

# REGULAMIN

## programu ochrony kupujących Decathlon

(„Regulamin”)

### 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 ze sprzedawcami lub usługodawcami będącymi przedsiębiorcami działającymi we własnym imieniu i na własny rachunek (dalej jako: „Sprzedawcy”) (dalej jako: „Procedura ochronna”). Zgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu, sprzedaż prowadzona przez Sprzedawców 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 ze Sprzedawcami od dnia wejścia Regulaminu w życie 10.07.2023 r. do dnia 31 grudnia 2026 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 Sprzedawcy. W związku z tym w żadnych okolicznościach wykonanie założeń POK nie prowadzi i nie będzie prowadzić do wstąpienia przez Decathlon w prawa i obowiązki Sprzedawcy w stosunku prawnym łączącym Sprzedawcę z Klientem, skutkiem czego

Klient nie dysponuje żadnymi roszczeniami materialnymi wobec Decathlon, związanymi z umową sprzedaży zawartą ze Sprzedawcą – odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy sprzedaży spoczywa wyłącznie na Sprzedawcy.

2. Decathlon decyduje o przyznaniu Klientowi ochrony wynikającej z POK na podstawie informacji uzyskanych od Klienta oraz, w miarę możliwości, od Sprzedawcy. 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 Sprzedawcę, 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 Sprzedawcą, 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. Sprzedawca jest zobowiązany dostarczyć Klientowi zakupiony produkt w terminie określonym przy finalizacji zamówienia. W przypadku przekroczenia przez Sprzedawcę 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 ze Sprzedawcą celem uzyskania informacji na temat Incydentu i planowanego terminu dostawy produktu, a następnie, po otrzymaniu wyjaśnień Sprzedawcy, przekaże 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 tego, 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 Sprzedawcę, zgodnie z postanowieniami Regulaminu Klient może zgodnie z przepisami prawa żądać od Sprzedawcy 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 Sprzedawcy zgłoszenia reklamacyjnego oraz przedstawić niewiążącą opinię co do zasadności roszczenia Klienta. Ostateczne rozpoznanie zgłoszenia leży wyłącznie w kompetencji Sprzedawcy.

Jeżeli w ciągu 14 dni od dnia przedstawienia zgłoszenia reklamacyjnego Sprzedawca nie udzieli Klientowi odpowiedzi, reklamację, zgodnie z przepisami prawa, uznaje się za rozpatrzoną pozytywnie. Jeżeli Sprzedawca 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 przekaże Sprzedawcy informację o konieczności zaspokojenia roszczenia Klienta. Jeżeli mimo tego Sprzedawca uchyla się od spełnienia swoich zobowiązań, a

Klient przedstawi dowód doręczenia produktu Sprzedawcy, Decathlon może podjąć decyzję o przyznaniu Klientowi Rekompensaty.

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

5. W przypadku, gdy roszczenia Klienta związane z zawarciem umowy sprzedaży ze Sprzedawcą nie mogą być zrealizowane ze względu na zamknięcie, likwidację lub ogłoszenie upadłości Sprzedawcy, 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 Sprzedawcy, Klient może zgłosić zaistniałe zdarzenie do Decathlon za pośrednictwem [kontakt@decathlon.pl](mailto:kontakt@decathlon.pl). Decathlon podejmie odpowiednie działania naprawcze w zakresie, w jakim uzna to za stosowne.
7. Decathlon dłoży 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 ze Sprzedawcą, 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 Sprzedawcy są oczywiście bezzasadne. Ponadto, w każdym przypadku, gdy wskazują na to przedstawione okoliczności, Decathlon może uznać roszczenia Klienta względem Sprzedawcy 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 Sprzedawcy są związane z nieprawidłowym działaniem Klienta, a także jeśli szkoda powstała po stronie Klienta wynika z okoliczności, za które Sprzedawca 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 Sprzedawcę, jeśli do takich doszło.

Jeżeli po przekazaniu Klientowi Rekompensaty skutki działania lub zaniechania Sprzedawcy zostały naprawione w jakikolwiek sposób, w szczególności poprzez dostarczenie Klientowi właściwego i zgodnego z umową sprzedaży przedmiotu lub wypłatę odszkodowania przez Sprzedawcę, 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 jakiekolwiek 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 Sprzedawcy lub przejęcia przez Decathlon długu Sprzedawcy względem Klienta.

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

Regulamin wchodzi w życie w dniu ....2026 r.