

# Regulamin sklepu internetowego „lidl.pl”

(Wersja 7.0; stan na 06.04.2023)

**Regulamin w wersji 7.0 wchodzi w życie od dnia 06.04.2023 dla nowych użytkowników lidl.pl, dla dotychczasowych użytkowników regulamin wejdzie w życie z zachowaniem postanowień pkt. XII ust. 3 regulaminu w wersji 6.0.**

## I. Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa zasady dokonywania oraz realizacji zamówień towarów złożonych przez Klientów lub Użytkowników za pośrednictwem Serwisu „lidl.pl”.

2. Administratorem Serwisu jest Lidl sp. z o.o. sp. k. z siedzibą w Jankowicach przy ul. Poznańskiej 48, gmina Tarnowo Podgórne (62-080), wpisana do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000597711, będąca zarejestrowanym podatnikiem od towarów i usług posiadająca numer identyfikacji podatkowej: NIP 7811897358 oraz numer statystyczny: REGON 302821772.

3. Klient lub Użytkownik korzystający z Serwisu może kontaktować się z Administratorem za pośrednictwem poczty elektronicznej pod adresem [info@lidl-sklep.pl](mailto:info@lidl-sklep.pl) lub pod numerem telefonu: 61 880 30 00. Opłata za połączenie z Infolinią zgodnie z pakietem taryfowym dostawcy usług, z którego korzysta Klient lub Użytkownik.

4. Administrator za pośrednictwem Serwisu świadczy usługi:

- a) zapoznania się z ofertą spożywczą oraz ofertą non-food Administratora ;
- b) sprzedaży produktów z kategorii non-food;
- c) umożliwiania zamieszczania opinii o Serwisie przez Klientów lub Użytkowników,
- d) prowadzenia Konta Klienta.

5. Ilekroć w Regulaminie użyto zwrotów pisanych wielką literą, należy je rozumieć w znaczeniu podanym w pkt. II.

## II. Definicje

1. **Administrator** –Lidl sp. z o.o. sp. k. z siedzibą w Jankowicach przy ul. Poznańskiej 48, gmina Tarnowo Podgórne (62-080), wpisana do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000597711, będąca zarejestrowanym podatnikiem od towarów i usług posiadająca numer identyfikacji podatkowej: NIP 7811897358 oraz numer statystyczny: REGON 302821772

2. **Adres e-mail** – adres poczty elektronicznej Użytkownika/ Klienta podany przez Użytkownika/ Klienta w trakcie składania zamówienia lub procedury zakładania Konta lub zmieniony później w panelu „Moje Konto”.

3. **Cena** – wartość wyrażona w jednostkach pieniężnych (PLN), którą Klient lub Użytkownik jest obowiązany zapłacić Sprzedawcy za Produkt. Ceny podane w Serwisie są cenami brutto (uwzględniającymi podatek VAT). Ceny podane w Serwisie mogą różnić się od cen obowiązujących w sklepach stacjonarnych „Lidl” na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.

4. **Formularz rejestracji** – formularz dostępny w Serwisie, umożliwiający zakładanie Konta.

5. **Formularz zamówienia** – interaktywny formularz dostępny w Serwisie i umożliwiający Klientowi lub Użytkownikowi złożenie Zamówienia.

6. **Hasło** – ciąg znaków alfanumerycznych podanych przez Użytkownika i przypisanych do Użytkownika i jego Loginu, które w połączeniu z loginem umożliwiają danemu Użytkownikowi (a) zalogowanie się i korzystanie ze Sklepu oraz (b) zakładanie Konta. Hasło może być zmienione przez Użytkownika.

7. **Klient** – Konsument (w rozumieniu art. 22<sup>(1)</sup> Kodeksu cywilnego) lub Przedsiębiorca (w rozumieniu art. 43<sup>(1)</sup> Kodeksu cywilnego), który posiada Konto oraz zawiera Umowę w ramach Serwisu.

8. **Konto** – indywidualne konto Klienta w Serwisie, za pośrednictwem którego gromadzone są dane Klienta oraz informacje podane przez Klienta oraz informacje o dokonanych przez Klienta Zamówieniach.

9. **Koszyk** – element oprogramowania Serwisu, który umożliwia złożenie Zamówienia, podgląd danych Zamówienia oraz ich modyfikację.

10. **Login** – adres e-mail lub numer telefonu komórkowego Użytkownika podany podczas procedury rejestracji do Serwisu, umożliwiający Użytkownikowi/ Klientowi zalogowanie się do Konta i korzystanie z Serwisu.

11. **Pliki cookie** – pliki zapisywane na urządzeniu Użytkownika/ Klienta podczas odwiedzin Serwisu, w których przechowywane są ustawienia i inne informacje używane na odwiedzanych przez Użytkownika/ Klienta stronach.

12. **Polityka Prywatności** – dokument określający postanowienia dot. przetwarzania danych osobowych, dostępny pod [linkiem](#).

13. **Produkt** – dostępna w Serwisie rzecz ruchoma z kategorii oferty non-food lub usługa będąca przedmiotem Umowy między Klientem a Sprzedawcą.

14. **Regulamin** – niniejszy regulamin.

15. **Serwis** – strona internetowa [lidl.pl](http://lidl.pl), za pomocą której Administrator prowadzi sprzedaż produktów z Ofertą non-food oraz działania o charakterze informacyjnym, handlowym lub reklamowym.

16. **Sprzedawca** – Administrator .

17. **Umowa** – umowa zawarta na odległość w rozumieniu art. 2 pkt 1 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta w Serwisie pomiędzy Sprzedawcą a Klientem lub Użytkownikiem, której przedmiotem jest sprzedaż Produktu albo stosownie do jego cech, umowa o świadczenie usług lub umowa o dzieło.

18. **Użytkownik** – konsument (art. 22<sup>(1)</sup> KC) lub przedsiębiorca (art. 43<sup>(1)</sup> KC) nieposiadający Konta w Serwisie, na rzecz którego zgodnie z Regulaminem i przepisami prawa mogą być świadczone usługi drogą elektroniczną lub z którym zawarta może być Umowa.

19. **Zamówienie** – oświadczenie woli składane przez Klienta lub Użytkownika za pośrednictwem Formularza zamówienia, zmierzające bezpośrednio do zawarcia Umowy, poprzedzone akceptacją Regulaminu, wyborem Produktów oraz wyborem formy płatności.

20. **Oferta non-food** – zbiór towarów nie będących produktami z Oferty spożywczej, których nabycie jest możliwe za pośrednictwem Serwisu.

21. **Oferta spożywcza** – zbiór produktów spożywczych dostępnych w sklepach stacjonarnych „Lidl”, umieszczony w Serwisie wyłącznie w celach informacyjnych i promocyjnych, których zakup za pośrednictwem Serwisu nie jest możliwy.

### III. Zakładanie Konta

1. Rejestracja i zakładanie Konta następuje poprzez wypełnienie Formularza rejestracji. W Formularzu rejestracji niezbędne jest podanie adresu e-mail.

2. W Formularzu rejestracji można podać numer telefonu komórkowego.

3. Założenie, rejestracja i korzystanie z Konta w Serwisie jest bezpłatne i możliwe przez czas nieoznaczony.

4. W ramach procedury zakładania Konta należy ustalić Hasło do tego Konta.

5. Logowanie do Konta odbywa się poprzez podanie Loginu (adresu e-mail lub numeru telefonu komórkowego) i Hasła ustanowionego w Formularzu rejestracji przez Użytkownika.

6. Przed zakończeniem procesu zakładania Konta, należy wyrazić zgodę na otrzymywanie informacji o aktualnej ofercie Serwisu oraz ankiet dotyczących opinii na temat usług, w tym w formie Newslettera. Więcej informacji o Newsletterze, w tym o zasadach z jego rezygnacji można znaleźć [tutaj](#).

7. Warunkiem rejestracji Konta jest złożenie oświadczenia przez osobę zakładającą Konto, że zapoznała się z Regulaminem i akceptuje jego treść. Oświadczenie jest składane poprzez zaznaczenie odpowiedniego pola, zawierającego również oświadczenie o zapoznaniu się z Polityką Prywatności.

8. Użytkownik/ Klient zobowiązuje się nie udostępniać danych potrzebnych do zalogowania się na Konto osobom nieuprawnionym. Konsekwencje udostępnienia przez Użytkownika/ Klienta danych do zalogowania osobom nieuprawnionym, ponosi Użytkownik/ Klient.

9. Osoba zakładająca Konto jest zobowiązana do podania przy zakładaniu Konta swoich danych osobowych, a przy tym do zapewnienia prawdziwości tych danych.

10. Sprzedawca będzie przekazywał Klientowi informacje związane z zakupem przez Klienta Produktów od Sprzedawcy w formie elektronicznej (mailowej) w Panelu „[Moje Konto](#)”, chyba że inny tryb przekazywania danych informacji wynika ze szczegółowych postanowień Regulaminu albo Klient i Sprzedawca uzgodnią wspólnie inny tryb przekazywania informacji.

11. Użytkownik ma możliwość w każdej chwili, bez podania przyczyn i bez ponoszenia z tego tytułu jakichkolwiek opłat, usunąć Konto w panelu „[Moje Konto](#)”. W przypadku usunięcia Konta, wszystkie dane Użytkownika/ Klienta zostaną usunięte, za wyjątkiem danych niezbędnych do procesu reklamacji i obsługi ewentualnych roszczeń, które będą przechowywane do czasu upływu okresów przedawnienia roszczeń cywilnoprawnych wynikających ze zrealizowanych Zamówień. Dane Klienta zawarte w księgach podatkowych Sprzedawcy oraz związanych z nimi dokumentach, będą przechowywane do czasu upływu okresu przedawnienia zobowiązań podatkowych, zgodnie z Ordynacją podatkową.

#### IV. Wymagania techniczne korzystania z Serwisu i bezpieczeństwo

1. Korzystanie z Serwisu, w tym przeglądanie Oferty non-food i Oferty spożywczej jak również składanie Zamówień wymaga od Użytkownika/Klienta:

a) urządzenia końcowego, umożliwiającego wygenerowanie Serwisu, z dostępem do sieci Internet oraz do działającej przeglądarki internetowej,

b) aktywnego konta poczty elektronicznej,

c) włączonej obsługi Plików cookies zgodnie z informacją wynikającą z [Polityki Prywatności](#),

d) zainstalowania programu FlashPlayer.

2. Sprzedawca informuje, iż publiczny charakter sieci Internet i korzystanie z usług świadczonych drogą elektroniczną wiązać może się z zagrożeniem pozyskania i modyfikowania danych Klientów przez osoby nieuprawnione, dlatego Klienci powinni stosować właściwe środki techniczne, które zminimalizują wskazane wyżej zagrożenia. W szczególności powinni stosować programy antywirusowe i chroniące tożsamość korzystających z sieci Internet. Sprzedawca nigdy nie zwraca się do Klienta z prośbą o udostępnienie mu w jakiegokolwiek formie Hasła.

#### V. Zamówienia; Zawarcie Umowy

1. Założenie Konta nie jest konieczne do złożenia Zamówienia w Serwisie.

2. Złożenie Zamówienia stanowi złożenie Sprzedawcy przez Klienta lub Użytkownika oferty zawarcia Umowy sprzedaży Produktu (Produktów) wskazanych w Zamówieniu.

3. W celu złożenia Zamówienia należy:

a) w przypadku złożenia Zamówienia przez Użytkownika - odwiedzić Sklep i postępować zgodnie z krokami wskazanymi poniżej w lit. b) pkt. (2) – (6),

b) w przypadku złożenia Zamówienia przez Klienta:

(1) zalogować się do Konta,

(2) wybrać Produkt będący przedmiotem Zamówienia, a następnie zaznaczyć przycisk „Dodaj do koszyka” oraz „Przejdź do kasy”,

(3) wskazać dane do faktury oraz adres dostawy na terenie Rzeczypospolitej Polski,

(4) zapoznać się z niniejszym Regulaminem i zaakceptować jego postanowienia,

(5) wybrać jeden z dostępnych sposobów płatności,

(6) zaznaczyć pole „Zamawiam i płacę”,

5. W okresie maksymalnie do 2 dni po złożeniu Zamówienia przez Klienta/ Użytkownika, Sprzedawca potwierdza jego otrzymanie z zastrzeżeniem ust. 6 poniżej. Potwierdzenie otrzymania Zamówienia następuje poprzez przesłanie przez Sprzedawcę Klientowi/Użytkownikowi stosownej wiadomości elektronicznej na Adres e-mail. Umowa zostaje zawarta w momencie otrzymania ww. wiadomości elektronicznej przez Klienta/ Użytkownika. Wiadomość elektroniczna dotycząca potwierdzenia otrzymania Zamówienia przez Sprzedawcę zawiera co najmniej następujące dane: oświadczenie Sprzedawcy o otrzymaniu Zamówienia, oświadczenie Sprzedawcy o jego wysłaniu, potwierdzenie zawarcia Umowy oraz informację o łącznej cenie Produktu (Produktów) objętych Zamówieniem wraz z kosztami dostawy jakie Użytkownik/Klient jest zobowiązany ponieść w związku z zawarciem Umowy.

6. Sprzedawca ma możliwość częściowego przyjęcia Zamówienia, gdy objęte Zamówieniem Produkty są niedostępne lub nie są dostępne w odpowiedniej liczbie. W przypadku niemożliwości realizacji złożonego Zamówienia ze względu na brak dostępności zamówionego Produktu lub brak dostępności w odpowiedniej liczbie, Zamówienie zostanie zrealizowane w odpowiedniej części, o czym Użytkownik zostanie poinformowany wiadomością wysłaną na Adres e-mail. Jeżeli liczba Produktów, jakie może zakupić jeden Klient/Użytkownik jest ograniczona, Klient/Użytkownik jest każdorazowo informowany o tej okoliczności podczas składania Zamówienia. W celu uniknięcia wątpliwości, Klient/ Użytkownik otrzymuje informację o niemożliwości realizacji złożonego Zamówienia ze względu na brak dostępności zamówionego Produktu lub brak dostępności w odpowiedniej liczbie przed zawarciem Umowy dotyczącej tego Zamówienia.

7. Ceny nie zawierają kosztów dostawy . O koszcie dostawy Produktów Klient/Użytkownik jest informowany przy wyborze sposobu dostawy podczas składania Zamówienia.

8. Serwis zastrzega sobie możliwość aktualizowania Cen , jednakże Sprzedawca jest związany Ceną obowiązującą w chwili złożenia Zamówienia. Zmiana Ceny nie odnosi się do Zamówienia złożonego przed wprowadzeniem zmiany Ceny.

VI. Płatność; Faktury/paragony przesyłane drogą elektroniczną

1. Dokonując zakupu w Serwisie, możesz skorzystać z jednej z następujących metod płatności:
  - przy pomocy karty płatniczej (Visa lub MasterCard),
  - w formie szybkiego przelewu (opcja dostępna dla wybranych banków),
  - za pomocą BLIK,
  - przy użyciu Google Pay,
  - przy użyciu Apple Pay

Wyboru metody płatności można dokonać każdorazowo przed złożeniem Zamówienia. Szczegółowe informacje na temat akceptowalnych metod płatności znajdują się [tutaj](#).

2. W przypadku wyboru przez Klienta/Użytkownika płatności przelewem internetowym albo kartą, Klient/Użytkownik w momencie dokonania Zamówienia obowiązany jest zapewnić środki pieniężne odpowiadające wartości złożonego Zamówienia wraz z kosztami dostawy. W razie braku zapłaty za Produkt z góry, Zamówienie nie zostanie zrealizowane.

3. Klient/Użytkownik akceptując Regulamin zgłasza jednocześnie żądanie wystawiania faktur dokumentujących dokonaną na jego rzecz sprzedaż.

4. Klient/Użytkownik wyraża zgodę na wystawianie przez Sprzedawcę paragonów/faktur elektronicznych w formie pliku pdf oraz ich wysyłanie na podany przez Klienta/Użytkownika Adres e-mail lub udostępnianie w założonym przez siebie Koncie.

5. Sprzedawca zapewnia możliwość dokonania zapłaty z zastosowaniem mechanizmu podzielonej płatności, o którym mowa w art. 108a ust. 1a Ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (dalej: u.p.t.u.). W celu ustalenia szczegółów takiej płatności, przed złożeniem Zamówienia na kwotę przekraczającą 15.000 zł brutto, obejmującego towar(y), wskazane w załączniku nr 15 do u.p.t.u., Klient/Użytkownik będący podatnikiem VAT zobowiązany jest skontaktować się ze Sprzedawcą w sposób opisany w pkt. I ust. 3 Regulaminu.

## VII. Dostawa

1. Dostawa Produktu odbywa się wyłącznie na terenie Rzeczypospolitej Polskiej. Sprzedawca nie prowadzi wysyłki Produktów poza granice Rzeczypospolitej Polskiej. Dostawa Produktu następuje na adres wskazany w Zamówieniu.

2. Szczegółowe informacje na temat sposobów dostawy znajdują się [tutaj](#).

3. W dniu wysłania Produktu na adres podany w Zamówieniu przekazywana jest na Adres e-mail lub numer telefonu Klienta/Użytkownika, informacja potwierdzająca nadanie przesyłki przez Sprzedawcę.

4. Klient/ Użytkownik będący konsumentem (w rozumieniu art. 22<sup>1</sup> kodeksu cywilnego) lub osobą fizyczną zawierającą 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 (dalej również „JDG”) jest proszony, w ramach swoich możliwości, o zweryfikowanie zawartości Zamówienia w chwili dostawy pod wskazany adres. W razie

stwierdzenia wad, ubytku lub uszkodzenia przesyłki ww. Klient/Użytkownik ma prawo żądać od pracownika dostawcy spisania właściwego protokołu ze stwierdzonej nieprawidłowości.

5. W przypadku zamówienia Produktów o różnych terminach dostawy, terminem dostawy jest najdłuższy z podanych terminów.

## VIII. Prawo odstąpienia od Umowy

1. Klient/Użytkownik może w terminie 30 dni (i) od dnia którym wszedł w posiadanie Produktów lub w którym osoba trzecia inna niż przewoźnik i wskazana przez Klienta/Użytkownika weszła w posiadanie .Produktów; lub (ii) od dnia zawarcia Umowy, gdy przedmiotem Umowy są Produkty będące usługami; odstąpić od Umowy bez podawania jakichkolwiek przyczyn, składając Sprzedawcy przez upływem ww. terminu oświadczenie o odstąpieniu.

3. W przypadku Umowy obejmującej wiele Produktów, które są dostarczane osobno, partiami lub w częściach, bieg terminu do odstąpienia od Umowy rozpoczyna się od dnia dostawy ostatniej rzeczy, partii lub części Produktu.

4. Użytkownik/ Klient musi poinformować Sprzedawcę o swojej decyzji o odstąpieniu od Umowy w drodze jednoznacznego oświadczenia np. poprzez wysłanie oświadczenia w formie pisemnej(listem) na adres wskazany w pkt. II niniejszego Regulaminu lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: [info@lidl-sklep.pl](mailto:info@lidl-sklep.pl). W tym celu, Użytkownik może skorzystać z wzoru formularza zamieszczonego przez Sprzedawcę na końcu niniejszego Regulaminu lub wzoru formularza odstąpienia od umowy dostępnego: [tutaj](#). Skorzystanie z ww. wzorów formularza odstąpienia nie jest obowiązkowe.

5. Aby zachować termin do odstąpienia od umowy, wystarczy, aby Użytkownik/ Klient wysłał informację dotyczącą wykonania przysługującego mu prawa odstąpienia od umowy przed upływem terminu do odstąpienia od umowy.

5. Sprzedawca wyśle niezwłocznie Klientowi/Użytkownikowi na jego Adres e-mail informację o otrzymaniu oświadczenia o odstąpieniu od Umowy.

6. Skutki odstąpienia od Umowy:

a) w przypadku odstąpienia od Umowy Sprzedawca zwraca Klientowi/Użytkownikowi niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od Umowy, wszystkie dokonane przez niego płatności (w tym koszty dostawy z zastrzeżeniem litery c) poniżej); Sprzedawca może jednak wstrzymać się ze zwrotem płatności do chwili otrzymania Produktu z powrotem lub dostarczenia przez Klienta/Użytkownika dowodu jego odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej;

b) zwrot płatności następuje przy użyciu takich samych metod płatności, jakie zostały użyte przez Klienta/Użytkownika przy składaniu Zamówienia, chyba że Klient/Użytkownik wyraźnie zgodzi się na inny sposób zwrotu, ale w każdym przypadku Klient/ Użytkownik nie poniesie żadnych opłat w związku z tym zwrotem.

c) Jeżeli Klient/Użytkownik korzystający z prawa do odstąpienia od Umowy wybrał sposób dostarczenia Produktu inny niż najtańszy zwykły sposób dostawy oferowany przez

Sprzedawcę, Sprzedawca nie jest zobowiązany do zwrotu Klientowi/Użytkownikowi poniesionych przez niego dodatkowych kosztów wynikających z wybranego przez Użytkownika/ Klienta sposobu dostarczenia innego niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany przez Sprzedawcę.

d) Produkt nie może zostać zwrócony w sklepie stacjonarnym Sprzedawcy.

7. Użytkownik/ Klient powinien odesłać Produkty do Sprzedawcy na adres wskazany w punkcie II powyżej. Klient/ Użytkownik ponosi bezpośrednie koszty zwrotu. Użytkownik/ Klient powinien odesłać Produkt niezwłocznie, a w każdym razie nie później niż w ciągu 14 dni od dnia, w którym Użytkownik/ Klient poinformował Sprzedawcę o odstąpieniu od niniejszej Umowy. Termin jest zachowany, jeżeli Klient/ Użytkownik odesłał Produkt przed upływem terminu 14 dni.

8. Prawo do odstąpienia od Umowy nie przysługuje Klientowi/Użytkownikowi w przypadku zawarcia Umowy:

a) w której przedmiotem świadczenia jest rzecz dostarczana w zapieczętowanym opakowaniu, której po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu,

b) w której przedmiotem świadczenia są Produkty, które po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostają nierozłącznie połączone z innymi rzeczami,

c) w której przedmiotem świadczenia są nagrania dźwiękowe lub wizualne albo programy komputerowe dostarczane w zapieczętowanym opakowaniu, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu.

#### IX. Postępowanie reklamacyjne; Rękojmia konsumencka; Gwarancja

1. Reklamacje Produktów mogą być składane na podstawie przepisów ustawy o prawach konsumenta dotyczących rękojmi konsumenckiej (zgodności produktu z umową). W przypadku, gdy dany Produkt jest objęty gwarancją udzieloną przez gwaranta – reklamacje mogą być kierowane na podstawie takiej gwarancji bezpośrednio do gwaranta.

2. Sprzedawca nie udziela gwarancji na Produkty. Produkty prezentowane w Sklepie mogą być natomiast objęte gwarancją udzieloną przez gwaranta (np. producenta lub dystrybutora). Szczegółowe warunki realizacji uprawnień z gwarancji i czas jej trwania jak i sposób złożenia reklamacji opartej na gwarancji są podane w oświadczeniu gwarancyjnym (np. karcie gwarancyjnej wystawionej przez gwaranta i dołączonej do Produktu) oraz [na stronie](#).

3. Rozdział IX Regulaminu określa zasady składania Sprzedawcy – na podstawie przepisów dotyczących rękojmi konsumenckiej (zgodności produktu z umową) – reklamacji obejmujących Produkty zakupione w Serwisie oraz działanie Serwisu.

4. Sprzedawca wyłącza swoją odpowiedzialność z tytułu rękojmi (niezgodności Produktu z umową) w stosunku do przedsiębiorców, z wyjątkiem podmiotów, o których mowa w ust. 5 lit b) poniżej.



5. Reklamacja w trybie rękojmi konsumenckiej może być składana przez Klienta/Użytkownika, który jest:

(a) konsumentem w rozumieniu art. 22<sup>1</sup> Kodeksu cywilnego, tj. osobą fizyczną dokonującą z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;

(b) osobą fizyczną zawierającą 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.

6. Sprzedawca jest obowiązany dostarczyć Klientowi/Użytkownikowi Produkt zgodny z umową. Sprzedawca ponosi odpowiedzialność za Produkty z tytułu niezgodności Produktu z umową z tytułu rękojmi konsumenckiej na zasadach określonych w ustawie o prawach konsumenta.

7. Reklamację Produktu można zgłosić drogą elektroniczną przy wykorzystaniu elektronicznego formularza kontaktowego, udostępnionego przez Sprzedawcę pod adresem elektronicznym: <https://obsługa-klienta.lidl.pl/SelfServicePL/s/contactsupport> bądź poprzez wysłanie e-maila na następujący adres e-mailowy: [info@lidl-sklep.pl](mailto:info@lidl-sklep.pl). W reklamacji należy zawrzeć w szczególności zwięzły opis niezgodności Produktu z umową, okoliczności oraz datę jej identyfikacji, dane Klienta/Użytkownika składającego reklamację.

8. W przypadku reklamacji składanej w oparciu o rękojmię konsumencką, Klient/Użytkownik jest uprawniony do

(a) żądania naprawy lub wymiany Produktu

Sprzedawca może dokonać wymiany, gdy Klient/Użytkownik żąda naprawy, lub Sprzedawca może dokonać naprawy, gdy Klient/Użytkownik żąda wymiany, jeżeli doprowadzenie do zgodności Produktu z umową w sposób wybrany przez Klienta/Użytkownika jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów dla Sprzedawcy. Jeżeli niemożliwość lub nadmierność kosztów dotyczą zarówno naprawy, jak i wymiany, Sprzedawca może odmówić doprowadzenia Produktu do zgodności z umową.

Przy ocenie nadmierności kosztów uwzględnia się wszelkie okoliczności sprawy, w szczególności znaczenie braku zgodności Produktu z umową, wartość Produktu zgodnego z umową, oraz nadmierne niedogodności dla Klienta/Użytkownika powstałe wskutek zmiany sposobu lub odmowy doprowadzenia Produktu do zgodności z umową.

Sprzedawca dokonuje naprawy lub wymiany w rozsądnym czasie od chwili, w której Sprzedawca został poinformowany przez Klienta/Użytkownika o braku zgodności z umową, i bez nadmiernych niedogodności dla Klienta/Użytkownika, uwzględniając specyfikę Produktu oraz cel, dla którego Klient/Użytkownik go nabył. Koszty naprawy lub wymiany, w tym w szczególności koszty opłat pocztowych, przewozu, robocizny i materiałów, ponosi Sprzedawca.

Klient/Użytkownik udostępnia Sprzedawcy Produkt podlegający naprawie lub wymianie. Sprzedawca odbiera od Klienta/Użytkownika Produkt na swój koszt.

Jeżeli Produkt został zamontowany przed ujawnieniem się braku zgodności Produktu z umową, Sprzedawca demontuje Produkt oraz montuje go ponownie po dokonaniu naprawy lub wymiany albo zleca wykonanie tych czynności na swój koszt.

Klient/Użytkownik nie jest zobowiązany do zapłaty za zwykłe korzystanie z Produktu, który następnie został wymieniony.

(b) złożenia oświadczenia o obniżeniu Ceny albo o odstąpieniu od Umowy, gdy:

- i. Sprzedawca odmówił doprowadzenia Produktu do zgodności z umową, jeżeli zarówno wymiana jak i naprawa tego Produktu są niemożliwe albo wymagałyby nadmiernych kosztów dla Sprzedawcy;
- ii. Sprzedawca nie dokonał naprawy lub wymiany Produktu niezgodnego z umową zgodnie z art. 43d ust. 4-5 ustawy o prawach konsumenta (w tym Sprzedawca nie dokonał naprawy/wymiany w rozsądnym czasie i bez nadmiernych niedogodności dla Klienta/ Użytkownika);
- iii. Sprzedawca nie zdemontował Produktu niezgodnego z Umową w celu jego naprawy lub wymiany lub też nie zamontował go ponownie po dokonaniu wymiany lub naprawy (ani nie zlecił wykonania ww. czynności na swój koszt) – dotyczy tylko przypadku, gdy niezgodność Produktu z umową została ujawniona po zamontowaniu tego Produktu;
- iv. Produkt jest nadal niezgodny z umową, pomimo że Sprzedawca próbował doprowadzić ten Produkt do zgodności z umową;
- v. niezgodność Produktu z umową jest na tyle istotna, że uzasadnia natychmiastowe obniżenie Ceny albo odstąpienie od umowy (tj. bez konieczności składania przez Użytkownika/ Klienta oświadczenia o naprawę lub wymianę Produktu niezgodnego z Umową);
- vi. z oświadczenia Sprzedawcy lub okoliczności wyraźnie wynika, że Sprzedawca nie doprowadzi Produktu do zgodności z umową w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności dla Klienta/Użytkownika.

Obniżona Cena powinna pozostawać w takiej proporcji do ceny Produktu niezgodnego z umową wynikającej z Umowy, w jakiej wartość Produktu niezgodnego z umową pozostaje do wartości produktu zgodnego z umową. Klient/Użytkownik nie może odstąpić od Umowy, jeżeli niezgodność Produktu z umową jest nieistotna. Domniemywa się, że niezgodność Produktu z umową jest istotna.

Jeżeli brak zgodności z umową dotyczy jedynie niektórych Produktów dostarczonych na podstawie Umowy, Użytkownik/ Klient może odstąpić od Umowy jedynie w odniesieniu do tych Produktów, a także w odniesieniu do innych Produktów nabytych przez Użytkownika/Klienta wraz z Produktami niezgodnymi z Umową, jeżeli nie można rozsądnie

oczekiwać, aby Użytkownik/Klient zgodził się zatrzymać wyłącznie Produkty zgodne z Umową.

9. W przypadku skorzystania przez Klienta/Użytkownika z prawa obniżenia Ceny Produktu niezgodnego z Umową, Sprzedawca zwraca Klientowi/Użytkownikowi kwoty należne niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Klienta/Użytkownika o obniżeniu Ceny.

10. W razie odstąpienie od Umowy, Klient/Użytkownik niezwłocznie zwraca Produkt niezgodny z Umowa na koszt Sprzedawcy. Sprzedawca zwraca Klientowi/Użytkownikowi Cenę niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od otrzymania Produktu niezgodnego z umową lub dowodu jego odesłania.

11. Sprzedawca ustosunkuje się do reklamacji Klienta/Użytkownika niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania reklamacji. Jeżeli Sprzedawca nie udzielił odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni, uważa się, że uwzględnił żądanie reklamacyjne.

12 Sprzedawca ponosi odpowiedzialność za brak zgodności Produktu z umową istniejący w chwili jego dostarczenia Użytkownikowi/ Klientowi i ujawniony w ciągu dwóch lat od tej chwili.

13. Zasady postępowania reklamacyjnego w zakresie dotyczącym działania Serwisu:

a) Sprzedawca odpowiada za należyte działanie Serwisu,

b) Wszelkie uwagi i reklamacje dotyczące funkcjonowania Serwisu należy zgłaszać za pośrednictwem formularza umieszczonego pod adresem: <https://obsługa-klienta.lidl.pl/SelfServicePL/s/contactsupport> lub pisemnie listem na adres Sprzedawcy podany w pkt I Regulaminu,

c) Użytkownik/Klient może złożyć reklamację w dotyczącą wady lub przerwy w świadczeniu usług drogą elektroniczną za pośrednictwem Serwisu. Złożenie lub brak złożenia reklamacji nie uchybia możliwości dochodzenia przez Użytkownika/Klienta roszczeń wynikających z ogólnie obowiązujących przepisów prawa,

d) W reklamacji Użytkownik/Klient powinien podać co najmniej: swoje imię i nazwisko, adres do korespondencji lub adres mailowy (jeśli Użytkownik/Klient wybiera taki sposób porozumiewania się), rodzaj i datę wystąpienia przyczyn reklamacji oraz wszystkie okoliczności uzasadniające złożenie reklamacji. W przypadku braku w treści reklamacji danych umożliwiających właściwe rozpatrzenie reklamacji, Sprzedawca może zwrócić się do składającego reklamację o uzupełnienie danych,

e) Sprzedawca udzieli Użytkownikowi/Klientowi odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania. Odpowiedź wysłana zostanie na adres do korespondencji lub adres e-mail Użytkownika/Klienta wskazany w treści reklamacji, ewentualnie przekazana w inny sposób uzgodniony indywidualnie z Użytkownikiem/Klientem.

14. W przypadku odstąpienia od umowy (pkt. VIII. Regulaminu) lub złożenia reklamacji Produktu (pkt. IX. Regulaminu), zasady zwrotu znajdują się [tutaj](#).

## ❑ X. Pozasądowe sposoby rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń

1. Niniejszy rozdział Regulaminu ma zastosowanie do Użytkownika/Klienta będącego:

(a) konsumentem w rozumieniu art. 22<sup>1</sup> Kodeksu cywilnego, tj. osobą fizyczną dokonującą z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;

(b) osobą fizyczną zawierającą 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.

Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania przez Użytkownika/Klienta z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur dostępne są w siedzibach oraz na stronach internetowych powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów, organizacji społecznych, do których zadań statutowych należy ochrona konsumentów, Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej oraz pod następującymi adresami internetowymi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

a) [http://www.uokik.gov.pl/spory\\_konsumenckie.php](http://www.uokik.gov.pl/spory_konsumenckie.php),

b) [http://www.uokik.gov.pl/sprawy\\_indywidualne.php](http://www.uokik.gov.pl/sprawy_indywidualne.php),

c) [http://www.uokik.gov.pl/wazne\\_adresy.php](http://www.uokik.gov.pl/wazne_adresy.php).

2. Użytkownik/Klient posiada następujące przykładowe możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń:

a) Użytkownik/Klient uprawniony jest do zwrócenia się do stałego polubownego sądu konsumentckiego, o którym mowa w art. 37 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej, z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu wynikłego z Umowy zawartej ze Sprzedawcą,

b) Użytkownik/Klient uprawniony jest do zwrócenia się do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej, zgodnie z art. 36 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej, z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego w sprawie polubownego zakończenia sporu między Konsumentem a Sprzedawcą.

3. Użytkownik/Klient może uzyskać bezpłatną pomoc w sprawie rozstrzygnięcia sporu między nim a Sprzedawcą, korzystając także z bezpłatnej pomocy powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów (m.in. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich).

4. Użytkownik/Klient, w celu polubownego rozwiązywania sporów, może również skorzystać z unijnej platformy internetowej ODR, dostępnej pod adresem internetowym: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

## XI. Ochrona danych osobowych

Regulacje dotyczące przetwarzania danych osobowych zostały przedstawione w [Polityce prywatności](#) w Serwisie.

## XII. Postanowienia końcowe

1. Treść Regulaminu jest bezpłatnie, bez żadnych ograniczeń czasowych, udostępniona dla Klientów/Użytkowników pod następującym linkiem: <https://www.lidl.pl/c/regulamin-sklepu-internetowego-lidl/s10000906>.

2. Z zastrzeżeniem punktu 3 poniżej, Regulamin może ulec zmianie w przypadku:

a) zmiany obowiązujących przepisów prawa, które bezpośrednio wpływają na konieczność wprowadzenia zmian w Regulaminie,

b) zmiany sposobów płatności i dostaw – w zakresie, w jakim te zmiany wpływają na realizację postanowień niniejszego Regulaminu,

c) zmiany funkcjonalności Serwisu, z zastrzeżeniem, że zmiany Regulaminu mają na celu dostosowanie treści Regulaminu do jego funkcjonalności,

d) zmiany oznaczenia Administratora,

e) wprowadzenia nowych lub zmiany dotychczasowych zasad korzystania ze Serwisu,

3. O treści zmian Regulaminu każdy Klient zostanie poinformowany za pośrednictwem wiadomości wysłanej na podany przez niego – przy założeniu Konta lub zmieniony później w panelu "Moje Konto" – Adres e-mail. Poinformowanie o zmianie Regulaminu w sposób określony powyżej nastąpi nie później niż na 7 dni kalendarzowych przed wejściem w życie zmienionego Regulaminu. W przypadku, gdy Klient nie akceptuje nowej treści Regulaminu, może wypowiedzieć łączącą go ze Sprzedawcą umowę o świadczenie usługi prowadzenia Konta, poprzez usunięcie Konta w Serwisie. Zmiana Regulaminu skuteczna jest tylko na przyszłość. Zmiana Regulaminu nie narusza praw nabytych Klientów/Użytkowników na podstawie wersji Regulaminu przed zmianą i nie ma wpływu na Zamówienia złożone przed wejściem w życie Regulaminu oraz Umowy zawarte przed wejściem zmiany Regulaminu w życie..

4. Użytkownik/Klient obowiązany jest do korzystania z Serwisu w sposób zgodny z prawem i dobrymi obyczajami, mając na uwadze poszanowanie dóbr osobistych oraz praw autorskich i praw własności intelektualnej udostępnionych w Serwisie oraz osób trzecich, jak również do niedostarczania treści o charakterze bezprawnym. Użytkownik/Klient obowiązany jest do wprowadzania danych zgodnych ze stanem faktycznym.

5. W przypadku naruszenia postanowień Regulaminu, w szczególności pkt. III ust.9 lub 10, Administrator ma prawo do zablokowania Konta aż do naprawienia uchybienia przez Klienta lub samodzielnego usunięcia nieprawidłowych, sprzecznych ze stanem faktycznych danych lub usunięcia Konta. Wszelkie prawa do Serwisu, w tym do tekstu i jej elementów graficznych, mechanizmów informatycznych, układu i innych elementów Serwisu, są zastrzeżone.

6. Klientom /Użytkownikom, którzy zakupili Produkt, Administrator umożliwia publikację w Serwisie indywidualnych i subiektywnych wypowiedzi dotyczących nabytych przez nich Produktów. Rezygnacja z usługi zamieszczania opinii możliwa jest w każdej chwili i polega na zaprzestaniu zamieszczania przez Klienta treści w Serwisie. Pkt XII ust. 4 stosuje się odpowiednio.

7. Z Serwisu można korzystać wyłącznie w zakresie dozwolonego użytku, wyznaczonego przepisami ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych, ustawy z dnia 27 lipca 2001 r. o ochronie baz danych.

8. Zabronione jest dokonywanie w jakichkolwiek celach, a w szczególności komercyjnych, bez uprzedniej pisemnej zgody Sprzedawcy, kopiowania, modyfikowania w jakikolwiek sposób Serwisu w całości lub w części.

9. W celu poprawnej realizacji dostarczanych usług i informacji oraz w celach gromadzenia anonimowych informacji statystycznych Serwis korzysta z informacji zapisywanych przez serwer na urządzeniu końcowym Użytkownika/Klienta, które następnie są odczytywane przy każdorazowym połączeniu się przeglądarki internetowej (tzw. cookies). Użytkownik/Klient może w dowolnym momencie zmienić ustawienia przeglądarki, by nie akceptowała takich plików lub informowała o ich przesyłaniu.

10. Regulamin podlega prawu polskiemu.