

# Regulamin Programu „Satysfakcja gwarantowana”

## 1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

- 1.1. Program nosi nazwę „**Satysfakcja gwarantowana**” i jest organizowany przez Organizatora, w terminie i na zasadach określonych w treści Regulaminu (dalej: „**Program**”). Niniejszy regulamin, zwany dalej: „Regulaminem” określa warunki i zasady Programu, w szczególności określa warunki uczestnictwa w Programie, prawa i obowiązki Organizatora oraz prawa i obowiązki uczestników Programu (dalej: „**Regulamin**”).
- 1.2. Organizatorem Programu jest Groupe SEB Polska Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie, adres: ul. Bukowińska 22B, 02-703 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego za numerem KRS 0000103545 (dalej: „**SEB**” lub „**Organizator**”), strona [www.tefal.pl](http://www.tefal.pl).
- 1.3. Czynności związane z realizacją i obsługą Programu wykonuje firma Cursor Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie, adres: ul. Równoległa 4a, 02-2235 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego za numerem KRS 0000338509, działająca w imieniu i na rzecz Organizatora (dalej: „**Agencją**”).
- 1.4. Program dotyczy wyłącznie następujących modeli produktów marki Tefal:
  - generatory pary: GV8980, GV8960, GV8930, GV8461, GV8335, GV7760, GV7550, GV7620, GV6770, GV6720, GV7340, GV7096, GV5223, GV4630(dalej: „**Produkty objęte Programem**”), zakupionych w Okresie trwania Programu w sklepach stacjonarnych na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej oraz w sklepach online. Z Programu wyłączone są inne produkty i akcesoria marki Tefal.
- 1.5. Celem Programu jest umożliwienie nabywcom któregośkolwiek z Produktów objętych Programem możliwości ich zwrotu w razie braku satysfakcji z tego produktu, a dodatkowo, pozyskanie od nabywców informacji na temat przyczyn braku satysfakcji z Produktów objętych Programem.
- 1.6. Program, jest prowadzony w okresie **od dnia 1 czerwca 2015 roku do dnia 31 sierpnia 2015 roku** do godziny 23:59 (dalej: „**Okres trwania Programu**”), co oznacza że w tym okresie powinien nastąpić zakup przez Uczestnika Produktu objętego Programem.
- 1.7. Miejscem Programu jest terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, przy czym Zgłoszenia będą dokonywane za pośrednictwem strony [www.promocja.tefal.pl](http://www.promocja.tefal.pl).

## 2. ZASADY PRYZYSTĄPIENIA DO PROGRAMU

- 2.1 Organizator przyznaje Uczestnikowi Programu, który w Okresie trwania Programu kupi jeden z Produktów objętych Programem i spełni warunki określone w pkt 1 – 3 Regulaminu, prawo do otrzymania równowartości ceny brutto tego Produktu objętego Programem - w razie braku satysfakcji z tego produktu.
- 2.2 Uczestnikiem Programu może być każda osoba fizyczna, spełniająca łącznie następujące warunki (dalej: „**Uczestnik**”):
  - a) jest osobą pełnoletnią, posiadającą pełną zdolność do czynności prawnych,
  - b) zamieszkuje na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej,
  - c) w czasie trwania Programu dokona zakupu jednego z Produktów objętego Programem jako konsument w rozumieniu art. 22 (1) Kodeksu cywilnego, a więc nie w związku z jej działalnością gospodarczą lub zawodową,
  - d) spełni warunki wskazane w punktach 2.4 -2.9. Regulaminu,
  - e) wypełnił i wysłał Formularz wraz z wymaganymi załącznikami, zgodnie z postanowieniami Regulaminu,– z zastrzeżeniem punktu 2.2. poniżej.

- 2.2 W Programie nie mogą wziąć udziału:
- a) pracownicy Organizatora oraz pracownicy podmiotów współpracujących przy przygotowaniu i realizacji Programu,
  - b) współpracownicy podmiotów wymienionych pod lit. a) tj. osoby i jednostki organizacyjne współdziałające na podstawie umów cywilnoprawnych, ani też członkowie organów podmiotów wskazanych pod lit. a),
  - c) inne osoby biorące udział w jakikolwiek sposób w organizacji i przeprowadzeniu Programu,
  - d) osoby najbliższe wobec osób wymienionych pod lit. a-c) powyżej, przez które rozumie się małżonków, wstępnych, zstępnych, rodzeństwo, powinowatych do drugiego stopnia, osoby pozostające w stosunku przysposobienia lub ich małżonków.
- 2.3. Udział w Programie jest dobrowolny.
- 2.4. Uczestnictwo w Programie wyłącza możliwość brania udziału w innych promocjach organizowanych przez Organizatora w Okresie trwania Programu dotyczących Produktów objętych Programem.
- 2.5. Warunkiem koniecznym udziału w Programie jest zakup przez Uczestnika w sprzedaży detalicznej w Okresie trwania Programu jednego z Produktów objętych Programem, tj. wskazanych w punkcie 1.4. powyżej oraz spełnienie pozostałych warunków Programu określonych w niniejszym Regulaminie.
- 2.6. W celu przystąpienia do Programu, Uczestnik Programu zobowiązany jest w terminie 30 dni od zakupu Produktu objętego Programem:
- a) zarejestrować się na stronie internetowej [www.promocja.tefal.pl](http://www.promocja.tefal.pl) (dalej: „Strona Internetowa”),
  - b) wypełnić w sposób kompletny i prawidłowy formularz zamieszczony na Stronie Internetowej (dalej: „Formularz”) i wysłać za pośrednictwem tej strony wypełniony Formularz, zawierający prawdziwe i aktualne dane Uczestnika, wraz ze *scan* lub zdjęciem dowodu zakupu Produktu objętego Programem (dalej: „Zgłoszenie”). W Formularzu należy (i) podać dane osobowe Uczestnika (imię, nazwisko, adres, numer rachunku bankowego i nazwę banku, w którym Uczestnik posiada rachunek bankowy, przy czym może to być jedynie bank z siedzibą na terytorium RP) oraz (ii) wskazać zakupiony Produkt objęty Programem, a także – na zasadzie dobrowolności - opisać przyczyny braku satysfakcji z Produktu objętego Programem, z zastrzeżeniem punktu 3.6. poniżej. Dodatkowo, do Formularza Uczestnik powinien załączyć *scan* lub zdjęcie dowodu zakupu Produktu objętego Programem wraz z wymienionym na tym dowodzie zakupu modelem Produktu objętego Programem. W razie wątpliwości przyjmuje się, iż dniem dokonania Zgłoszenia jest dzień wysłania Zgłoszenia przez Uczestnika na wskazany na Stronie Internetowej adres email.
  - b) potwierdzić w Formularzu zapoznanie się i akceptację Regulaminu oraz złożyć oświadczenie o wyrażeniu zgody, o której mowa w punkcie 5.1. Regulaminu.
- 2.7. Dane osobowe Uczestnika wskazane na Formularzu muszą być takie same, jak dane osobowe właściciela rachunku bankowego, na który będzie dokonany zwrot kwoty.
- 2.8. Udział w Programie biorą tylko te Formularze, które spełniają wymagania wskazane w Regulaminie.
- 2.9. Uczestnik dokonuje Zgłoszenia na własny koszt.
- 2.10. Zwrotu równowartości ceny brutto zakupionego przez Uczestnika Produktu objętego Programem dokonuje Organizator, natomiast Agencja – podejmując czynności określone w Regulaminie - działa wyłącznie jako pośrednik, tj.: w imieniu i na rzecz Organizatora, zgodnie z umową zawartą pomiędzy Organizatorem a Agencją.

### **3. ZASADY ZWROTU PRODUKTU OBJĘTEGO PROGRAMEM ORAZ ZWROTU RÓWNOWARTOŚCI CENY BRUTTO TEGO PRODUKTU**

- 3.1. W przypadku spełnienia przez Uczestnika powyższych warunków przystąpienia do Programu, Uczestnik może uzyskać zwrot równowartości ceny brutto uiszczonej za ten produkt, pod warunkiem:
- a) że Produkt objęty Programem jest sprawny (bez fizycznych uszkodzeń) i kompletny (posiada w momencie jego zwrotu te same elementy wewnętrzne i zewnętrzne, które istniały przy jego zakupie),
  - b) że Produkt objęty Programem nie posiada widocznych, zewnętrznych uszkodzeń lub zarysowań,

- c) zwrotu przez Uczestnika Produktu objętego Programem wraz z dodatkowymi akcesoriami związanymi z danym Produktem objętym Programem oraz dokumentami dotyczącymi tego produktu (karta gwarancyjna, instrukcja obsługi, dowód zakupu), które Uczestnik otrzymał przy zakupie Produktu objętego Programem.
- 3.2. W terminie do 7 dni kalendarzowych od daty Zgłoszenia, Agencja skontaktuje się z Uczestnikiem, za pomocą wiadomości wysłanej na adres e-mail Uczestnika (podany przez Uczestnika w Zgłoszeniu) lub telefonicznie (na numer telefonu podany przez Uczestnika w Zgłoszeniu), w celu ustalenia z Uczestnikiem sposobu, miejsca oraz dokładnego terminu odbioru Produktu objętego Programem wraz z akcesoriami oraz dokumentami określonymi w punkcie 3.1. c) powyżej („Przesyłka”). Przesyłka zostanie odebrana od Uczestnika przez kuriera. W przypadku określonym w niniejszym punkcie, koszt usług kurierskich ponosi Organizator.
- 3.3. W razie gdy odbiór Przesyłki w terminie ustalonym na podstawie punktu 3.2. powyżej, nie będzie możliwy z przyczyn leżących wyłącznie po stronie Uczestnika, przy czym Uczestnik poinformował o tym fakcie Agencję najpóźniej 24-godziny przed umówionym terminem odbioru Przesyłki przez kuriera pod numer telefonu: 22 463 92 86, Agencja ponownie skontaktuje się z Uczestnikiem w celu ustalenia z Uczestnikiem sposobu, miejsca oraz dokładnego terminu odbioru od Uczestnika Przesyłki. Przesyłka zostanie odebrana od Uczestnika przez kuriera. W przypadku określonym w niniejszym punkcie, koszt usług kurierskich ponosi Organizator.
- 3.4. W sytuacji, gdy odbiór od Uczestnika Przesyłki w terminie i na zasadach, o których mowa w punkcie 3.2. oraz punkcie 3.3. powyżej, z przyczyn leżących wyłącznie po stronie Uczestnika nie doszedł do skutku, zwrot równowartości ceny brutto uiszczonej za Produkt objęty Programem będzie możliwy pod warunkiem, że Uczestnik dokona zwrotu Przesyłki na własny koszt, na adres Agencji, wskazany w pkt 1.3 Regulaminu, w terminie do 14 dni kalendarzowych od daty próby odbioru produktu przez Organizatora.
- 3.5. Organizator dokona zwrotu kwoty, o której mowa w punkcie 2.6. powyżej, na rachunek bankowy Uczestnika wskazany w Formularzu, w terminie 14 dni roboczych od daty otrzymania kompletnej i prawidłowej Przesyłki oraz spełnieniu przez Uczestnika warunków udziału w Programie, określonych w pkt 1 – 3 Regulaminu.
- 3.6. Organizator zapewnia, że opisane przez Uczestnika w Formularzu przyczyny braku satysfakcji z Produktu objętego Programem nie stanowią podstawy do nie wypłacenia Uczestnikowi równowartości ceny brutto Produktu objętego Programem, a mają jedynie walor informacyjny (informacje te posłużą do opracowywania wyrobów o coraz lepszych walorach użytkowych oraz funkcjonalnych).

#### **4. POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE**

- 4.1. Reklamacje dotyczące Programu, w tym jego przebiegu, mogą być zgłaszane pisemnie na adres: Skrytka Poczтовая 160, 02-303 Warszawa 79 z dopiskiem „*Satysfakcja gwarantowana Tefal*”.
- 4.2. Prawo złożenia reklamacji przysługuje Uczestnikowi Programu przez cały Okres trwania Programu oraz przez 30 dni kalendarzowych po zakończeniu Okresu trwania Programu. O zachowaniu terminu składania reklamacji decyduje data stempla pocztowego na kopercie z listem reklamacyjnym,
- 4.3. Pisemna reklamacja powinna zawierać imię, nazwisko, dokładny adres Uczestnika Programu, jak również opis i wskazanie przyczyny reklamacji.
- 4.4. Reklamacje rozpatrywane będą w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia otrzymania reklamacji. Uczestnik zostanie powiadomiony o decyzji w sprawie jego reklamacji listem poleconym na adres podany w reklamacji.
- 4.5. Po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego Uczestnikowi przysługuje prawo do dochodzenia nieuwzględnionych roszczeń na drodze postępowania sądowego.

#### **5. PRZETWARZANIE DANYCH OSOBOWYCH**

- 5.1. Uczestnik udostępnia Organizatorowi swoje dane osobowe, tj.: imię, nazwisko, adres zamieszkania, numer rachunku bankowego, adres e-mail, numer telefonu, wyrażając zgodę na ich przetwarzanie przez Organizatora. Dane osobowe Uczestnika będą wykorzystane przez Organizatora wyłącznie w celu przeprowadzenia Programu.
- 5.2. Uczestnik Programu poprzez zaznaczenie odpowiedniego pola w Formularzu i jego podpisanie może wyrazić zgodę na przetwarzanie jego danych osobowych, tj.: imienia, nazwiska, adresu zamieszkania,

adresu e-mail lub numeru telefonu, przez Organizatora w celach marketingowych. Podanie danych osobowych w tym zakresie jest dobrowolne.

- 5.3. Uczestnik poprzez zaznaczenie odpowiedniego pola w Formularzu i jego podpisanie może udzielić zgody na przesyłanie drogą elektroniczną informacji handlowych promujących Produkty objęte Programem lub inne produkty oferowane przez Organizatora Programu. Podstawa prawna – ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. nr 144, poz. 1204 z późn. zm.). Podanie danych osobowych w tym zakresie jest dobrowolne.
- 5.4. Przetwarzanie danych osobowych Uczestników będzie dokonywane zgodnie z ustawą z dnia 29 sierpnia 1997 roku o ochronie danych osobowych oraz ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną. Administratorem danych osobowych jest Organizator Programu. Dane mogą być powierzone do przetwarzania podmiotom działającym na zlecenie Organizatora.
- 5.5. Każdy Uczestnik ma prawo wglądu do swoich danych osobowych oraz ich poprawiania.
- 5.6. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednakże w zakresie wskazanym w punkcie 5.1. zdanie pierwsze, jest niezbędne w celu realizacji obowiązków Organizatora wynikających z przeprowadzenia Programu.
- 5.7. Wyrażenie zgody na przetwarzanie danych osobowych w celach marketingowych (punkt 5.2. Regulaminu) oraz otrzymywanie informacji handlowych drogą elektroniczną (punkt 5.3. Regulaminu) jest dobrowolne, a brak zgody w tym zakresie nie uniemożliwia wzięcia udziału w Programie.

## **6. ŚWIADCZENIE USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ**

- 6.1. Organizator jest jednocześnie usługodawcą usług świadczonych drogą elektroniczną w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną. Niniejszy Regulamin stanowi jednocześnie regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną w rozumieniu art. 8 w/w ustawy. Organizator świadczy usługi drogą elektroniczną zgodnie z niniejszym Regulaminem.
- 6.2. Organizator za pośrednictwem Strony Internetowej udostępnia Uczestnikom usługę polegającą na dostępie do aplikacji Programu, która umożliwia Uczestnikowi złożenie drogą elektroniczną Zgłoszenia.
- 6.3. Dla współpracy z systemem teleinformatycznym, którym posługuje się Organizator – Uczestnik musi dysponować sprzętem i systemem spełniającym następujące wymagania techniczne:
  - a) komputer z internetową przeglądarką WWW obsługującą technologie Cookies oraz JavaScript,
  - b) połączenie z siecią Internet,
  - c) poprawnie skonfigurowana poczta elektroniczna.
- 6.4. Organizator zastrzega, że korzystanie z usług określonych w niniejszym Regulaminie może wiązać się ze standardowym ryzykiem związanym z wykorzystaniem sieci Internet i rekomenduje Uczestnikom przedsięwzięcie odpowiednich kroków w celu ich zminimalizowania. Organizator zapewnia działanie systemu teleinformatycznego, który umożliwia korzystanie z usługi świadczonej drogą elektroniczną, w sposób uniemożliwiający dostęp osób nieuprawnionych do treści przekazu składającego się na tę usługę, w szczególności przy wykorzystaniu technik kryptograficznych odpowiednich dla właściwości świadczonej usługi, a także jednoznaczną identyfikację stron usługi świadczonej drogą elektroniczną. W razie planowanych przerw, modernizacji lub też w innych podobnych wypadkach, Organizator ma prawo powiadomić o nich Uczestnika poprzez udostępniony mu adres e-mail lub ogólnie na stronie internetowej.
- 6.5. Rozpoczęcie przez Uczestnika korzystania z usług objętych Regulaminem jest równoznaczne z zawarciem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną.
- 6.6. Zgoda Uczestnika na korzystanie z usług objętych Regulaminem może być w każdej chwili cofnięta. Rozwiązanie umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną świadczonej w oparciu o niniejszy Regulamin dokonuje się na podstawie prośby Uczestnika o usunięcie konta.
- 6.7. Uczestnik zobowiązuje się nie dostarczać poprzez serwis treści o charakterze bezprawnym, w szczególności treści obscenicznych, sprzecznych z dobrymi obyczajami, moralnością publiczną, zasadami współżycia społecznego jak również treści reklamujących konkurentów Organizatora lub produktów konkurentów Organizatora, a także treści, do których prawa przysługują osobom trzecim.
- 6.8. Do reklamacji usług świadczonych drogą elektroniczną stosuje się odpowiednio postanowienia punktów 4.1. – 4.5. Regulaminu, przy czym termin na zgłoszenie reklamacji liczy się od momentu wystąpienia zdarzenia uzasadniającego złożenie reklamacji.
- 6.9. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie w zakresie świadczenia usług drogą elektroniczną zastosowanie mają powszechnie obowiązujące przepisy prawa, w tym w szczególności ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. Nr 144, poz. 1204, z późniejszymi zmianami).

## **7. POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

- 7.1. Zasady przeprowadzania Programu określa niniejszy Regulamin.
- 7.2. Niniejszy Regulamin dostępny jest na stronie internetowej [www.promocja.tefal.pl](http://www.promocja.tefal.pl) oraz w siedzibie Organizatora.
- 7.3. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie stosuje się ogólnie obowiązujące przepisy prawa polskiego.

Warszawa, dnia 29.04.2015 roku