

**REGULAMIN PROGRAMU OCHRONY KUPUJĄCYCH DECATHLON**  
**dalej zwany „Regulaminem”**

1. Cel
2. Warunki
3. Dostawa
4. Produkt - reklamacja
5. Likwidacja
6. Problemy techniczne
7. Końcowe

1.

Program Ochrony Kupujących Decathlon (dalej jako: „**POK**”) został wprowadzony w celu objęcia ochroną Klientów zawierających na odległość umowę sprzedaży z Partnerami (dalej jako: „**Procedura ochronna**”). Zgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu, sprzedaż prowadzona przez Partnerów za pośrednictwem Strony Internetowej odbywa się niezależnie od Decathlon, w związku z czym, mając na względzie zaufanie, jakim Klienci obdarzają Decathlon, oraz chęć zapewnienia należytego standardu obsługi wszystkich zamówień składanych za pośrednictwem Strony Internetowej, Decathlon postanowił wprowadzić POK w stosunku do wszystkich umów sprzedaży zawieranych przez Klientów z Partnerami od dnia wejścia Regulaminu w życie 10.07.2023 r. do dnia 31 grudnia 2024 r. włącznie, na zasadach określonych w Regulaminie.

Decathlon zastrzega, że POK jest realizowany wyłącznie w celu zapewnienia Klientom dodatkowej ochrony, niezależnej od przysługujących im roszczeń względem Partnera. W związku z tym w żadnych okolicznościach wykonanie założeń POK nie prowadzi i nie będzie prowadzić do wstąpienia przez Decathlon w prawa i obowiązki Partnera w stosunku prawnym łączącym Partnera z Klientem, skutkiem czego Klient nie dysponuje żadnymi roszczeniami materialnymi wobec Decathlon, związanymi z umową sprzedaży zawartą z Partnerem – odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy sprzedaży spoczywa wyłącznie na Partnerze.

2.

Decathlon decyduje o przyznaniu Klientowi ochrony wynikającej z POK na podstawie informacji uzyskanych od Klienta oraz, w miarę możliwości, od Partnera. Rozpoczęcie Procedury ochronnej jest warunkowane zgłoszeniem Decathlon okoliczności, które uzasadniają taką potrzebę, w ciągu 90 dni od dnia złożenia zamówienia. Zgłoszenie następuje poprzez wypełnienie formularza Programu Ochrony Kupujących Decathlon dostępnego na stronie [decathlon.pl/help/](https://decathlon.pl/help/) w zakładce Marketplace oraz przesłanie go na adres mailowy [pok@decathlon.pl](mailto:pok@decathlon.pl) (dalej jako: „**Formularz POK**”), do którego

Klient jest zobowiązany dołączyć wszelkie dowody świadczące o tym, że wszczęcie przez Decathlon Procedury ochronnej jest uzasadnione. Klient zobowiązuje się do podania w Formularzu POK wyłącznie prawdziwych informacji. Decathlon zastrzega sobie prawo do skontaktowania się z Klientem w celu weryfikacji oraz uzupełnienia informacji wskazanych w Formularzu POK. Klient przyjmuje do wiadomości, że podanie w Formularzu POK informacji niezgodnych z prawdą może skutkować odrzuceniem jego wniosku o objęcie POK.

Niezależnie od wartości przedmiotu umowy sprzedaży lub szkody wyrządzonej Klientowi przez Partnera, maksymalna wysokość rekompensaty, którą Klient może uzyskać od Decathlon w ramach POK, wynosi 20 000 zł (słownie: dwadzieścia tysięcy złotych).

Realizacja POK może nastąpić przez podjęcie przez Decathlon środków, które Decathlon uzna za stosowne, między innymi takich jak pośredniczenie w komunikacji między Klientem a Partnerem, wsparcie Klienta w sporze lub, jeśli w ocenie Decathlon okoliczności zdarzenia to uzasadniają, przyznanie Klientowi w ramach gestu handlowego, mającego na celu zachowanie pozytywnych odczuć Klienta w związku z zakupami w Decathlon, rekompensaty w wysokości określonej przez Decathlon w formie karty podarunkowej na zakupy w Decathlon lub poprzez wykonanie przelewu odpowiedniej kwoty na rachunek bankowy Klienta wskazany w Formularzu POK (dalej jako: „**Rekompensata**”) oraz każde inne działanie, które Decathlon uzna za uzasadnione okolicznościami zdarzenia. Klientowi nie przysługują roszczenia ani o wszczęcie Procedury ochronnej, ani o podjęcie określonych przez Klienta działań przez Decathlon.

3.

Partner jest zobowiązany dostarczyć Klientowi zakupiony produkt w terminie określonym przy finalizacji zamówienia. W przypadku przekroczenia przez Partnera wskazanego terminu i jeśli od dnia dokonania zakupów minęło co najmniej 14 dni, Klient może zgłosić ten fakt Decathlon poprzez przesłanie Formularza POK. Po uzyskaniu zgłoszenia Decathlon może zarejestrować zdarzenie w systemie informatycznym (dalej jako: „**Incydent**”) oraz skontaktować się z Partnerem celem uzyskania informacji na temat Incydentu i planowanego terminu dostawy produktu, a następnie, po otrzymaniu wyjaśnień Partnera, przekaze ich treść Klientowi.

Jeżeli opóźnienie w dostawie przekracza 14 dni liczonych od daty, w której najpóźniej zamówienie miało zostać dostarczone, zdarzenie będzie traktowane jako brak dostarczenia produktu, wskutek czego, po rozważeniu wszystkich okoliczności, Decathlon może podjąć decyzję o przyznaniu Klientowi Rekompensaty. Decathlon dąży do starań, aby wypłata Rekompensaty nastąpiła nie później niż w ciągu 96 godzin od momentu upływu czternastego dnia od daty, w której najpóźniej zamówienie miało być dostarczone, jednak przekroczenie określonego w niniejszym zdaniu terminu

nie stanowi podstawy do występowania przez Klienta z jakimikolwiek roszczeniami wobec Decathlon z tego tytułu. Po zakończeniu Procedury ochronnej, Incydent zostanie zamknięty.

4.

Jeżeli po odebraniu produktu Klient uzna, że jego cechy są niezgodne z umową, w szczególności z opisem i specyfikacją przedstawioną przez Partnera, zgodnie z postanowieniami Regulaminu Klient może zgodnie z przepisami prawa żądać od Partnera naprawienia lub wymiany produktu, a w przypadku zajścia określonych przepisami prawa okoliczności, złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny lub o odstąpieniu od umowy sprzedaży. W tej sytuacji Decathlon może pomóc Klientowi w przekazaniu Partnerowi zgłoszenia reklamacyjnego oraz przedstawić niewiążąca opinię co do zasadności roszczenia Klienta. Ostateczne rozpoznanie zgłoszenia leży wyłącznie w kompetencji Partnera.

Jeżeli w ciągu 14 dni od dnia przedstawienia zgłoszenia reklamacyjnego Partner nie udzieli Klientowi odpowiedzi, reklamację, zgodnie z przepisami prawa, uznaje się za rozpatrzoną pozytywnie. Jeżeli Partner uchyla się od spełnienia zobowiązania wobec Klienta z tego tytułu, Klient może wystąpić z wnioskiem do Decathlon o wszczęcie Procedury ochronnej. Po otrzymaniu od Klienta Formularza POK Decathlon w pierwszej kolejności przekaze Partnerowi informację o konieczności zaspokojenia roszczenia Klienta. Jeżeli mimo tego Partner uchyla się od spełnienia swoich zobowiązań, a Klient przedstawi dowód doręczenia produktu Partnerowi, Decathlon może podjąć decyzję o przyznaniu Klientowi Rekompensaty.

Jeżeli Partner uporczywie i w sposób nieuzasadniony odrzuca zgłoszenia reklamacyjne, Klient może poinformować o tym Decathlon, który może założyć Incydent dotyczący tego zdarzenia i przekazać Partnerowi odpowiednią informację, zobowiązując go do udzielenia wyjaśnień.

5.

W przypadku, gdy roszczenia Klienta związane z zawarciem umowy sprzedaży z Partnerem nie mogą być zrealizowane ze względu na zamknięcie, likwidację lub ogłoszenie upadłości Partnera, Decathlon rozpatrzy każdą zgłoszoną sprawę indywidualnie na podstawie informacji przedstawionych przez Klienta w Formularzu POK.

6.

W przypadku napotkania problemów technicznych związanych z działaniem Strony Internetowej lub innych trudności dotyczących sprzedaży niewynikających z działania lub zaniechania Partnera, Klient

może zgłosić zaistniałe zdarzenie do Decathlon za pośrednictwem kontakt@decathlon.pl. Decathlon podejmie odpowiednie działania naprawcze w zakresie, w jakim uzna to za stosowne.

7.

Decathlon doloży starań, aby podjęcie decyzji dotyczącej zdarzenia zgłoszonego przez Klienta nastąpiło niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania zgłoszenia. Jeżeli dla uzyskania pełnego obrazu sytuacji niezbędne jest przeprowadzenie dodatkowych czynności, takich jak na przykład konieczność prowadzenia rozmów z Partnerem, lub z innych przyczyn rozpatrzenie zgłoszenia w tym terminie nie jest możliwe, termin wskazany w zdaniu poprzednim może ulec przedłużeniu. Jednocześnie Decathlon zastrzega sobie prawo do nieotwarcia Procedury ochronnej, jeśli z informacji przedstawionych w Formularzu POK wynika, że zastrzeżenia Klienta co do postępowania Partnera są oczywiście bezzasadne. Ponadto, w każdym przypadku, gdy wskazują na to przedstawione okoliczności, Decathlon może uznać roszczenia Klienta względem Partnera za bezpodstawne i wskutek tego odmówić objęcia go POK.

O wyniku przeprowadzenia Procedury ochronnej Decathlon poinformuje Klienta drogą telefoniczną lub mailową, zgodnie z danymi wskazanymi w Formularzu POK.

Możliwość skorzystania z POK jest wyłączona w przypadku, gdy roszczenia Klienta względem Partnera są związane z nieprawidłowym działaniem Klienta, a także jeśli szkoda powstała po stronie Klienta wynika z okoliczności, za które Partner nie ponosi odpowiedzialności, w szczególności w przypadku, gdy produkt uległ uszkodzeniu, został zniszczony lub zagubiony w czasie dostawy do Klienta.

Klient jest zobowiązany poinformować Decathlon o wszystkich okolicznościach związanych ze zgłoszonym zdarzeniem, które nastąpiły po przesłaniu Formularza POK, w szczególności o dalszych czynnościach podjętych przez Partnera, jeśli do takich doszło.

Jeżeli po przekazaniu Klientowi Rekompensaty skutki działania lub zaniechania Partnera zostały naprawione w jakikolwiek sposób, w szczególności poprzez dostarczenie Klientowi właściwego i zgodnego z umową sprzedaży przedmiotu lub wypłatę odszkodowania przez Partnera, Klient jest zobowiązany do zwrotu Rekompensaty.

Postanowienia Regulaminu dotyczące Programu Ochrony Kupujących oraz Procedury ochronnej w żadnym przypadku nie mogą być interpretowane w sposób prowadzący do uznania, że po stronie Klienta powstało jakiegokolwiek roszczenie materialne względem Decathlon. Klientowi nie przysługuje prawo do domagania się Rekompensaty.

Ponadto, postanowienia Regulaminu w żadnym przypadku nie mogą być rozumiane jako wola przeniesienia przez Klienta na Decathlon wierzytelności przysługującej Klientowi względem Partnera lub przejęcia przez Decathlon długu Partnera względem Klienta.

W sprawach nieuregulowanych w niniejszej części Regulaminu, odpowiednie zastosowanie znajdują pozostałe postanowienia Regulaminu oraz przepisy prawa powszechnie obowiązującego.

Regulamin wchodzi w życie w dniu 10.07.2023 r.