego Konta Auchan, jeśli do takiego dostępu doszło z Twojej winy (np. na skutek udostępnienia przez Ciebie danych do logowania do Cyfrowego Konta Auchan innej osobie lub niezachowania przez Ciebie środków ostrożności, jakich można rozsądnie wymagać od Internauty) lub z przyczyn, za które zgodnie z prawem nie ponosimy odpowiedzialności. Pamiętaj, że jako Internauta również Ty ponosisz swoją część odpowiedzialności za cyberbezpieczeństwo – dlatego rekomendujemy, żebyś korzystał/-a ze Sklepu Internetowego i Cyfrowego Konta Auchan używając aktualnego oprogramowania (w tym systemu operacyjnego i przeglądarki internetowej z zainstalowanymi najnowszymi aktualizacjami bezpieczeństwa) oraz oprogramowania antywirusowego; nigdy nie zapisuj swojego hasła w miejscach, do których mogą uzyskać dostęp nieuprawnione osoby.

5. POWIĄZANIE CYFROWEGO KONTA AUCHAN Z KONTEM PROGRAMU SKARBONKA

- 5.1. Możesz powiązać swoje Cyfrowe Konto Auchan z kontem Programu Skarbonka. Możesz to zrobić, jeśli w Cyfrowym Koncie Auchan masz dodaną swoją kartę Programu Skarbonka lub wygenerowałeś/-aś cyfrową wersję takiej karty.
- 5.2. W celu dodania lub wygenerowania karty Programu Skarbonka oraz powiązania kont (Cyfrowego Konta Auchan z kontem Programu Skarbonka przypisanym do tej karty) skorzystaj z odpowiedniego formularza widocznego w Cyfrowym Koncie Auchan. W formularzu podaj wymagane dane i zaakceptuj regulamin Programu Skarbonka dostępny na stronie www.auchan.pl i w Aplikacji Mobilnej. Do Cyfrowego Konta Auchan możesz dodać tylko jedną kartę Programu Skarbonka.
- 5.3. Powiązanie kont pozwala Ci – za pomocą odpowiednich opcji widocznych w Cyfrowym Koncie Auchan – na:
- 5.3.1. bieżącą aktualizację Twoich danych związanych z uczestnictwem w Programie Skarbonka;
 - 5.3.2. wyświetlanie numeru i kodu kreskowego Twojej karty Programu Skarbonka, aktualnego salda Twojego konta w Programie Skarbonka, ostatnich 10 transakcji z użyciem karty Programu Skarbonka oraz ofert specjalnych dla klientów, którzy powiązali Cyfrowe Konto Auchan z kontem Programu Skarbonka;
 - 5.3.3. zakończenie Twojego udziału w Programie Skarbonka (w odniesieniu do powiązanego konta Programu Skarbonka). Skutki zakończenia udziału w Programie Skarbonka są opisane w regulaminie tego programu.
- 5.4. Usunięcie przez Ciebie Cyfrowego Konta Auchan powiązanego z kontem Programu Skarbonka (czyli

z dodaną w tym Koncie kartą Programu Skarbonka) skutkuje równocześnie zakończeniem uczestnictwa w Programie Skarbonka, co skutkuje utratą punktów statusowych i punktów rabatowych (dawniej nazywanych „rabatami”) zgromadzonych na koncie Programu Skarbonka. Jeśli jednak posiadasz plastikową wersję karty Programu Skarbonka, a chcesz usunąć Cyfrowe Konto Auchan z dodaną w tym Koncie kartą Programu Skarbonka, możesz nadal pozostać uczestnikiem Programu Skarbonka – w tym celu przed usunięciem Cyfrowego Konta Auchan udaj się do punktu obsługi klienta w dowolnym sklepie Auchan objętym Programem lub skontaktuj się z nami (nasze dane kontaktowe znajdziesz w pkt 1.4).

6. KODY I KUPONY RABATOWE

- 6.1. W Sklepie Internetowym obsługujemy emitowane przez nas kody/kupony rabatowe. Możemy także akceptować bony zakupowe. Żeby wykorzystać kupon/kod rabatowy lub – jeśli dotyczy – bon zakupowy, przed złożeniem Zamówienia skorzystaj z odpowiedniej opcji widocznej w interfejsie Sklepu Internetowego.
- 6.2. Kod/kupon rabatowy – w zależności od jego rodzaju – może uprawniać Cię do różnych zniżek (np. rabat na całą wartość Zamówienia, rabat na konkretny Towar lub kategorię Towarów, rabat na dostawę) lub innej korzyści. Rabat może być procentowy lub kwotowy.
- 6.3. Kody i kupony rabatowe posiadają swój okres ważności, po upływie którego stają się nieaktywne i nie uprawniają do uzyskania zniżki lub innej korzyści. Mogą również obowiązywać dodatkowe ograniczenia lub warunki ustalone przez nas (np. maksymalna wartość rabatu, minimalna wartość Zamówienia, wyłączenia dotyczące niektórych Towarów itp.).
- 6.4. O ile w informacjach przekazanych przez nas w związku z udostępnieniem kodu/kuponu rabatowego nie wskazaliśmy inaczej, kod/kupon jest jednorazowego zastosowania. Informacje o kodach/kuponach rabatowych, jak również o dodatkowych ograniczeniach lub warunkach ich dotyczących, przekazujemy razem z kodem/kuponem rabatowym lub w inny sposób, umożliwiając Ci zapoznanie się z zasadami, ograniczeniami i warunkami użycia danego kodu/kuponu rabatowego przed złożeniem Zamówienia.
- 6.5. Zasady i warunki korzystania z bonu zakupowego (w tym okres jego ważności, przeznaczenie i ewentualne ograniczenia) są określone przez jego wystawcę/wydawcę.

7. TOWARY

- 7.1. Towary z naszego asortymentu są nowe (chyba że wyraźnie wskażemy inaczej – co może dotyczyć np. produktów outletowych, po zwrotach lub odnowionych przez producenta).
- 7.2. Informacje o Towarach, takie jak np. zdjęcie, opis, cechy i – w danym wypadku – skład, znajdziesz na kartach (stronach) poszczególnych Towarów w Sklepie Internetowym.
- 7.3. Z uwagi na okresowe wyczerpanie zapasów, dostępność poszczególnych Towarów może być ograniczona dla danej lokalizacji. Informację o dostępności Towaru, w tym dostępności dla interesującej Cię lokalizacji, znajdziesz w Sklepie Internetowym.
- 7.4. W Sklepie Internetowym nie prowadzimy sprzedaży hurtowej (prowadzimy wyłącznie sprzedaż detaliczną). Mogą obowiązywać ograniczenia dotyczące maksymalnej liczby (ilości) danego Towaru, jaką możesz zamówić w ramach jednego Zamówienia lub w określonym czasie.
- 7.5. Chcemy chronić się przed nadużyciami, dlatego możemy wprowadzić:
 - 7.5.1. maksymalną wartość Zamówienia, powyżej której nie możesz samodzielnie złożyć Zamówienia w Sklepie Internetowym – w takim wypadku, żeby złożyć Zamówienie, musisz skontaktować się z nami (np. telefonicznie);
 - 7.5.2. w przypadku Zamówień z płatnością przy odbiorze – maksymalną wartość Zamówienia, powyżej której realizację złożonego Zamówienia uzależnimy od dodatkowej weryfikacji przez nasz personel; nasz personel skontaktuje się z Tobą za pomocą dostępnych kanałów kontaktu (np. telefonicznie), aby potwierdzić, że faktycznie składasz Zamówienie – jeśli nie uda nam się

skontaktować z Tobą w rozsądnym czasie od złożenia przez Ciebie Zamówienia (w każdym razie najpóźniej w ciągu 48 godzin), anulujemy Twoje Zamówienie (warunek rozwiązujący).

Szczegółowe informacje znajdziesz na stronach Sklepu Internetowego.

- 7.6. Jeśli jesteś podatnikiem podatku VAT (np. kupujesz „na firmę”), a Twoje Zamówienie obejmuje towary lub usługi z załącznika nr 15 do ustawy o podatku od towarów i usług i wartość tego Zamówienia ogółem przekracza 15 000 zł, obowiązuje mechanizm podzielonej płatności (tzw. split payment). W takiej sytuacji Twoje Zamówienie – ze względów technicznych i prawnych (obowiązek przyjęcia przez nas płatności w mechanizmie podzielonej płatności) – zostanie anulowane w systemie Sklepu Internetowego, a my skontaktujemy się z Tobą (za pomocą dostępnych kanałów kontaktu – np. e-mailowo, telefonicznie) i po indywidualnym uzgodnieniu z Tobą (w tym dotyczącym płatności) zrealizujemy to Zamówienie poza systemem obsługującym Sklep Internetowy.
- 7.7. Ceny widoczne w Sklepie Internetowym mogą różnić się od cen tych samych Towarów w naszych sklepach stacjonarnych lub zewnętrznych platformach, na których prowadzimy sprzedaż.
- 7.8. Ceny Towarów nie zawierają Kosztów Dostawy, Kosztów Pakowania ani innych dodatkowych opłat (jeśli je ewentualnie pobieramy – zob. pkt 9.12).
- 7.9. W asortymencie Sklepu Internetowego są widoczne napoje alkoholowe. Auchan nie jest ich sprzedawcą. Sprzedawcą tych napojów alkoholowych jest Auc24 sp. z o.o. z siedzibą w Piasecznie (adres siedziby: ul. Puławska 46, 05-500 Piaseczno; sąd rejestrowy: Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, numer KRS: 0001006632, NIP: 1231523431, numer BDO: 000633106, kapitał zakładowy: 50 000 zł). Auchan jedynie udostępnia wydzieloną przestrzeń w Sklepie Internetowym i funkcjonalności tego Sklepu Internetowego spółce Auc24 sp. z o.o. w celu umożliwienia Ci zapoznania się z asortymentem napojów alkoholowych Auc24 sp. z o.o. oraz składania na nie zamówień, na zasadach i warunkach określonych w odrębnym regulaminie sprzedaży napojów alkoholowych przez Auc24 sp. z o.o.
- 7.10. Dostęp do asortymentu napojów alkoholowych przeznaczony jest wyłącznie dla pełnoletnich klientów, po zalogowaniu do Cyfrowego Konta Auchan. Jeśli zamówisz napoje alkoholowe, to takie Zamówienie będzie widoczne na Twoim koncie w Sklepie Internetowym, po zalogowaniu do Cyfrowego Konta Auchan. Wydanie napojów alkoholowych następuje zawsze w punkcie sprzedaży Auc24 sp. z o.o. (odbior osobisty albo przez upoważnionego przez Ciebie dostawcę Auchan, jeśli skorzystasz z takiej opcji). Szczegóły są określone w regulaminie sprzedaży napojów alkoholowych przez Auc24 sp. z o.o.

8. OGRANICZENIA DOTYCZĄCE NIEKTÓRYCH TOWARÓW

- 8.1. W przypadku Towarów, które nie mogą być sprzedawane osobom niepełnoletnim (poniżej 18 lat), nie możesz złożyć Zamówienia z odbiorem w Urzędzeniu Samoobsługowym. Zamówienie takich Towarów jest możliwe wyłącznie po oświadczeniu przez Ciebie, że masz ukończone 18 lat.
- 8.2. Towary, które nie mogą być sprzedawane osobom poniżej 18 lat, sprzedajemy i wydajemy z uwzględnieniem wymogów wynikających z przepisów prawa, w tym art. 12m ustawy z dnia 11 września 2015 r. o zdrowiu publicznym (w przypadku napojów energetycznych/energetyzujących). Oznacza to m.in., że nasz personel zajmujący się wydaniem Towaru w Punkcie Sprzedaży ma prawo weryfikacji tożsamości i wieku osoby odbierającej Zamówienie zawierające takie Towary. Weryfikacja odbywa się na podstawie dokumentu stwierdzającego tożsamość i wiek (np. dowód osobisty).
- 8.3. Jeśli okaże się, że nie masz 18 lat lub zachodzą wątpliwości co do ukończenia 18 lat (np. w razie odmowy okazania dokumentu potwierdzającego tożsamość i wiek), odmówimy wydania Ci Towarów, które nie mogą być sprzedawane osobom poniżej 18 lat. W odniesieniu do takich Towarów Zamówienie jest anulowane.
- 8.4. Pkt 8.2-8.3 stosujemy odpowiednio do dostarczenia Ci Towarów, które nie mogą być sprzedawane osobom poniżej 18 lat, przez osobę realizującą dostawę własną Auchan oraz do odbioru Zamówienia przez upoważnioną przez Ciebie osobę.

9. ZAMÓWIENIE

- 9.1. Zamówienia możesz składać 24 godziny na dobę, w każdy dzień tygodnia, z wyjątkiem ewentualnych ograniczeń wynikających z przepisów prawa dotyczących niektórych Towarów oraz z wyjątkiem okresów planowanych przerw technicznych (przeznaczonych na niezbędne prace utrzymaniowe i serwisowe), o których poinformujemy z odpowiednim wyprzedzeniem w Sklepie Internetowym.
- 9.2. Zamówienie kompletujesz i składasz za pomocą koszyka oraz elektronicznego formularza Zamówienia. Żeby złożyć Zamówienie, musisz zalogować się do swojego Cyfrowego Konta Auchan.
- 9.3. Zanim skompletujesz Zamówienie sprawdź, czy interesujące Cię Towary i sposób realizacji Zamówienia są dostępne dla Twojej lokalizacji lub adresu dostawy. W tym celu skorzystaj z odpowiedniej opcji widocznej w Sklepie Internetowym, wpisując kod pocztowy lub w inny sposób określając adres odbioru lub dostawy.
- 9.4. Możemy przewidzieć minimalną wartość Zamówienia (bez Kosztów Dostawy, Kosztów Pakowania i ewentualnych innych opłat doliczanych do Zamówienia), poniżej której nie możesz złożyć Zamówienia. Informacje na ten temat są widoczne w Sklepie Internetowym. Wymóg minimalnej wartości Zamówienia nie dotyczy sytuacji, gdy po złożeniu Zamówienia jego wartość zmniejszy się na skutek ustalenia ostatecznej ceny Towaru „na wagę” lub „zmiennowagowego”, przyjęcia przez Ciebie propozycji tańszego zamiennika lub rezygnacji z Towaru niedostępnego.
- 9.5. Niektóre Towary sprzedajemy „na wagę”, a ich cena jest uzależniona od odmierzonej masy. Ponadto niektóre Towary to Towary „zmiennowagowe”, czyli Towary, które cechują się zmienną masą danej sztuki lub zawartości opakowania bądź porcji. Dotyczy to przede wszystkim warzyw, owoców, mięsa i ryb.
- 9.6. Przy opisie Towaru „na wagę” lub „zmiennowagowego” wskazujemy możliwe do wybrania warianty wagowe lub porcje. Dodając taki Towar do Zamówienia wybierasz wariant wagowy (spośród dostępnych) lub wybierasz liczbę porcji. W koszyku i formularzu Zamówienia będziesz widzieć przewidywaną cenę Towaru „na wagę” lub „zmiennowagowego”, obliczoną na podstawie wybranego przez Ciebie wariantu.
- 9.7. Ostateczna cena Towaru „na wagę” lub „zmiennowagowego”, objęta Umową, zależy od masy, którą faktycznie odmierzymy (w momencie składania Zamówienia z obiektywnych przyczyn nie jest jeszcze możliwe dokładne określenie tej masy i ceny).
- 9.8. Ostateczna masa, a – co za tym idzie – cena Towaru „na wagę” lub „zmiennowagowego” może odbiegać od masy i ceny podanej w Zamówieniu o maksymalnie 20% (dołożymy starań, żeby różnica w ostatecznej masie i cenie była jak najmniejsza w stosunku do Zamówienia). Informację o ostatecznej masie Towaru „na wagę” lub „zmiennowagowego” znajdziesz na etykiecie cenowej/opakowaniu, zaś informację o ostatecznej cenie na dowodzie zakupu.
- 9.9. W czasie kompletowania Zamówienia powinieneś/powinnaś wybrać:
 - 9.9.1. Towary i ich ilość (liczbę);
 - 9.9.2. sposób realizacji Zamówienia (np. odbiór osobisty albo dostawa) – zgodnie z opcjami dostępnymi w Sklepie Internetowym;
 - 9.9.3. termin (datę i przedział godzinowy) dostawy własnej Auchan (jeśli dotyczy) albo odbioru osobistego (jeśli dotyczy);
 - 9.9.4. ewentualne dodatkowe usługi;
 - 9.9.5. metodę płatności;
 - 9.9.6. ewentualne inne niezbędne parametry Zamówienia.
- 9.10. W przypadku Zamówienia z dostawą na wskazany przez Ciebie adres, musisz podać nam adres do dostawy w Polsce lub wybrać jeden z adresów dostawy w Polsce zapisanych na Twoim Cyfrowym Koncie Auchan.

- 9.11. Żeby złożyć Zamówienie, musisz nam podać również swój numer telefonu komórkowego (musi to być numer z polskich zasobów numeracji, tj. +48), a także dane do faktury, jeśli takie dane nie są jeszcze zapisane na Twoim Koncie.
- 9.12. Do wartości zamówionych Towarów możemy doliczyć Koszty Pakowania, Koszty Dostawy i ewentualne inne opłaty (w tym opłaty wymagane przez obowiązujące prawo, takie jak np. opłata za torby z tworzywa sztucznego, jeśli użyjemy takich toreb do Twojego Zamówienia). W zależności od parametrów i wybranego przez Ciebie sposobu realizacji Zamówienia, toreb użytych do pakowania, a także obowiązujących okresowo promocji, wysokość opłat może być różna; możemy także nie naliczać niektórych opłat. Informacje na temat Kosztów Dostawy, Kosztów Pakowania i innych opłat, jakie doliczamy do Zamówienia, są zawsze wyraźnie widoczne w Sklepie Internetowym i zostaną Ci zaprezentowane przed złożeniem Zamówienia.
- 9.13. Żeby złożyć Zamówienie musisz wybrać właściwy przycisk na formularzu, zawierający informację, że złożenie Zamówienia pociąga za sobą obowiązek zapłaty. W ten sposób akceptujesz wybrane przez siebie Towary i inne parametry Zamówienia oraz wyrażasz wolę zawarcia z nami Umowy.
- 9.14. Do zawarcia Umowy dochodzi z chwilą zatwierdzenia przez Ciebie Zamówienia poprzez naciśnięcie przycisku zawierającego informację o złożeniu Zamówienia z obowiązkiem zapłaty. Miejscem zawarcia Umowy jest nasz Punkt Sprzedaży, który obsługuje i realizuje Twoje Zamówienie.
- 9.15. Potwierdzamy przyjęcie Zamówienia i zawarcie Umowy, przesyłając Ci e-mailem stosowne potwierdzenie. E-mail zawiera też wymagane przez prawo informacje dla Konsumentów.
- 9.16. Aż do momentu złożenia Zamówienia możesz samodzielnie korygować wprowadzone na jego potrzeby dane (np. możesz skorygować adres lub dane do faktury, jeśli są błędne). Dane wprowadzone podczas tworzenia Cyfrowego Konta Auchan możesz zmienić w każdym czasie, korzystając z opcji dostępnych w ramach tego Konta lub kontaktując się z nami.
- 9.17. Treść Umowy jest utrwalona, zabezpieczona i udostępniona w ten sposób, że przesyłamy Ci e-mailem potwierdzenie zawarcia Umowy (wraz z Regulaminem), a ponadto dostarczamy Ci dowód zakupu (fakturę) oraz zapisujemy Twoje Zamówienie w historii Zamówień w Sklepie Internetowym.

10. REALIZACJA ZAMÓWIENIA, DOSTAWA I ODBIÓR OSOBISTY

- 10.1. W ramach dostawy własnej Auchan Zamówienia mogą być realizowane i dostarczane również w niedziele, w tym także w niedziele niehandlowe, chyba że wypadają one w dni świąteczne, ustawowo wolne od pracy takie jak np. Boże Narodzenie, Święto Niepodległości. Odbiór osobisty Zamówienia (w Punkcie Odbioru lub w Urzędzeniu Samoobsługowym) nie jest możliwy w niedziele niehandlowe i inne dni objęte zakazem handlu. Informacje o ewentualnych dodatkowych ograniczeniach związanych z działaniem Sklepu Internetowego, w tym dniach lub godzinach, w których nie realizujemy Zamówień, publikujemy w Sklepie Internetowym.
- 10.2. Możesz śledzić status realizacji Zamówienia po zalogowaniu w Sklepie Internetowym. Będziemy Ci również wysyłać e-maile dotyczące statusu realizacji Zamówienia.
- 10.3. Czas realizacji Zamówienia to czas, w którym skompletujemy i spakujemy zamówione przez Ciebie Towary oraz:
- 10.3.1. w przypadku odbioru osobistego – udostępniemy gotowe Zamówienie do odbioru osobistego w Punkcie Odbioru lub Urzędzeniu Samoobsługowym;
 - 10.3.2. w przypadku dostawy własnej Auchan – dostarczymy Ci gotowe Zamówienie na podany przez Ciebie adres.
- 10.4. Dostawę własną Auchan oraz odbiór osobisty w Punkcie Odbioru lub Urzędzeniu Samoobsługowym realizujemy w terminie (dniu i przedziale godzinowym) wybranym przez Ciebie spośród dostępnych

opcji. Koszty Dostawy mogą różnić się w zależności od wybranego terminu.

- 10.5. Dostawę własną realizujemy za pomocą floty samochodów dostawczych i personelu dostawców Auchan. Dostawa własna Auchan jest możliwa wyłącznie na wybranych obszarach obsługiwanych przez nasze Punkty Sprzedaży realizujące taką dostawę. Możliwość złożenia Zamówienia z dostawą własną Auchan dotyczy tylko wybranych obszarów. Aby dowiedzieć się, czy jakiś obszar jest objęty dostawą własną Auchan, wpisz kod pocztowy adresu dostawy w odpowiednim formularzu widocznym w Sklepie Internetowym. Więcej informacji znajdziesz w Sklepie Internetowym.
- 10.6. W przypadku Zamówienia z dostawą własną Auchan zobowiązujesz się do obecności osobistej lub obecności upoważnionej przez Ciebie osoby pod adresem dostawy we wskazanym w Zamówieniu terminie (dniu i przedziale godzinowym) w celu odebrania Zamówienia. W przypadku nieodebrania Zamówienia wbrew Twojemu zobowiązaniu, mamy prawo żądać od Ciebie naprawienia szkody.
- 10.7. W przypadku Zamówienia z odbiorem osobistym zobowiązujesz się odebrać Zamówienie osobiście lub przez upoważnioną przez Ciebie osobę w Punkcie Sprzedaży lub Urzędzeniu Samoobsługowym we wskazanym w Zamówieniu terminie (dniu i przedziale godzinowym). W przypadku nieodebrania Zamówienia wbrew Twojemu zobowiązaniu, mamy prawo żądać od Ciebie naprawienia szkody.
- 10.8. Do odbioru osobistego w Punkcie Odbioru potrzebny jest numer Zamówienia. Znajdziesz go w e-mailu z potwierdzeniem zawarcia Umowy oraz w danych zapisanych na Koncie w Sklepie Internetowym.
- 10.9. Do odbioru osobistego w Urzędzeniu Samoobsługowym potrzebny jest kod dostępowy, który otrzymasz od nas SMS-em oraz e-mailem.
- 10.10. Podczas odbioru osobistego Zamówienia w Punkcie Odbioru lub podczas odbioru Zamówienia z dostawą, powinieneś/powinnaś w obecności naszego pracownika lub dostawcy, sprawdzić (osobiście lub przez osobę upoważnioną przez Ciebie do odbioru), czy Towary nie mają widocznych uszkodzeń/wad i czy są zgodne z Zamówieniem. W przypadku braku zastrzeżeń możemy poprosić Ciebie lub upoważnioną przez Ciebie osobę o potwierdzenie odbioru Zamówienia podpisem lub w inny stosowany przez nas sposób (np. na specjalnym urządzeniu elektronicznym udostępnionym przez dostawcę). W razie stwierdzenia uszkodzeń, wad lub innych niezgodności, rekomendujemy sporządzenie stosownego protokołu i złożenie reklamacji.
- 10.11. Podczas odbierania Zamówienia w Urzędzeniu Samoobsługowym powinieneś/powinnaś sprawdzić (osobiście lub przez osobę upoważnioną przez Ciebie do odbioru), czy Towary nie mają widocznych uszkodzeń/wad i czy są zgodne z Zamówieniem. W razie stwierdzenia uszkodzeń, wad lub innych niezgodności, rekomendujemy niezwłoczny kontakt z nami i złożenie reklamacji.

11. ZAMIENNIKI

- 11.1. Jeżeli okaże się, że nie możemy zrealizować Twojego Zamówienia zgodnie z jego treścią (np. z powodu braku zamówionego Towaru), niezwłocznie powiadomimy Cię o tym za pomocą dostępnych kanałów kontaktu (np. e-mailowo). Możemy Ci wówczas zaproponować zastąpienie Towaru niedostępnego Towarem zamiennym (tzw. zamiennikiem, który będzie miał cenę i charakterystykę możliwie zbliżoną do Towaru niedostępnego), rezygnację z Towaru niedostępnego (za zwrotem przez nas ceny tego Towaru, jeśli zapłaciłeś/-aś z góry) lub inne rozwiązanie (np. zmianę terminu realizacji Zamówienia za Twoją zgodą).
- 11.2. Jeżeli przed rozpoczęciem dostawy lub przygotowaniem Zamówienia do odbioru nie ustosunkujesz się do naszej propozycji, o której piszemy w pkt 11.1, zrealizujemy Zamówienie z zamiennikiem lub – jeśli zaproponowanie zamiennika nie jest możliwe – bez Towaru niedostępnego (nie jest to jednak dla Ciebie wiążące). Podczas odbierania Zamówienia możesz zdecydować, czy akceptujesz zamiennik lub – w danym wypadku – realizację Zamówienia bez Towaru niedostępnego.
- 11.3. Jeśli akceptujesz zamiennik, który nie wpływa na wartość Zamówienia, to akceptacja zamiennika oznacza Twoją zgodę na spełnienie przez nas w ramach Umowy innego świadczenia (wydanie zamiennika)

w miejsce Towaru niedostępnego. Jeśli zaakceptujesz zamiennik, który wpływa na zmniejszenie albo zwiększenie wartości Zamówienia, dochodzi do zmiany Umowy w części dotyczącej zaakceptowanego zamiennika.

- 11.4. Jeśli odbierzesz Zamówienie, ale oświadczysz że rezygnujesz z Towaru niedostępnego i nie chcesz w jego miejsce zamiennika ani nie chcesz innej propozycji zmiany Zamówienia dotyczącej Towaru niedostępnego, oznacza to, że odstępujesz od Umowy w części dotyczącej tego Towaru niedostępnego.
- 11.5. Zaakceptowanie zamiennika, jak również rezygnacja z Towaru niedostępnego lub Twoja zgoda na inną zmianę Zamówienia są dobrowolne. Jeśli nie zgadzasz się z naszą propozycją, przedstawioną Ci zgodnie z pkt 11.1-11.2, możesz odstąpić od Umowy w całości lub w części, domagać się jej wykonania zgodnie z Zamówieniem lub skorzystać z innych uprawnień, jakie Ci przysługują zgodnie z prawem.
- 11.6. Bez uszczerbku dla Twoich uprawnień wynikających z przepisów prawa (w tym prawa odstąpienia od Umowy zgodnie z rozdziałem 14 Regulaminu), jeśli nie zgodzisz się na zamiennik ani nie rezygnujesz z Towaru niedostępnego (zgodnie z tym, co napisaliśmy w punktach powyżej), to zarówno Ty, jak i my możemy odstąpić od Umowy w zakresie niezrealizowanej części Zamówienia (umowne prawo odstąpienia). To uprawnienie można wykonać w terminie 7 dni od dnia, w którym Zamówienie miało być zrealizowane (tj. dostarczone na wskazany przez Ciebie adres albo odebrane osobiście). W celu wykonania prawa odstąpienia wystarczające jest przesłanie stosownego oświadczenia e-mailem.
- 11.7. Zasady rozliczeń (np. zwrotów płatności, dopłat) w związku z zamiennikami i Towarami niedostępnymi opisaliśmy w rozdziale 13 Regulaminu.

12. ZMIANA I ANULOWANIE ZAMÓWIENIA

- 12.1. Możesz zmienić lub anulować Zamówienie po zalogowaniu się w Sklepie Internetowym na swoje Konto i wybraniu odpowiedniej opcji dotyczącej zmiany lub anulowania Zamówienia. Jeśli jesteś Konsumentem lub Parakonsumentem, to powyższe uprawnienie pozostaje bez uszczerbku dla Twojego prawa do odstąpienia od Umowy zgodnie z rozdziałem 14 Regulaminu.
- 12.2. Anulowanie oraz zmiana Zamówienia są możliwe w ograniczonym czasie, zależnym od terminu dostawy lub odbioru osobistego Zamówienia. Informacje o tym, do kiedy możesz zmienić lub anulować Zamówienie, znajdziesz w Sklepie Internetowym i w potwierdzeniu zawarcia Umowy.
- 12.3. Do zmiany Zamówienia, jeśli dodajesz lub usuwasz Towary, stosujemy odpowiednio postanowienia dotyczące złożenia Zamówienia.
- 12.4. W ramach zmiany Zamówienia nie ma możliwości zmiany metody płatności. Ponadto, w zależności od wybranego przez Ciebie sposobu realizacji Zamówienia, zamówionych Towarów i Punktu Sprzedaży obsługującego Zamówienie, mogą obowiązywać dodatkowe ograniczenia dotyczące dostępnych opcji zmiany Zamówienia. Szczegółowe informacje o dostępnych opcjach zmiany i anulowania Zamówienia są widoczne w Sklepie Internetowym po zalogowaniu na Konto.
- 12.5. Zmiana Zamówienia może wiązać się ze zmianą cen Towarów objętych Twoim Zamówieniem. Jeśli w wyniku zmiany Zamówienia dodajesz Towary, które nie były wcześniej objęte Zamówieniem, ceną jaką zapłacisz za te Towary, będzie cena obowiązująca w chwili zatwierdzenia przez Ciebie zmiany Zamówienia. W przypadku dodania większej liczby sztuk/ilości Towaru, który znajdował się pierwotnie w Zamówieniu (np. zamówieś/-aś 5 kartonów mleka i zwiększasz tę liczbę do 10), zapłacisz za ten Towar cenę (w tym – jeśli dotyczy – cenę promocyjną), jaka obowiązywała przy pierwotnym Zamówieniu (chyba że była to cena promocyjna w promocji z limitem sztuk/ilości Towaru, a Ty przekroczysz ten limit – wówczas powyżej limitu zastosowana zostanie aktualna cena Towaru). Promocje, które stosujemy w Sklepie Internetowym, obowiązują przez ograniczony czas, dlatego zmiana Zamówienia może skutkować tym, że niektóre promocje nie będą już mieć zastosowania. Szczegółowe informacje znajdziesz w Sklepie Internetowym.
- 12.6. Nie możesz korzystać z uprawnienia do zmiany lub anulowania Zamówienia w celu dopuszczania się

nadużyć na naszą szkodę. Za nadużycie uznajemy sytuację, w której towarzyszące okoliczności (zwłaszcza takie jak uporczywy lub ponawiający się charakter Twoich działań) wskazują na to, że celowo składasz Zamówienie jedynie po to, żeby je następnie anulować lub istotnie zmienić w czasie, gdy przygotowaliśmy już Towary do sprzedaży zgodnie z pierwotnie złożonym Zamówieniem, ponosząc w tym celu nakłady.

- 12.7. Możemy ograniczyć lub zablokować Ci możliwość anulowania lub zmiany Zamówienia, jeśli wbrew pkt 12.6 nadużywasz tej możliwości ze szkodą dla nas. O naszej decyzji poinformuje Cię e-mailem, podając uzasadnienie.

13. PŁATNOŚCI

- 13.1. Za Zamówienie możesz zapłacić – według Twojego wyboru – podczas składania Zamówienia (płatność z góry) albo przy odbiorze (w Punkcie Odbioru lub u dostawcy Auchan). Płatność przy odbiorze nie jest możliwa w Urządzeniu Samoobsługowym.
- 13.2. Jeśli wybrałeś/-aś płatność z góry, możesz zapłacić według swojego wyboru: kartą płatniczą, BLIK-iem lub płatnością online za pośrednictwem systemu płatności internetowych obsługiwane przez zewnętrznego dostawcę, z którym współpracujemy. Możemy przewidzieć również dodatkowe metody płatności – więcej informacji znajdziesz w Sklepie Internetowym. W celu dokonania płatności z góry, zostaniesz przekierowany do serwisu rozliczeniowego operatora płatności, z którym współpracujemy.
- 13.3. Jeśli wybrałeś/-aś płatność z góry, to dokonanie płatności jest warunkiem złożenia Zamówienia (bez dokonania płatności takie Zamówienie nie zostanie złożone).
- 13.4. W przypadku płatności przy odbiorze w Punkcie Odbioru lub u dostawcy Auchan, zapłata następuje kartą płatniczą lub BLIK-iem (w terminalu obsługującym BLIK).
- 13.5. W przypadku niektórych Towarów lub typów Zamówień (np. Zamówienie z odbiorem osobistym lub dostawą własną Auchan na ten sam dzień) obowiązują dodatkowe ograniczenia dotyczące dostępnych metod płatności.
- 13.6. Płatności są obsługiwane przez zewnętrznych operatorów (dostawców usług płatniczych), z którymi współpracujemy. Szczegółowe informacje na temat metod płatności są widoczne w Sklepie Internetowym.
- 13.7. Jeśli na skutek zmiany Zamówienia (np. z powodu akceptacji zamiennika, zmiany wprowadzonej przez Ciebie itp.), zakupu Towaru „na wagę” lub „zmiennowagowego” łączna wartość Twojego Zamówienia zwiększy się, musisz uiścić stosowną dopłatę na naszą rzecz (jeśli zapłaciłeś/-aś z góry) lub przy odbiorze zapłacisz odpowiednio więcej za Zamówienie. Dopłata następuje przy użyciu takiej metody płatności, jaką wybrałeś/-aś pierwotnie przy Zamówieniu (chyba że w danym wypadku uzgodnimy z Tobą inaczej i nie zaistnieją przeszkody techniczne lub prawne do przyjęcia innej metody płatności). W uzasadnionych przypadkach (np. jeśli pobranie dopłaty jest ze względów technicznych utrudnione lub kwota opłaty jest drobna) możemy – według naszej decyzji – zrezygnować z pobierania od Ciebie dopłaty i udzielić Ci rabatu na Zamówienie, odpowiadającego wartości dopłaty, która byłaby nam należna.
- 13.8. Jeśli na skutek zmiany Zamówienia (np. z powodu akceptacji zamiennika, zmiany wprowadzonej przez Ciebie itp.), zakupu Towaru „na wagę” lub „zmiennowagowego” łączna wartość Twojego Zamówienia zmniejszy się, zapłacisz za Zamówienie odpowiednio mniej. Jeśli zapłaciłeś/-aś z góry, niezwłocznie (nie później niż w ciągu 14 dni) zwrócimy Ci nadpłatę na rachunek, z którego nastąpiła płatność.
- 13.9. W przypadku anulowania Zamówienia, za które zapłaciłeś/-aś z góry, niezwłocznie (nie później niż w ciągu 14 dni) zwrócimy Ci pieniądze na rachunek, z którego nastąpiła płatność.
- 13.10. Zasady zwrotu płatności w przypadku odstąpienia od Umowy zawartej przez Sklep Internetowy opisaliśmy w rozdziale 14 (pkt 14.8 i 14.11).

14. PRAWO ODSTĄPIENIA

- 14.1. Jeśli jesteś Konsumentem lub Parakonsumentem, to zgodnie z Ustawą o Prawach Konsumenta masz prawo odstąpić od umowy zawartej przez Sklep Internetowy w terminie 14 dni („odstąpienie” oznacza rezygnację z umowy w taki sposób, że umowa jest traktowana, jakby nie została zawarta – szczegóły opisujemy poniżej). W przypadku Towarów innych niż żywność dobrowolnie wydłużamy powyższy termin do 30 dni. Jeśli nie jesteś Konsumentem ani Parakonsumentem, to ten rozdział Regulaminu nie stosuje się do Ciebie.
- 14.2. Termin do odstąpienia od umowy biegnie:
- 14.2.1. w przypadku sprzedaży Towaru – od dnia otrzymania (wejścia w posiadanie) Towaru przez Ciebie lub wskazaną przez Ciebie osobę trzecią (inną niż przewoźnik);
 - 14.2.2. w przypadku sprzedaży obejmującej wiele Towarów, które są dostarczane osobno, partiami lub w częściach – od dnia otrzymania (wejścia w posiadanie) przez Ciebie lub wskazaną przez Ciebie osobę trzecią (inną niż przewoźnik) ostatniego Towaru, partii lub części;
 - 14.2.3. w przypadku Umowy polegającej na regularnym dostarczaniu Towarów przez czas oznaczony – od otrzymania (wejścia w posiadanie) pierwszego z Towarów przez Ciebie lub wskazaną przez Ciebie osobę trzecią (inną niż przewoźnik);
 - 14.2.4. w przypadku pozostałych umów – od dnia zawarcia umowy.
- 14.3. Prawo odstąpienia, o którym piszemy powyżej, nie przysługuje w przypadkach określonych w art. 38 Ustawy o Prawach Konsumenta. Dotyczy to m.in. umów:
- 14.3.1. o świadczenie odpłatnych usług, jeżeli usługa została w pełni wykonana za Twoją wyraźną i uprzednią zgodą, a my poinformowaliśmy Cię przed rozpoczęciem wykonywania usługi, że po jej wykonaniu utracisz prawo odstąpienia od umowy, i przyjąłeś/przyjęłaś to do wiadomości;
 - 14.3.2. sprzedaży Towaru ulegającego szybkiemu zepsuciu lub mającego krótki termin przydatności do użycia;
 - 14.3.3. sprzedaży Towaru dostarczanego w zabezpieczonym opakowaniu, którego po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;
 - 14.3.4. sprzedaży Towaru, który po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostaje nierozłącznie połączony z innymi rzeczami;
 - 14.3.5. sprzedaży nagrań dźwiękowych lub wizualnych albo programów komputerowych dostarczanych w zabezpieczonym opakowaniu, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;
 - 14.3.6. o dostarczanie dzienników, periodyków lub czasopism, z wyjątkiem umowy o prenumeratę.
- 14.4. W celu wykonania uprawnienia do odstąpienia od umowy, powinieneś/powinnaś jednoznacznie poinformować nas o swojej decyzji, wysyłając stosowne pismo lub oświadczenie (według Twojego wyboru):
- 14.4.1. w przypadku Umów dotyczących Zamówień: e-mailem na adres kontakt@auchan.pl lub listownie na adres Punktu Sprzedaży, który realizował Zamówienie;
 - 14.4.2. w przypadku pozostałych umów: e-mailem na adres kontakt@auchan.pl lub listownie na nasz adres siedziby (Auchan Polska sp. z o.o., ul. Puławska 46, 05-500 Piaseczno).
- 14.5. Informację o Punkcie Sprzedaży, który realizował Zamówienie, znajdziesz m.in. w e-mailowym potwierdzeniu zawarcia Umowy, na dowodzie zakupu oraz w historii Zamówień po zalogowaniu do Konta w Sklepie Internetowym.
- 14.6. W celu skorzystania z prawa odstąpienia możesz skorzystać ze wzoru formularza odstąpienia od umowy. Wzór jest dostępny na stronach Sklepu Internetowego i w załączniku do Regulaminu. Otrzymasz go też e-mailem wraz z potwierdzeniem zawarcia Umowy. Skorzystanie z tego wzoru nie jest obowiązkowe.
- 14.7. Dla zachowania terminu odstąpienia (pkt 14.1) wystarczy, że wyślesz nam informację dotyczącą wykonania przysługującego Ci prawa przed upływem terminu do odstąpienia.
- 14.8. W razie odstąpienia od Umowy zwrócimy Ci wszystkie otrzymane od Ciebie płatności, w tym koszty

dostarczenia Towaru (z wyjątkiem dodatkowych kosztów wynikających z wybranego przez Ciebie sposobu dostarczenia Towaru innego niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia dostępny w Sklepie Internetowym). Zwrot nastąpi niezwłocznie, nie później niż w ciągu 14 dni od dnia, w którym otrzymaliśmy informację

o wykonaniu przez Ciebie prawa do odstąpienia od Umowy. Zwrot płatności nastąpi przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użyłeś/-aś Ty, chyba że wyraźnie zgodzisz się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla Ciebie z żadnymi kosztami.

- 14.9. W razie odstąpienia od Umowy masz obowiązek zwrócić nam otrzymany Towar. Towar należy dostarczyć lub odesłać niezwłocznie, a w każdym razie nie później niż w ciągu 14 dni od dnia, w którym poinformowałeś/-aś nas o odstąpieniu od Umowy. Termin będzie zachowany, jeżeli odeślesz Towar przed jego upływem. Adresem do zwrotu lub odesłania Towaru jest adres Punktu Sprzedaży, który realizował Zamówienie.
- 14.10. W przypadku odstąpienia od Umowy ponosisz bezpośrednie koszty zwrotu Towaru. Jeśli odstąpienie dotyczy Towaru, który ze względu na swój charakter nie może zostać w zwykły sposób odesłany pocztą, koszty odesłania Towaru są uzależnione od gabarytów i masy przesyłki oraz od przewoźnika/firmy kurierskiej (przesyłki kurierskie standardowe wiążą się zwykle z kosztem od kilkunastu do kilkudziesięciu złotych [informacja aktualna na lipiec 2024 r., ceny mogą się zmienić m.in. ze względu na inflację]).
- 14.11. Możemy wstrzymać się ze zwrotem płatności (pkt 14.8) do czasu otrzymania zwrotu Towaru lub dowodu jego odesłania, w zależności od tego, co nastąpi wcześniej.
- 14.12. Ponosisz odpowiedzialność za zmniejszenie wartości Towaru będące wynikiem korzystania z niego w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia jego charakteru, cech i funkcjonowania.

15. REKLAMACJE I POZASĄDOWE ROZWIĄZYWANIE SPORÓW

- 15.1. Mamy obowiązek dostarczenia Ci Towaru zgodnego z Umową, bez wad.
- 15.2. Ponosimy odpowiedzialność za niezgodność Towaru z Umową lub jego wady i rozpatrujemy związane z tym reklamacje zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa. Oznacza to m.in., że odpowiadamy wobec Ciebie i rozpatrujemy reklamacje dotyczące sprzedanych Ci Towarów:
 - 15.2.1. jeśli jesteś Konsumentem lub Parakonsumentem – zgodnie z przepisami o braku zgodności towaru z umową zawartymi w Ustawie o Prawach Konsumenta;
 - 15.2.2. jeśli nie jesteś Konsumentem ani Parakonsumentem (np. kupujesz Towar jako spółka) – zgodnie z przepisami Kodeksu cywilnego o rękojmi.

[W związku z obowiązującymi od 1 stycznia 2023 r. zmianami przepisów dotyczących rękojmi i odpowiedzialności za brak zgodności Towaru z umową, informujemy, że do Umów zawartych przed tą datą, w tym do Umów zawartych przez Konsumentów lub Parakonsumentów, stosuje się dotychczasowe przepisy Kodeksu cywilnego o rękojmi (to jest przepisy obowiązujące przed 1 stycznia 2023 r.). Więcej informacji dotyczących naszych procedur reklamacyjnych i odpowiedzialności związanej z Towarami możesz uzyskać m.in. na stronie www.auchan.pl.]

- 15.3. Jeśli jesteś Konsumentem lub Parakonsumentem, odpowiadamy za brak zgodności Towaru z Umową istniejący w chwili jego dostarczenia i ujawniony w ciągu 2 lat od tej chwili, chyba że termin przydatności Towaru do użycia, określony przez nas, naszych poprzedników prawnych lub osoby działające w imieniu naszym bądź naszych poprzedników prawnych, jest dłuższy. Szczegóły są określone we właściwych przepisach prawa.
- 15.4. Wszelkie reklamacje, w tym reklamacje dotyczące Towaru, Umowy, Konta, Aplikacji Mobilnej, jak również dotyczące dostawy możesz zgłosić w dowolnym sposób umożliwiający nam zapoznanie się z nią, w tym (według Twojego wyboru):
 - 15.4.1. e-mailem na adres kontakt@auchan.pl; lub
 - 15.4.2. korespondencyjnie:

- a) w przypadku reklamacji dotyczących Zamówień – na adres naszego Punktu Sprzedaży, który realizował Zamówienie (dotyczy Zamówień z dostawą własną Auchan lub odbiorem osobistym);
 - b) w przypadku reklamacji dotyczących Zamówień z dostawą kurierską (dotyczy Zamówień wysyłanych z magazynu Auchan realizowanych w okresie, gdy w Sklepie Internetowym była oferowana dostawa kurierska) – na adres wskazany na stronie internetowej www.auchan.pl i w Sklepie Internetowym;
 - c) w przypadku reklamacji niedotyczących Zamówień – na nasz adres siedziby (Auchan Polska sp. z o.o., ul. Puławska 46, 05-500 Piaseczno).
- 15.5. Reklamacja powinna zawierać dane osoby lub podmiotu składającego reklamację (imię i nazwisko lub – w danym wypadku – nazwę i NIP, adres korespondencyjny lub e-mail, opcjonalnie numer telefonu kontaktowego), wskazanie przyczyny i w miarę możliwości podstawy reklamacji (np. niezgodność towaru z umową) oraz treści żądania (czego się domagasz). W miarę możliwości reklamacja powinna zawierać też numer Zamówienia. Dowód zakupu (np. faktura) może ułatwić rozpatrzenie reklamacji, ale nie jest niezbędny do jej złożenia.
- 15.6. Zalecamy dołączenie do reklamacji wysyłanej e-mailem w miarę możliwości zdjęć przedstawiających wadę lub niezgodność otrzymanego Towaru z Umową. Przesłanie nam takich zdjęć może pozwolić na pozytywne rozpatrzenie niektórych reklamacji bez konieczności – w zależności od żądania i podstawy reklamacji – odebrania przez nas od Ciebie Towaru niezgodnego z Umową bądź zwrotu do nas Towaru niezgodnego z Umową (wadliwego).
- 15.7. W celu zgłoszenia reklamacji możesz skorzystać z naszego wzoru formularza reklamacyjnego ([LINK](#)). Skorzystanie z tego wzoru jest dobrowolne.
- 15.8. Odpowiemy na reklamację nie później niż w ciągu 14 dni od jej otrzymania.
- 15.9. Jeśli nie powiesz nam, w jaki sposób chcesz otrzymać odpowiedź na reklamację, udzielimy jej w sposób odpowiadający sposobowi wniesienia przez Ciebie reklamacji (np. jeśli reklamacja wpłynęła do nas e-mailem, odpowiemy e-mailem), ale w każdym razie na trwałym nośniku.
- 15.10. Z uwzględnieniem możliwości, z której możesz dobrowolnie skorzystać zgodnie z pkt 15.6, jeśli jesteś Konsumentem lub Parakonsumentem udostępniasz nam Towar niezgodny z Umową, podlegający naprawie lub wymianie. Odbieramy od Ciebie taki Towar na nasz koszt. Szczegóły uzgadniamy indywidualnie w ramach danej reklamacji.
- 15.11. Z uwzględnieniem możliwości, z której możesz dobrowolnie skorzystać zgodnie z pkt 15.6, jeśli jesteś Konsumentem lub Parakonsumentem, to w razie odstąpienia od Umowy na podstawie przepisów o niezgodności Towaru z Umową, niezwłocznie zwracasz nam Towar niezgodny z Umową, na nasz koszt. Zwrot następuje na adres wskazany w pkt 15.4.2(a). Szczegóły uzgadniamy indywidualnie w ramach danej reklamacji.
- 15.12. Z uwzględnieniem możliwości, z której możesz dobrowolnie skorzystać zgodnie z pkt 15.6, jeśli nie jesteś Konsumentem ani Parakonsumentem (np. kupujesz u nas jako spółka) i wykonujesz uprawnienia z tytułu rękojmi, powinieneś dostarczyć wadliwy Towar na nasz koszt na adres wskazany w pkt 15.4.2(a) (dotyczy to zwrotu Towaru w razie odstąpienia od Umowy i wymiany Towaru na wolny od wad na podstawie przepisów o rękojmi). Szczegóły uzgadniamy indywidualnie w ramach danej reklamacji.
- 15.13. Jeśli na dany Towar jest udzielona gwarancja, to informacje o treści i warunkach gwarancji oraz tożsamości gwaranta (czyli osoby lub podmiotu odpowiedzialnego z tytułu gwarancji) znajdziesz na karcie (stronie) tego Towaru w Sklepie Internetowym. W stosownym przypadku dokument gwarancji będzie również dołączony do Towaru objętego gwarancją. Pamiętaj, że udzielenie gwarancji nie jest obowiązkowe. Nawet jeśli Towar nie jest objęty gwarancją, to jako sprzedawca odpowiadamy wobec Ciebie za brak zgodności tego Towaru z Umową/wady Towaru.
- 15.14. Jeśli jesteś Konsumentem i chcesz uzyskać pomoc przy załatwieniu reklamacji, możesz zwrócić się po

poradę i pomoc np. do miejskiego lub powiatowego rzecznika konsumentów.

- 15.15. Istnieją pozasądowe sposoby rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń (rozwiązywania sporów). Skorzystanie z nich zależy od zgodnej woli stron Umowy (naszej i Twojej).
- 15.16. Jeśli jesteś Konsumentem zgadzamy się na przeprowadzenie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przez Inspekcję Handlową. Wniosek o wszczęcie takiego postępowania składa się do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej właściwego ze względu na miejsce wykonywania przez nas działalności gospodarczej. Jeśli jesteś Konsumentem, zgadzamy się też na rozstrzygnięcie sporu przez stały sąd polubowny przy wojewódzkim inspektorze Inspekcji Handlowej.
- 15.17. Szczegółowe informacje o procedurach pozasądowego rozwiązywania sporów stosowanych przez Inspekcję Handlową oraz o stałych sądach polubownych przy wojewódzkim inspektorze Inspekcji Handlowej znajdują się na stronach internetowych poszczególnych wojewódzkich inspektoratów Inspekcji Handlowej: dolnośląskie – wiih.ibip.wroc.pl, kujawsko-pomorskie – www.wiih.com.pl, lubelskie – www.ihlublin.pl, lubuskie – www.ihgorzow.ires.pl, łódzkie – www.wiih.lodz.pl, małopolskie – www.krakow.wiih.gov.pl, mazowieckie – wiih.org.pl, opolskie – opole.wiih.gov.pl, podkarpackie – wiih.rzeszow.pl, podlaskie – www.bialystok.wiih.gov.pl, pomorskie – www.ihgd.pl, śląskie – www.katowice.wiih.gov.pl, świętokrzyskie – www.wiihkielce.pl, warmińsko-mazurskie – ih.olsztyn.pl, wielkopolskie – poznana.wiih.gov.pl, zachodniopomorskie – wiih.pomorzechodnie.pl.
- 15.18. Pod adresem <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> jest dostępna platforma Internetowego Rozstrzygnięcia Sporów (ODR — Online Dispute Resolution) powołana przez Komisję Europejską. Stanowi ona punkt dostępu dla Konsumentów i przedsiębiorców pragnących pozasądowo rozwiązać spór dotyczący towarów lub usług zakupionych przez Internet. Platforma ta została uruchomiona na podstawie unijnego rozporządzenia w sprawie ODR w sporach konsumenckich.

16. ZMIANA REGULAMINU

- 16.1. Możemy zmienić Regulamin z ważnej przyczyny – w zakresie uzasadnionym taką przyczyną. Ważną przyczyną zmiany Regulaminu jest którakolwiek z poniższych okoliczności:
- 16.1.1. zmiana przepisów prawa lub ich interpretacji stosowanej przez sądy lub inne uprawnione władze, mająca bezpośredni wpływ na Regulamin i skutkująca koniecznością jego dostosowania do takiej zmiany;
 - 16.1.2. wydanie orzeczenia, decyzji, zalecenia lub innego podobnego aktu przez sąd lub inne uprawnione władze, mającego bezpośredni wpływ na Regulamin i skutkującego koniecznością jego zmiany w celu dostosowania do takiego orzeczenia, decyzji, zalecenia lub innego podobnego aktu;
 - 16.1.3. rozszerzenie asortymentu o produkty podlegające szczególnym regulacjom prawnym, wymagającym uwzględnienia ich w Regulaminie;
 - 16.1.4. dodanie nowych kanałów sprzedaży online lub połączenie Sklepu Internetowego z innymi naszymi kanałami sprzedaży online, wymagające uwzględnienia w Regulaminie;
 - 16.1.5. wprowadzenie w Sklepie Internetowym działań promocyjnych lub wsparcia sprzedaży, skutkujących koniecznością dostosowania do nich Regulaminu;
 - 16.1.6. zapobieganie naruszeniom Regulaminu przez użytkowników lub przeciwdziałanie nadużyciom popełnianym przez użytkowników na szkodę Auchan lub innych osób;
 - 16.1.7. usunięcie ewentualnych omyłek, błędów, niejasności lub wątpliwości interpretacyjnych dotyczących Regulaminu;
 - 16.1.8. zmiana w zakresie procedury rejestracji, zawierania Umowy bądź procesu składania, zmieniania lub anulowania Zamówień;
 - 16.1.9. zmiana funkcji Sklepu Internetowego, Cyfrowego Konta Auchan lub Aplikacji Mobilnej, skutkująca koniecznością dostosowania Regulaminu do takiej zmiany;
 - 16.1.10. zmiana nazw, adresów lub danych firmowych zawartych w Regulaminie;
 - 16.1.11. konieczność aktualizacji wymogów technicznych lub standardów bezpieczeństwa wskazanych w Regulaminie w związku z rozwojem technologicznym, zmianą rynkowych standardów

prowadzenia sklepów internetowych lub zapewnieniem bezpieczeństwa Sklepu Internetowego i osób korzystających z niego przed zagrożeniami;

16.1.12. usprawnienie obsługi użytkowników;

16.1.13. zmiana w zakresie oferowanych metod dostawy i odbioru Zamówień lub metod płatności.

- 16.2. Zmiana Regulaminu może nastąpić tylko ze skutkiem na przyszłość (zmiana nie dotyczy Zamówień, które złożyłeś/-aś, zanim zmieniony Regulamin zaczął się do Ciebie stosować). Poinformujemy Cię o zmianie Regulaminu z wyprzedzeniem co najmniej 14 dni, wysyłając e-mail na adres przypisany do Twojego Konta. Do e-maila załączymy zmieniony Regulamin lub link do Regulaminu utrwalonego na tzw. trwałym nośniku (tj. w sposób umożliwiający Ci jego przechowanie i pobieranie z gwarancją niezmienności). Informację o zmianie Regulaminu opublikujemy też w Sklepie Internetowym.
- 16.3. Co najmniej 14-dniowy okres, o którym piszemy w pkt 16.2, możemy wyjątkowo skrócić – tylko wtedy, gdy jest to niezbędne do zapewnienia zgodności Regulaminu z prawem lub dostosowania Regulaminu do orzeczenia, decyzji bądź innego podobnego aktu wydanego przez uprawnione władze, lub aby przeciwdziałać nieprzewidzianemu i bezpośredniemu zagrożeniu związanemu z ochroną Sklepu Internetowego lub użytkowników przed oszustwami, złośliwym oprogramowaniem, spamem, naruszeniem danych lub innymi zagrożeniami dla cyberbezpieczeństwa. Ponadto możemy skrócić okres, o którym piszemy w pkt 16.2, jeśli zmiana Regulaminu polega wyłącznie na aktualizacji adresów, domen lub danych rejestrowych bądź sprostowaniu oczywistej omyłki – jeśli nie wpływa to na Twoje prawa.
- 16.4. Jeśli nie akceptujesz zmiany Regulaminu, zrezygnuj z Konta (wypowiedzenie umowy o świadczenie usługi Cyfrowego Konta Auchan). Zmieniony Regulamin obowiązuje Cię, jeśli nie zrezygnujesz z Konta przed terminem wejściem zmiany Regulaminu w życie.
- 16.5. Możemy umożliwić Ci wcześniejsze zaakceptowanie zmienionego Regulaminu – w takim wypadku zmieniony Regulamin stosuje się do Ciebie od momentu jego akceptacji.

17. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

- 17.1. Umowy z nami zawierasz w języku polskim.
- 17.2. Żadne z postanowień Regulaminu nie wyłącza ani nie ogranicza Twoich uprawnień jako Konsumenta lub Parakonsumenta, wynikających z przepisów prawa.
- 17.3. Informacje o przetwarzaniu przez nas Twoich danych osobowych i Twoich prawach znajdziesz w polityce prywatności Sklepu Internetowego.
- 17.4. Regulamin jest dostępny w wersji elektronicznej w Sklepie Internetowym (w tym również do pobrania w PDF lub innym popularnym formacie) oraz w Aplikacji Mobilnej.
- 17.5. Regulamin podlega prawu powszechnie obowiązującemu w Polsce.

FORMULARZ ODSTĄPIENIA OD UMOWY

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

Adresat:

Auchan Polska sp. z o.o.

adres:^{3,4}, adres e-mail:

kontakt@auchan.pl

Ja/My* niniejszym informuję/informujemy* o moim/naszym odstąpieniu od umowy sprzedaży następujących towarów/o świadczenie następującej usługi*:

.....
.....
.....

(np. nazwa, rodzaj towaru; liczba sztuk/opakowań)

Data zawarcia umowy*/odbioru*:

.....

Imię i nazwisko konsumenta(-ów)/Imię i nazwisko, firma i NIP parakonsumenta(-ów)⁵:

.....

Adres konsumenta(-ów)/Adres parakonsumenta(-ów)³:

.....

Numer rachunku w banku/SKOK-u dla celów zwrotu płatności (numer rachunku należy podać wyłącznie wtedy, gdy chcesz w ten sposób otrzymać zwrot płatności):

.....

Numer zamówienia (opcjonalne, podanie tego numeru może usprawnić i przyspieszyć procedurę zwrotu):

.....

Numer faktury/Numer transakcji z paragonu fiskalnego (widoczny na dole paragonu) (opcjonalne, podanie tego numeru może usprawnić i przyspieszyć procedurę zwrotu):

.....

Podpis konsumenta(-ów)/Podpis parakonsumenta(-ów)³ (tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej):

.....

Data:

.....

(*) Niepotrzebne skreślić.

³ Jeżeli odstąpienie dotyczy umowy sprzedaży towaru z dostawą własną Auchan bądź odbiorem osobistym w punkcie odbioru lub urzędzeniu samoobsługowym, prosimy zaadresować formularz na adres placówki (sklepu) Auchan, która realizowała Twoje zamówienie. Informacje o tej placówce (sklepie) znajdziesz w wiadomości e-mail stanowiącej potwierdzenie zawarcia umowy, a także na dowodzie zakupu oraz w historii zamówień po zalogowaniu do konta w sklepie internetowym. W przypadku pozostałych umów prosimy zaadresować formularz na nasz adres siedziby: Auchan Polska sp. z o.o., ul. Puławska 46, 05-500 Piaseczno.

⁴ Wypełniony formularz możesz – według swojego wyboru – wysłać do Auchan listownie lub e-mailem na adres: kontakt@auchan.pl.

⁵ „Parakonsument” to osoba fizyczna zawierająca umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie ma 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 (CEIDG).

POUCZENIE O ODSTĄPIENIU OD UMOWY

Prawo odstąpienia od umowy

Mają Państwo prawo odstąpić od niniejszej umowy w terminie **14 dni**, a w przypadku **towarów innych niż żywność – w terminie 30 dni**⁶ – bez podania jakiegokolwiek przyczyny.

Termin do odstąpienia od umowy wygasa po upływie 14 dni bądź 30 dni (w przypadku towarów innych niż żywność) od dnia:

- w przypadku umowy zobowiązującej do przeniesienia własności towaru (np. umowy sprzedaży) – w którym weszli Państwo w posiadanie towaru lub w którym osoba trzecia inna niż przewoźnik i wskazana przez Państwa weszła w posiadanie towaru;
- w przypadku umowy zobowiązującej do przeniesienia własności wielu towarów, które dostarczane są osobno, partiami lub w częściach – w którym weszli Państwo w posiadanie ostatniego z towarów, jego partii lub części lub w którym osoba trzecia inna niż przewoźnik i wskazana przez Państwa weszła w posiadanie ostatniego z towarów, jego partii lub części;
- w przypadku umowy o regularne dostarczanie towaru przez czas oznaczony – w którym weszli Państwo w posiadanie pierwszego z towarów lub w którym osoba trzecia inna niż przewoźnik i wskazana przez Państwa weszła w posiadanie pierwszego z towarów;
- w przypadku umowy o świadczenie usług – zawarcia umowy.

Aby skorzystać z prawa odstąpienia od umowy, muszą Państwo poinformować nas (Auchan Polska sp. z o.o., e-mail: kontakt@auchan.pl, telefon: 22 444 02 22) o swojej decyzji o odstąpieniu od niniejszej umowy w drodze jednoznacznego oświadczenia (na przykład pismo wysłane pocztą elektroniczną lub pocztą na adres określony w pkt 14.4 Regulaminu Sklepu Internetowego i Cyfrowego Konta Auchan⁷).

Mogą Państwo skorzystać ze wzoru formularza odstąpienia od umowy, jednak nie jest to obowiązkowe. Aby zachować termin do odstąpienia od umowy wystarczy, aby wysłali Państwo informację dotyczącą wykonania przysługującego Państwu prawa odstąpienia od umowy przed upływem terminu do odstąpienia od umowy.

Skutki odstąpienia od umowy

W przypadku odstąpienia od niniejszej umowy zwracamy Państwu wszystkie otrzymane od Państwa płatności, w tym koszty dostarczenia towaru (z wyjątkiem dodatkowych kosztów wynikających z wybranego przez Państwa sposobu dostarczenia innego niż najtańszy, zwykły sposób dostarczenia oferowany przez nas), niezwłocznie, a w każdym przypadku nie później niż w terminie 14 dni od dnia, w którym zostaliśmy poinformowani o Państwa decyzji o wykonaniu prawa odstąpienia od niniejszej umowy. Zwrotu płatności dokonamy przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały przez Państwa użyte w pierwotnej transakcji, chyba że wyraźnie zgodzili się Państwo na inne rozwiązanie; w każdym przypadku nie ponoszą Państwo żadnych opłat w związku z tym zwrotem. Możemy wstrzymać się ze zwrotem płatności do czasu otrzymania towaru lub do czasu dostarczenia nam dowodu jego odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.

Jeśli w związku z umową otrzymali Państwo towar, proszę odesłać lub przekazać nam go na adres punktu sprzedaży, który realizował zamówienie, niezwłocznie, a w każdym razie nie później niż 14 dni od dnia, w którym poinformowali nas Państwo o odstąpieniu od niniejszej umowy⁸. Termin jest zachowany, jeżeli odeślą Państwo towar przed upływem terminu 14 dni.

Będą Państwo musieli ponieść bezpośrednie koszty zwrotu towaru. W przypadku gdy towar ze względu na swój charakter nie może zostać w zwykły sposób odesłany pocztą, ponoszą Państwo bezpośrednie koszty zwrotu towaru, które są uzależnione od gabarytów i masy przesyłki oraz przewoźnika/firmy kurierskiej (przesyłki kurierskie standardowe wiążą się zwykle z kosztem od kilkunastu do kilkudziesięciu złotych [stan na lipiec 2024 r.]).

Odpowiadają Państwo tylko za zmniejszenie wartości towaru będące wynikiem korzystania z niego w sposób inny niż było to konieczne do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania towaru. W przypadku umów dotyczących świadczenia odpłatnych usług, jeżeli zażądali Państwo rozpoczęcia świadczenia usług przed upływem terminu do odstąpienia od umowy, zapłacą nam Państwo kwotę proporcjonalną do zakresu świadczeń spełnionych do chwili, w której poinformowali nas Państwo o odstąpieniu od niniejszej umowy.

⁶ Auchan w odniesieniu do towarów innych niż żywność, zakupionych w sklepie internetowym Auchan, dobrowolnie wydłuża termin na odstąpienie od umowy z 14 do 30 dni.

⁷ Wskazówki dotyczące właściwego adresu są również zamieszczone we wzorze formularza odstąpienia od umowy.

⁸ Towar należy dostarczyć lub odesłać na adres placówki (sklepu) Auchan, która realizowała Państwa zamówienie. Informacje o tej placówce (sklepie) znajdują Państwo w wiadomości e-mail stanowiącej potwierdzenie zawarcia umowy, a także na dowodzie zakupu oraz w historii zamówień po zalogowaniu do konta w sklepie internetowym.

Brak prawa odstąpienia

Prawo odstąpienia od umowy, o którym mowa w niniejszym pouczeniu, nie przysługuje w przypadkach, o których mowa w art. 38 ust. 1 pkt 1-14 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta. Dotyczy to m.in. umów:

- w których przedmiotem świadczenia jest towar ulegający szybkiemu zepsuciu lub mający krótki termin przydatności do użycia;
- w których przedmiotem świadczenia jest towar dostarczany w zapieczętowanym opakowaniu, którego po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;
- w których przedmiotem świadczenia są towary, które po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostają nierozłącznie połączone z innymi rzeczami;
- o świadczenie usług, za które klient jest zobowiązany do zapłaty ceny, jeżeli przedsiębiorca wykonał w pełni usługę za wyraźną i uprzednią zgodą klienta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez przedsiębiorcę utraci prawo odstąpienia od umowy i przyjął to do wiadomości.

Przedsiębiorcy jednoosobowi zawierający umowę, która nie posiada dla nich charakteru zawodowego („parakonsumenci”)

Zgodnie z ustawą z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, o którym mowa w niniejszym pouczeniu, przysługuje również osobie 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 (CEIDG).