REGULAMIN
serwisu decathlon.pl

obowiązuje od **16.11.2026 r.**

Część I. 2
O czym jest Regulamin i jaka jest rola Decathlon? 2
§ 1. Regulamin. Czym jest i jak go czytać? 2
§ 2. Decathlon jako usługodawca i sprzedawca 2
§ 3. Kontakt, czyli jak z nami porozmawiać? 3
Część II. 4
Konto Decathlon jako kluczowa usługa 4
§ 4. Konto Decathlon i jego funkcjonalności 4
§ 5. Konto dla firm i instytucji 6
Część III. 9
Zasady funkcjonowania Serwisu 9
§ 6. Co i jak publikujemy w Serwisie? 9
§ 7. Jakie są zasady korzystania z Serwisu? 11
Część IV. 15
Internetowa platforma handlowa 15
§ 8. Decathlon Marketplace 15
Część V. 17
Sprzedaż Towarów w Serwisie 17
§ 9. Jak kupować w Serwisie? 17
§ 10. Metody płatności i dostawy 18
§ 11. Zawarcie umowy sprzedaży 21
§ 12. Jak zwrócić Towar? 22
§ 13. Jak reklamować kupione Towary? 26
Część VI. 28
Usługi towarzyszące 28
§ 14. Usługi dodatkowe świadczone przez Decathlon 28
Część VII. 30
Inne formalności 30
§ 15. Dane osobowe i zasady ich przetwarzania 30
§ 16. Reklamacje dotyczące Serwisu 31
§ 17. Kiedy możemy zmieniać Regulamin? 32
Część VIII. 34
Definicje 34
§ 18. Definicje - co i jak rozumieć? 34

Część I.
O czym jest Regulamin i jaka jest rola Decathlon?

§ 1. Regulamin. Czym jest i jak go czytać?

1. Regulamin, czyli ten dokument, to zbiór zasad, które obowiązują, gdy korzystasz z naszej strony internetowej - decathlon.pl, naszej aplikacji mobilnej Decathlon - sklep sportowy oraz usług, które tam oferujemy.

2. Zależy nam, aby korzystanie z Regulaminu było dla Ciebie proste, dlatego napisaliśmy go prostym językiem. Z tego powodu używamy w nim zwrotów "my" (czyli Decathlon) oraz "Ty" (czyli użytkownik/klient).

3. Regulamin określa Twoje prawa i obowiązki, jak również nasze zobowiązania wobec Ciebie.

4. Z Regulaminu dowiesz się m.in.:
    a. jak założyć Konto;
    b. jak kupować Towary od Decathlon;
    c. jak działają nasze dodatkowe usługi;
    d. jak złożyć reklamację czy zwracać Towary.

5. Regulamin jest dla Ciebie dostępny cały czas, nieodpłatnie, na Stronie Internetowej oraz w Aplikacji w zakładce Regulaminy. Z Regulaminem możesz się również zapoznać przed złożeniem każdego zamówienia.

6. Dla jasności przekazu, zdefiniowaliśmy najważniejsze i powtarzalne słowa. Jeżeli coś napisane jest od wielkiej litery, ma swoją definicję na końcu Regulaminu (§ 18). Ewentualnie, może to być nazwa własna.

§ 2. Decathlon jako usługodawca i sprzedawca

1. Gdy wchodzisz na Stronę Internetową lub do Aplikacji, możesz się z nami spotkać w dwóch rolach:

    a. **Decathlon jako operator platformy (usługodawca)**
    Dostarczamy infrastrukturę technologiczną, czyli Stronę Internetową i Aplikację. Dbamy o to, aby wszystko działało sprawnie, bezpiecznie i byś mógł łatwo znaleźć Towary oraz usługi. W tej roli jesteśmy usługodawcą, który świadczy usługi drogą elektroniczną.

    b. **Decathlon jako sprzedawca**

Jeżeli sprzedajemy Towary jako Decathlon i gdy jesteśmy ich właścicielem - jesteśmy ich sprzedawcą na podstawie umowy sprzedaży, którą z Tobą zawieramy.

c. **Decathlon a sprzedawcy zewnętrzni (Marketplace)**
Na Stronie Internetowej oraz w Aplikacji swoje Towary oferują także inne firmy. Gdy kupujesz Towar oznaczony jako "Sprzedawane i wysyłane przez przedsiębiorcę [nazwa sprzedawcy]", Decathlon jest jedynie pośrednikiem technologicznym Twojego zakupu, a stroną umowy sprzedaży jest zewnętrzny sprzedawca. Poinformujemy Cię o tym w karcie produktu oraz w koszyku, przed zakupem, jak również wiadomości email po zakupie.

2. Pełne dane naszej spółki są następujące:

Decathlon sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie

Adres siedziby:	ul. Geodezyjna 76, 03-290 Warszawa
Akta rejestrowe:	Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego
Kapitał zakładowy:	8 859 456,00 zł
KRS:	0000007163
NIP:	9511855233
REGON:	013102058
BDO:	000005259

Posiadamy status dużego przedsiębiorcy w rozumieniu polskich przepisów prawa.

§ 3. Kontakt, czyli jak z nami porozmawiać?

Jesteśmy do Twojej dyspozycji we wszystkich sprawach dotyczących zamówienia, Konta, działania Strony Internetowej czy Aplikacji, jak również Towarów. Możesz się z nami skontaktować:

a. przez czat dostępny na Stronie Internetowej;
b. przez formularz kontaktowy: https://www.decathlon.pl/help/app/ask;
c. mailowo: kontakt@decathlon.pl;
d. telefonicznie: 800 808 007;
e. pisemnie na adres naszej siedziby: Decathlon sp. z o.o., ul. Geodezyjna 76, 03-290 Warszawa.

Część II.
Konto Decathlon jako kluczowa usługa

§ 4. Konto Decathlon i jego funkcjonalności

1. **Czym jest Konto Decathlon?**

   Konto Decathlon to Twoje centrum zarządzania usługami dostępnymi na decathlon.pl. Dzięki niemu możesz korzystać ze wszystkich funkcjonalności jakie oferujemy Ci w ramach naszych serwisów internetowych lub aplikacji mobilnych.

2. **Co daje Ci założenie Konta?**

   Założenie Konta daje Ci, m.in.:
   a. możliwość logowania do wszystkich serwisów internetowych powiązanych z decathlon.pl (np. Decathlon Go, Decathlon Rent), a także do Aplikacji;
   b. dostęp do historii zakupów;
   c. możliwość szybkich zakupów bez wpisywania swoich danych;
   d. możliwość łatwiejszych zwrotów;
   e. zapamiętywanie ulubionych Towarów.

3. **Konto a Program Lojalnościowy Decathlon Active**

   Założenie Konta Decathlon jest jednoznaczne z przystąpieniem do naszego bezpłatnego programu lojalnościowego Decathlon Active. Oznacza to, że z chwilą utworzenia Konta Decathlon (czyli zawarcia z nami umowy w zakresie prowadzenia Konta), zostaje również automatycznie zawarta odrębna umowa o świadczenie usług w ramach programu Decathlon Active. Zasady działania programu, w tym korzyści, zasady zbierania i wykorzystywania punktów oraz warunki rezygnacji, określa Regulamin Programu Lojalnościowego Decathlon Active, dostępny w zakładce Regulaminy.

   Z programu Decathlon Active możesz w każdej chwili zrezygnować, co nie jest równoznaczne z usunięciem Konta Decathlon.

4. **Jak założysz Konto na Stronie Internetowej?**

   Kliknij przycisk "Moje Konto". Zostaniesz przekierowany na stronę internetową login.decathlon.net, na której naciśnij "Utwórz konto Decathlon". Następnie postępuj zgodnie z poleceniami formularza rejestracyjnego.

5. **Jak założysz Konto w Aplikacji?**

Po zainstalowaniu Aplikacji, naciśnij przycisk “Moje konto”. Następnie wybierz przycisk “Zaloguj się” w celu utworzenia Konta Decathlon.

Zostaniesz przekierowany na stronę internetową login.decathlon.net, na której naciśnij “Utwórz konto Decathlon”. Dalej postępuj zgodnie z poleceniami formularza rejestracyjnego.

6. Jak zalogujesz się do Konta?

Na Stronie Internetowej naciśnij przycisk “Moje konto”, a w Aplikacji naciśnij przycisk “Moje konto” i “Zaloguj”, a następnie:

a. w dedykowanym polu wpisz swój adres e-mail lub numer telefonu, a następnie wpisz hasło lub
b. zaloguj się za pomocą konta Google, Facebook lub Apple i w tym celu naciśnij ikonę z logo serwisu, za pomocą którego chcesz się zalogować. Gdy zostaniesz przekierowany na stronę wybranego serwisu, postępuj zgodnie z poleceniami widocznymi na stronie serwisu.

7. Jak usunąć Konto Decathlon?

a. **Na Stronie Internetowej** usuniesz Konto w ustawieniach swojego profilu, w sekcji “Prywatność i ochrona”, gdy wybierzesz opcję “Usuń moje konto”.
b. **W Aplikacji** usuniesz Konto, gdy wejdziesz w ustawienia swojego Konta i wybierzesz opcję “Usuń moje konto”.
c. **Poprzez kontakt z Biurem Obsługi Klienta Decathlon**. Sposoby kontaktu znajdziesz w § 3 Regulaminu.

8. Zakupy bez zakładania Konta - zakupy jako gość

Na Stronie Internetowej możesz robić zakupy bez zakładania Konta Decathlon. Podczas składania zamówienia będziesz mógł zdecydować o zalogowaniu lub założeniu Konta (jeśli go nie posiadasz).

Jeżeli zdecydujesz robić zakupy jako gość, w trakcie składania zamówienia zostaniesz poproszony o wskazanie danych koniecznych do dostarczenia kupionego Towaru, w zależności od wybranej metody dostawy.

Pamiętaj, że zakupy jako gość są możliwe wyłącznie na Stronie Internetowej. Jeśli chcesz kupować w Aplikacji, musisz założyć Konto Decathlon.

Zakupy bez Konta Decathlon pozbawiają Cię korzyści, które daje Konto Decathlon. Np. nie będziesz mieć dostępu do historii zakupów, czy opcji zapamiętywania ulubionych towarów.

§ 5. Konto dla firm i instytucji

1. **Dla kogo jest konto firmowe?**

   Oprócz klientów indywidualnych (konsumentów), obsługujemy również firmy, instytucje publiczne, szkoły i kluby sportowe. Konto firmowe pozwala na otrzymywanie faktur oraz korzystanie z dedykowanych metod płatności oraz ofert specjalnych.

   Jeżeli chcesz otrzymać fakturę, która dokumentuje transakcję pomiędzy przedsiębiorcami i zawiera Twój NIP, musisz zrobić zakupy po zalogowaniu na konto firmowe. Faktury z NIP wystawiamy wyłącznie do zamówień złożonych na koncie firmowym. Jeżeli zrobiłeś zakupy jako konsument z Konta Decathlon lub jako gość, po zawarciu umowy sprzedaży nie będziesz mieć możliwości dodania NIP do faktury.

2. **Jak założyć konto firmowe?**

   Na Stronie Internetowej kliknij przycisk ”Moje Konto”, a w Aplikacji po jej zainstalowaniu naciśnij przycisk “Moje konto”, wybierz przycisk “Zaloguj się” w celu utworzenia Konta Decathlon.

   Następnie zostaniesz przekierowany na stronę internetową login.decathlon.net, na której naciśnij “Utwórz konto Decathlon”.

   Postępuj zgodnie z poleceniami formularza rejestracyjnego - jako typ Konta wybierz “Firmowe”, a następnie podaj NIP swojej firmy lub firmy w imieniu której działasz. Podaj również jej nazwę oraz inne wymagane w formularzu informacje.

3. **Jak składać zamówienia przy zakupach firmowych?**

   Towary, które Cię interesują dodaj do koszyka, potwierdź go, a następnie przejdź do dostawy i płatności. Postępuj zgodnie z wyświetlanymi poleceniami.

   Możesz również skontaktować się z nami bezpośrednio – pomożemy Ci skompletować zamówienie dopasowane do potrzeb Twojej firmy, organizacji lub instytucji.

4. **Co możesz jako przedsiębiorca?**

   Gdy kupujesz Towary lub korzystasz z usług Serwisu jako przedsiębiorca, Twoje prawa i obowiązki mogą zależeć od formy, w jakiej prowadzisz działalność gospodarczą oraz w jakim celu robisz zakupy:

a. jeśli kupujesz w imieniu spółki, instytucji lub organizacji (np. stowarzyszenia, fundacji), co wynika z podanego NIPu - stosujemy wobec Ciebie przepisy prawa dotyczące relacji pomiędzy przedsiębiorcami;
b. jeśli kupujesz jako przedsiębiorca prowadzący jednoosobową działalność gospodarczą (JDG) wpisaną do CEIDG, traktujemy Cię jak konsumenta, ale jeśli zakup ma dla Ciebie charakter zawodowy, traktujemy Cię jak przedsiębiorcę.

5. Czym jest zawodowy charakter zakupu?

Gdy prowadzisz jednoosobową działalność gospodarczą, w zależności od charakteru Twojego zakupu, tj. czy ma dla Ciebie charakter zawodowy czy nie, możemy traktować Cię jako konsumenta lub jako przedsiębiorcę. Wobec tego masz prawo poinformować nas przed zawarciem umowy sprzedaży w jakim celu robisz zakupy. Możesz oświadczyć (np. poprzez formularz kontaktowy Biura Obsługi Klienta Decathlon), że dany zakup będzie mieć dla Ciebie charakter zawodowy lub że takiego charakteru mieć nie będzie.

6. Jakie metody płatności oferujemy dla firm i instytucji?

Dla klientów biznesowych, poza standardowymi metodami płatności, oferujemy także inne rozwiązania w płatnościach firmowych:

a. płatność odroczona - umożliwiamy odroczenie płatności do 30 dni z odnawialnym limitem do 30 000 zł. Usługę świadczymy we współpracy z instytucją finansową, dlatego może być konieczna weryfikacja Twojej zdolności kredytowej lub zdolności kredytowej firmy / instytucji, którą reprezentujesz;
b. płatność odroczona dla instytucji państwowych - usługa skierowana dla szkół, urzędów i jednostek budżetowych, umożliwia skorzystanie z 30 dniowego terminu płatności przy zamówieniach o wartości powyżej 1000 zł;
c. płatność na podstawie faktury proforma - umożliwiamy płatność tradycyjnym przelewem w ciągu 14 dni przed wysyłką towaru.

   Szczegóły dotyczące metod płatności oraz informacje o instytucjach finansowych, z którymi aktualnie współpracujemy, znajdziesz na dedykowanej podstronie w zakładce Oferta dla firm, szkół i klubów.

7. Dodatkowe usługi dla biznesu

W ramach współpracy z firmami i instytucjami oferujemy również:

a. najem rowerów;
b. sprzedaż kart podarunkowych;
c. usługę personalizacji odzieży i sprzętu.

Szczegóły dotyczące tej oferty znajdziesz w zakładce Oferta dla firm, szkół i klubów, a warunki współpracy ustalisz z nami indywidualnie.

Część III.
Zasady funkcjonowania Serwisu

§ 6. Co i jak publikujemy w Serwisie?

1. **Czym jest serwis decathlon.pl?**

   Decathlon.pl to nie tylko sklep. To centralny punkt naszych usług jakie świadczymy Ci elektronicznie w Decathlon. To tutaj łączymy świat produktów, usług i sportowych doświadczeń.

   Jesteśmy platformą hybrydową. Oznacza to, że zarówno na Stronie Internetowej jak i w Aplikacji prezentujemy oferty pochodzące z dwóch źródeł - od Decathlon oraz od zewnętrznych sprzedawców Marketplace. W związku z tym inne będą nasze obowiązki, gdy kupujesz nasze towary, a inne gdy kupujesz towary zewnętrznych sprzedawców.

   Kluczem do naszego ekosystemu jest Konto Decathlon. Dzięki niemu zyskujesz dostęp do wszystkich funkcjonalności Serwisu oraz usług towarzyszących.

2. **Jak prezentujemy ceny?**

   Wszystkie ceny prezentowane na Stronie Internetowej i w Aplikacji są cenami brutto, czyli zawierają podatek VAT. Gdy ceny podlegają obniżce, informujemy o tym zgodnie z zasadami wymaganymi przez przepisy prawa.

3. **Jakie są zasady wyszukiwania (plasowania)?**

   Gdy wpisujesz hasło do naszej wyszukiwarki, system decyduje o kolejności wyświetlanych Towarów (tzw. plasowanie), aby zapewnić Ci jak największe dopasowanie i komfort zakupów. Poniżej wyjaśniamy główne parametry, które o tym decydują (w kolejności od najważniejszych):

   a. domyślne wyniki wyszukiwania:
      - trafność (automatyczne dopasowanie) - to najważniejsze kryterium. System analizuje wpisane przez Ciebie słowa i dopasowuje je do nazwy, opisu i kategorii towaru;
      - popularność i sezonowość (“Boost and Bury”) - możemy promować (wyświetlać wyżej) towary, które są aktualnie najchętniej kupowane lub pasują do obecnego sezonu (np. stroje kąpielowe latem, a narty zimą). Równocześnie towary mniej popularne lub nieadekwatne do sezonu, mogą być wyświetlane niżej;

- ręczne usprawnienia - w przypadku specyficznych haseł, jak np. “korki piłkarskie”, możemy automatycznie przekierować Cię do dedykowanej kategorii sportowej towarów, aby ułatwić Ci wybór;

b. wybór najlepszej oferty (Buybox/Selection) - jeżeli ten sam towar jest oferowany przez wielu sprzedawców (np. przez Decathlon oraz sprzedawcę Marketplace), system automatycznie wyróżni jedną, domyślną ofertę (“Wybór Decathlon”), którą możesz dodać do koszyka jednym kliknięciem. O tym wyborze decydują wskaźniki jakościowe sprzedawcy, w szczególności:
   - najniższa liczba zwrotów i reklamacji;
   - terminowość wysyłek (brak opóźnień);
   - wysokie oceny klientów końcowych;

c. Twoje własne sortowanie - zawsze możesz zmienić domyślną kolejność poprzez korzystanie z opcji “sortowanie”, np. cena rosnąco/malejąco, rabat malejący, ocena klientów, popularność (ilość sprzedaży w ostatnich 15 dniach).

   Informacje dotyczące wyszukiwania (plasowania) prezentujemy na każdej stronie z wykazem Towarów, po kliknięciu w ikonkę “i” w kole.

4. Reklamy w Serwisie

Na Stronie Internetowej i w Aplikacji prezentujemy materiały, które mogą być reklamami (oznaczamy je np. jako "Sponsorowane" lub "Reklama"). Chcemy, aby zasady ich wyświetlania były dla Ciebie jasne.

Przy każdej prezentowanej reklamie masz możliwość sprawdzenia, dlaczego jest ona wyświetlana właśnie Tobie. Klikając w ikonę informacyjną przy reklamie, dowiesz się:

a. kto jest reklamodawcą;
b. kto opłacił reklamę (jeśli jest to inny podmiot niż reklamodawca);
c. jakie są parametry, które decydują o tym, że widzisz reklamę.

Szczegółowe zasady prezentacji reklam znajdziesz w dedykowanej zakładce na Stronie Internetowej i w Aplikacji.

5. Zgłaszanie nielegalnych treści

Jako internetowa platforma handlowa działamy zgodnie z Aktem o usługach cyfrowych (DSA). Jeśli zauważysz w Serwisie treści, które uważasz za nielegalne (np. Towar naruszający prawa własności intelektualnej, opis nawołujący do przemocy, grafika naruszająca prawa autorskie), masz prawo to zgłosić.

W tym celu udostępniamy Ci dedykowany formularz zgłoszeniowy “Zgłoś nielegalne treści”, dostępny w stopce Strony Internetowej lub w Aplikacji. Abyśmy mogli szybko i

precyzyjnie rozpatrzyć Twoje zgłoszenie, formularz wymaga podania konkretnych informacji takich jak Twoje dane, powód zgłoszenia (do wybrania spośród wskazanych kategorii), uzasadnienie, załączniki lub adres URL prowadzący do miejsca, gdzie zauważyłeś nielegalne treści. Przesyłając zgłoszenie oświadczasz, że działasz w dobrej wierze oraz że jesteś przekonany o tym, że informacje i zarzuty zawarte w zgłoszeniu są prawidłowe i kompletne.

Jeśli zgłoszenie dotyczy przestępstw związanych z niegodziwym traktowaniem dzieci w celach seksualnych, pornografii dziecięcej lub nagabywania dzieci (art. 3–7 dyrektywy 2011/93/UE), możesz dokonać zgłoszenia anonimowo (bez podawania danych).

Niezwłocznie po wysłaniu formularza otrzymasz na podany adres e-mail automatyczne potwierdzenie, że zgłoszenie do nas dotarło. Rozpatrujemy zgłoszenia w sposób terminowy, niearbitralny i obiektywny. Decyzje nie są podejmowane wyłącznie przez automaty – w proces weryfikacji zaangażowany jest człowiek, który ocenia zasadność zgłoszenia z należytą starannością.

Bez zbędnej zwłoki poinformujemy Cię mailowo o podjętych działaniach. Możemy (1) usunąć treść lub zablokować do niej dostęp (jeśli uznamy zgłoszenie za zasadne) lub (2) pozostawić treść (jeśli uznamy, że nie narusza prawa). W wiadomości z decyzją otrzymasz wyjaśnienie, dlaczego podjęliśmy takie, a nie inne kroki.

Jeśli nie jesteś zadowolony z rozstrzygnięcia, masz prawo odwołać się od naszej decyzji. Informację o tym, jak i gdzie złożyć odwołanie (w tym o możliwości skorzystania z pozasądowego rozstrzygania sporów lub drogi sądowej), przekażemy Ci w wiadomości z decyzją.

§ 7. Jakie są zasady korzystania z Serwisu?

1. Co musisz wiedzieć, żeby wszystko działało? (wymagania techniczne)

Chcemy, aby korzystanie z Serwisu było dla Ciebie przyjemne i bezproblemowe. Aby Serwis działał prawidłowo, potrzebujesz urządzenia z dostępem do Internetu oraz spełnienia takich wymagań:

Element	Wymagania
Przeglądarka internetowa	Najnowsza wersja przeglądarki, np. Google Chrome, Safari, Mozilla Firefox, Microsoft Edge, Opera
Urządzenia mobilne	Aplikacja Decathlon (min. system Android 10 lub iOS 17.4) zainstalowana na urządzeniu z aktualną wersją systemu operacyjnego, która jest niezbędna do

	prawidłowego i bezpiecznego działania Aplikacji
Adres e-mail	Aktywny adres e-mail do kontaktu i obsługi zamówień oraz jako login do Konta Decathlon
Ustawienia	Włączona obsługa niezbędnych (technicznych) plików cookies oraz JavaScript

2. Jakie są Twoje obowiązki w Serwisie?

Dbamy o Twoje bezpieczeństwo w Serwisie, ale potrzebujemy Twojego zaangażowania:

a. chroń swoje dane - nie udostępniaj nikomu loginu ani hasła do Konta Decathlon;
b. podawaj prawdziwe dane - podczas rejestracji lub zakupów podawaj aktualne, kompletne i poprawne informacje. Jako Decathlon mamy obowiązek dbać o prawidłowość przetwarzanych danych (zgodnie z art. 5 ust. 1 lit. d RODO), dlatego zastrzegamy sobie prawo do weryfikacji, czy podane przez Ciebie informacje są autentyczne;
c. korzystaj z Serwisu uczciwie - używaj Serwisu zgodnie z jego przeznaczeniem i nie podejmuj działań, które mogłyby go uszkodzić (np. wirusy, automatyczne skrypty).

3. Jakie są zasady publikacji opinii?

Masz możliwość publikowania opinii lub komentarzy w Serwisie. Gdy dodajesz jakikolwiek komentarz lub opinię, oświadczasz, że posiadasz do nich pełne prawa autorskie i nie naruszają one praw osób trzecich.

Gdy publikujesz opinię lub komentarz, zgadzasz się, abyśmy jako Decathlon mogli z nich bezpłatnie korzystać na naszych stronach, w celach wewnętrznych lub w naszych materiałach reklamowych. Wciąż pozostajesz autorem swojej opinii.

Szczegółowe zasady i warunki techniczne publikacji opinii lub komentarzy, w tym precyzyjny zakres pól eksploatacji, czas trwania licencji (10 lat), zasady weryfikacji opinii oraz procedury moderacji, określa odrębny dokument „**Warunki Publikacji Komentarzy Decathlon**", dostępny w panelu dodawania opinii oraz w Serwisie w zakładce Regulaminy.

Jeżeli zrobiłeś zakup jako gość (klient niezarejestrowany), nie możesz opublikować opinii.

4. Czego nie wolno publikować?

Niedozwolone jest zamieszczanie w Serwisie treści, które:

a. promują przemoc, nienawiść, rasizm lub dyskryminację;
b. naruszają prawa autorskie lub prawa własności intelektualnej osób trzecich (np. użycie cudzych zdjęć);
c. zawierają wulgaryzmy lub obrażają innych użytkowników bądź pracowników Decathlon;
d. są reklamami innych firm lub spamem.

5. Jak moderujemy treści?

Jeśli dowiemy się, że opublikowane przez Ciebie treści są nielegalne lub naruszają Regulamin, możemy:

a. usunąć te treści lub uniemożliwić do niej dostęp;
b. ograniczyć widoczność treści (np. Twojej opinii);
c. zawiesić lub zamknąć Twoje Konto (w przypadku poważnych lub powtarzających się naruszeń).

6. Jakie są Twoje prawa dotyczące moderacji?

Naszym celem jest działanie zgodnie z prawem, obiektywnie i z należytą starannością. Jeżeli jednak nie zgadzasz się z naszą decyzją dotyczącą moderowania Twoich treści, możesz:

a. w ciągu 6 miesięcy od otrzymania od nas decyzji z uzasadnieniem, złożyć bezpłatne odwołanie w naszym wewnętrznym systemie rozpatrywania reklamacji;
b. Twoją skargę sprawdzi zespół pracowników, a nie automat;
c. otrzymasz od nas odpowiedź z uzasadnieniem w ciągu 14 dni.

7. Przeciwdziałanie oszustwom i blokada Konta

W ramach działań, które mają na celu zapewnienie bezpieczeństwa usług, ochronę Użytkowników oraz przeciwdziałanie oszustwom, zastrzegamy sobie prawo do weryfikacji Twojej aktywności na Koncie w tym na koncie firmowym. Jeśli wykryjemy uzasadnione podejrzenie działań oszukańczych, możemy zablokować Twoje Konto, w tym konto firmowe.

Działanie to ma charakter prewencyjny, a jego celem jest m.in. zabezpieczenie dowodów oraz uniemożliwienie ponownego wykorzystania danych do nadużyć. Zablokowanie Konta, w tym konta firmowego może nastąpić w szczególności, gdy:

a. odnotujemy wysoce nietypową, podejrzaną aktywność, która nosi znamiona oszustwa (np. tworzenie powielonych, fałszywych lub fikcyjnych kont, masowa rejestracja, omijanie zabezpieczeń systemów płatniczych);

b. podasz niepełne, błędne lub fałszywe informacje w celu zatajenia swojej prawdziwej tożsamości;
c. naruszysz zasady tego Regulaminu, próbując wyłudzić Towary lub środki finansowe.

8. Ścieżka odwoławcza od blokady Konta

Decyzja o zablokowaniu Konta, w tym konta firmowego, nie jest ostateczna. Jeśli Twoje Konto, w tym konto firmowe, zostało zablokowane, poinformujemy Cię o tym. Masz pełne prawo złożyć odwołanie i wyjaśnić zaistniałe okoliczności. Wszelkie odwołania oraz korespondencję w sprawie nałożonych blokad bezpieczeństwa kieruj bezpośrednio na dedykowany adres e-mail naszego zespołu ds. bezpieczeństwa: account.security@decathlon.com. Każdą sprawę weryfikujemy indywidualnie.

Część IV.
Internetowa platforma handlowa

§ 8. Decathlon Marketplace

1. Czym jest Decathlon Marketplace?

Na Stronie Internetowej i w Aplikacji umożliwiamy Ci zakup towarów nie tylko od nas (Decathlon), ale również od innych, niezależnych od nas firm czyli od zewnętrznych sprzedawców. Tę część Serwisu nazywamy **Decathlon Marketplace**.

Gdy kupujesz Towary od innych firm, korzystasz z Serwisu, który jest internetową platformą handlową. Oznacza to, że łączymy Cię bezpośrednio z zewnętrznymi sprzedawcami, abyś mógł zawrzeć z nimi umowę sprzedaży.

2. Podział obowiązków na Decathlon Marketplace

Kto	Rola	Jaki obowiązek
Decathlon	**operator internetowej platformy handlowej**	• dostarczamy Ci technologię i przestrzeń do zakupów w różnych firmach, w tym mechanizm do płatności; • umożliwiamy zawarcie umowy pomiędzy Tobą a Sprzedawcą Marketplace • odpowiadamy za działanie Strony Internetowej i Aplikacji; • nie odpowiadamy za zgodność Towaru z umową sprzedaży, którą zawierasz ze Sprzedawcą Marketplace; • jeżeli skierujesz do nas reklamację Towaru kupionego u Sprzedawcy Marketplace, niezwłocznie przekażemy ją do niego. Nie wpłynie to na czas rozpatrzenia Twojej reklamacji. Jako Decathlon nie decydujemy o jej rozstrzygnięciu.
Sprzedawca Marketplace	**sprzedawca - strona umowy sprzedaży**	• zawierasz z nim umowę sprzedaży; • ustala zasady sprzedaży towarów, które mogą być inne niż zasady Decathlon; • odpowiada za dostarczenie Towaru i jego zgodność z umową sprzedaży; • do niego kierujesz zwroty; • do niego adresujesz reklamacje.

3. Zasady sprzedaży na Decathlon Marketplace

W ramach Decathlon Marketplace możesz kupować Towary bezpośrednio od Sprzedawcy Marketplace. Główne zasady tej sprzedaży, które obejmują m.in. zwroty oraz reklamacje, ustala jednolity dokument, wspólny dla wszystkich Sprzedawców Marketplace - **Ogólne Warunki Sprzedaży Decathlon Marketplace**. Ponadto, każdy Sprzedawca Marketplace może ustalić własne szczegółowe zasady, które zobaczysz na jego podstronie w Serwisie, jednak nie mogą być one sprzeczne z OWS Decathlon Marketplace.

OWS Decathlon Marketplace są dostępne w Serwisie w zakładce Regulaminy.

4. Kto może sprzedawać na Marketplace?

Na Decathlon Marketplace dopuszczamy wyłącznie profesjonalnych sprzedawców, czyli przedsiębiorców. Dzięki temu zawsze korzystasz z pełnej ochrony prawnej, jaka Ci przysługuje, gdy robisz zakupy jako konsument.

Zanim Sprzedawca Marketplace zacznie oferować swoje Towary do sprzedaży na Decathlon Marketplace, przeprowadzamy odpowiednią weryfikację, aby potwierdzić jego wiarygodność.

Na karcie produktu informujemy Cię o tym, kto konkretnie sprzedaje Towar, który oglądasz oraz jakie są nasze obowiązki i obowiązki Sprzedawcy Marketplace.

Część V.
Sprzedaż Towarów w Serwisie

§ 9. Jak kupować w Serwisie?

Kanał zakupu	Kroki zamówienia
Samodzielnie - Strona Internetowa	1. **zaloguj się, załóż Konto lub kontynuuj jako gość**; 2. dodaj do koszyka Towary, które Cię interesują; → jeśli masz kod rabatowy, wpisz go w dedykowanym miejscu; 3. wybierz metodę dostawy i potwierdź adres; 4. wybierz metodę płatności; 5. naciśnij przycisk Zapłać i przejdź do panelu płatności; 6. otrzymasz email z potwierdzeniem zamówienia
Samodzielnie - Aplikacja	1. **zaloguj się lub załóż Konto**; 2. dodaj do koszyka Towary, które Cię interesują; → jeśli masz kod rabatowy, wpisz go w dedykowanym miejscu; 3. wybierz metodę dostawy i potwierdź adres; 4. wybierz metodę płatności; 5. naciśnij przycisk Zapłać i przejdź do panelu płatności; 6. otrzymasz email z potwierdzeniem zamówienia
Przy pomocy konsultanta - na czacie lub przez telefon	1. zadzwoń do nas lub napisz na czacie dostępnym na Stronie Internetowej; 2. w trakcie rozmowy podaj nam swój adres email jeśli posiadasz Konto Decathlon lub jeżeli nie masz Konta Decathlon, pomożemy Ci je założyć; 3. wybierz preferowaną metodę dostawy oraz płatności; 4. otrzymasz email z potwierdzeniem zamówienia W tym kanale zakupu nie możesz kupić Towaru jako gość, dlatego jeśli nie chcesz zakładać Konta, zakupy jako gość zrobisz samodzielnie na Stronie Internetowej lub w Aplikacji
Przy pomocy naszego pracownika w sklepie stacjonarnym	1. jeżeli w sklepie stacjonarnym nie ma interesującego Cię Towaru, poinformuj o tym naszego pracownika; 2. podaj pracownikowi nazwę Towaru; 3. podaj swój adres email, a jeżeli nie masz Konta Decathlon, pomożemy Ci je założyć, ponieważ dla tego kanału zakupu musisz posiadać Konto; 4. wybierz preferowaną metodę dostawy oraz płatności; 5. otrzymasz email z potwierdzeniem zamówienia W tym kanale zakupu nie możesz kupić Towarów od Sprzedawców Marketplace

§ 10. Metody płatności i dostawy

1. W jaki sposób możesz zapłacić?

Kanał zakupu	Metody płatności
Samodzielnie - Strona Internetowa lub Aplikacja	**Płatności elektroniczne** Płatności elektroniczne oraz płatności mobilne realizowane za pośrednictwem zewnętrznych serwisów płatności natychmiastowych **Karty płatnicze** Płatności kartami płatniczymi (debetowymi, kredytowymi) **Płatności odroczone i ratalne** Płatności w systemie odroczonym (np. kup teraz, zapłać później) oraz płatności ratalne. → płatności ratalne możliwe przy zakupach powyżej 399,00 zł. **Przelew tradycyjny** Płatności przelewem tradycyjnym na rachunek bankowy Decathlon. → Nie dotyczy zakupów od Sprzedawców Marketplace oraz zakupów mieszanych (od Decathlon i Sprzedawców Marketplace) **Środki własne / bony podarunkowe** Płatności przy użyciu bonów, voucherów, kart podarunkowych lub punktów w programach lojalnościowych → Nie dotyczy zakupów od Sprzedawców Marketplace oraz zakupów mieszanych (od Decathlon i Sprzedawców Marketplace)
Przy pomocy konsultanta - na czacie lub przez telefon	**Płatność elektroniczna Blik** Realizowane za pośrednictwem zewnętrznych serwisów płatności natychmiastowych **Przelew tradycyjny** Płatności przelewem tradycyjnym na rachunek bankowy Decathlon. → Nie dotyczy zakupów od Sprzedawców Marketplace oraz zakupów mieszanych (od Decathlon i Sprzedawców Marketplace) **Środki własne / bony podarunkowe** Płatności przy użyciu bonów, voucherów, kart podarunkowych lub punktów w programach lojalnościowych → Nie dotyczy zakupów od Sprzedawców Marketplace oraz zakupów mieszanych (od Decathlon i Sprzedawców Marketplace)

Przy pomocy naszego pracownika w sklepie stacjonarnym	Dla Towarów Decathlon **Płatność gotówką w kasie sklepu stacjonarnego** **Płatności bezgotówkowe za pośrednictwem terminala płatniczego** (karty debetowe, kredytowe, płatności mobilne) **Płatności przy użyciu bonów, voucherów, kart podarunkowych lub punktów w programach lojalnościowych** **Płatność elektroniczna Blik** Realizowane za pośrednictwem zewnętrznych serwisów płatności natychmiastowych **Przelew tradycyjny** Dla Towarów Sprzedawców Marketplace i koszyków mieszanych (Decathlon i Sprzedawców Marketplace) **Płatność gotówką w kasie sklepu stacjonarnego** **Płatności bezgotówkowe za pośrednictwem terminala płatniczego** (karty debetowe, kredytowe, płatności mobilne) **Płatności elektroniczna Blik** Realizowane za pośrednictwem zewnętrznych serwisów płatności natychmiastowych

Aktualna lista operatorów oraz dostępnych metod płatności jest każdorazowo umieszczana w zakładce Metody płatności na Stronie Internetowej oraz na etapie składania zamówienia, przed jego opłaceniem.

2. Jak dostarczane są Towary?

Zamówione Towary dostarczamy wyłącznie na terytorium Polski. W zależności od tego jaki rodzaj Towaru zamówiłeś, możesz wybrać dostępną metodę dostawy:

a. **odbiór osobisty w sklepie stacjonarnym Decathlon (usługa Click&Collect)** - zamówienie możesz odebrać w ciągu 3 dni od otrzymania wiadomości email i SMS o możliwości odbioru. Do odbioru potrzebujesz: numer zamówienia oraz 6-cyfrowy kod bądź kod QR, które otrzymasz wraz z wiadomością. Szczegóły dotyczące tej metody dostawy znajdziesz w zakładce CLICK & COLLECT na Stronie Internetowej
b. dostawa do automatycznych punktów odbioru;
c. przesyłka kurierska pod wskazany przez Ciebie adres (w tym dostawy gabarytowe, niestandardowe);

d. dostawa Ekspresowa w 2h - dostępna w wybranych sklepach stacjonarnych. Szczegóły dotyczące tej metody dostawy znajdziesz w zakładce Dostawa ekspresowa na Stronie Internetowej.

Aktualna lista przewoźników, aktualne koszty dostawy, kryteria darmowej wysyłki oraz szczegółowe zasady dotyczące każdej metody dostawy publikujemy w zakładce **Sposoby dostawy** na Stronie Internetowej.

Wszystkie dostępne dla Twojego zamówienia metody oraz ich dokładny koszt zobaczysz także w koszyku, zanim sfinalizujesz i opłacisz zakup.

3. Jak dostarczane są Towary od Sprzedawców Marketplace?

Pamiętaj, że Towary od Sprzedawców Marketplace są wysyłane bezpośrednio z ich własnych magazynów. Jeśli kupujesz Towary od kilku różnych firm, otrzymasz osobne przesyłki, a koszty dostawy mogą być naliczane oddzielnie przez każdego sprzedawcę. Szczegółowe informacje o metodach i kosztach dostawy u poszczególnych Sprzedawców Marketplace znajdziesz na ich podstronach dostępnych w Serwisie.

4. W jakim terminie otrzymasz Towar?

Przewidywany czas dostawy podajemy Ci przy finalizacji zamówienia w koszyku. Dokładamy starań, aby nasza przesyłka jak również przesyłki Sprzedawców Marketplace docierały jak najszybciej i zgodnie z deklaracją, jednak maksymalny, prawnie określony termin dostawy Towaru wynosi 30 dni od momentu zawarcia umowy sprzedaży (art. 543^1 § 1 Kodeksu cywilnego).

5. Co się stanie jeśli nie odbierzesz Towaru?

Zakupy to współpraca obu stron. My zobowiązujemy się dostarczyć Ci zamówiony Towar, a Ty zobowiązujesz się odebrać paczkę w ustalonym terminie (od kuriera, z automatycznego punktu odbioru).

Jeśli zamówiony od nas Towar wróci do magazynu, ponieważ go nie odebrałeś, nie anulujemy transakcji automatycznie - rozumiemy, że mogła to być sytuacja losowa. Skontaktujemy się z Tobą, aby ustalić czy zależy Ci na ponownej wysyłce, czy wolisz zrezygnować z zakupu.

Jeśli kupujesz Towar od Sprzedawcy Marketplace, zasady i konsekwencje nieodebrania przesyłki w terminie określa dany Sprzedawca Marketplace zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

6. Odpowiedzialność za podanie danych

Pamiętaj, że podawane przez Ciebie dane podczas składania zamówienia muszą być aktualne i zgodne z prawdą. Po zawarciu umowy sprzedaży, nie będziemy mogli zmienić danych wpisanych na fakturze. Ewentualne korekty faktur są możliwe wyłącznie na podstawie obowiązujących przepisów prawa.

§ 11. Zawarcie umowy sprzedaży

1. Zaproszenie do zawarcia umowy

Prezentowane w Serwisie Towary, ich opisy i ceny mają charakter informacyjny i nie są ofertą w ścisłym znaczeniu prawnym. Dzięki temu, zanim zawrzemy umowę, możemy upewnić się, czy zamówiony przez Ciebie Towar jest fizycznie dostępny w naszym magazynie.

2. Jak przebiega proces realizacji zamówienia i zawarcie umowy?

Proces realizacji zamówienia podzieliliśmy na wyraźne etapy, abyś zawsze wiedział jaki jest status Twojego zamówienia.

Etap	Nasze działanie	Status
Opłacanie zamówienia za Towary w koszyku	Rejestrujemy Twoje zamówienie w systemie	Złożenie oferty zakupu wskazanych w koszyku Towarów
Wiadomość email z przyjęciem oferty	Sprawdzamy, czy wybrany Towar jest fizycznie dostępny i gotowy do wysyłki, a następnie wysyłamy potwierdzenie przyjęcia zamówienia do realizacji, czyli potwierdzamy zawarcie umowy sprzedaży Jeżeli jako metodę płatności za zamówienie wybierasz przelew tradycyjny, otrzymasz od nas wiadomość email ze szczegółami płatności	**Zawarcie umowy**

3. Potwierdzenie zawarcia umowy

W ciągu maksymalnie 72 godzin od momentu złożenia przez Ciebie zamówienia i jego opłacenia, potwierdzimy zawarcie umowy w wysłanej wiadomości email.

W wiadomości znajdziesz również aktualnie obowiązujący Regulamin, który możesz pobrać na swoje urządzenie (trwały nośnik).

Jeżeli w tym czasie nie otrzymasz od nas wiadomości email z potwierdzeniem zawarcia umowy, Twoje zamówienie zostanie automatycznie anulowane. W takiej sytuacji niezwłocznie zwrócimy Ci cenę oraz koszty dostawy Towaru. W zależności od wybranej metody płatności, zwrot pieniędzy otrzymasz maksymalnie w ciągu 5 dni roboczych.

Zastrzegamy sobie prawo własności Towaru do momentu całkowitej zapłaty ceny.

4. **Jasna komunikacja i status zamówienia**

Chcemy, abyś czuł się bezpiecznie w procesie składania zamówienia. Informacja o aktualnym statusie Twojego zamówienia będzie widoczna na każdym etapie naszej komunikacji, a dodatkowo na Twoim Koncie.

Jeżeli kupujesz Towar jako gość, status zamówienia możesz sprawdzić poprzez wpisanie adres email oraz numeru zamówienia w formularzu dostępnym w dedykowanej zakładce na Stronie Internetowej. Link do formularza otrzymasz również w wiadomości email z potwierdzeniem zamówienia.

5. **Zakupy u Sprzedawców Marketplace**

Gdy kupujesz Towary od Sprzedawców Marketplace, techniczny proces realizacji zamówienia i zawarcie umowy ze Sprzedawcą Marketplace przebiega na takich samych zasadach jak opisane powyżej, jak również wedle reguł ustalonych w Ogólnych Warunkach Sprzedaży Decathlon Marketplace.

Jako Decathlon zarządzamy komunikacją w imieniu danego Sprzedawcy Marketplace w ramach Serwisu, dlatego będziemy wysyłać Ci wiadomości na każdym etapie realizacji zamówienia. Pamiętaj, że gdy otrzymasz wiadomość email z potwierdzeniem zawarcia umowy, zawierasz ją ze Sprzedawcą Marketplace. Decathlon jedynie pośredniczy w zawarciu tej umowy.

§ 12. Jak zwrócić Towar?

1. **Zwrot w ramach prawa odstąpienia**

Jeżeli po otrzymaniu Towaru zmienisz zdanie, masz prawo go zwrócić bez podawania przyczyny. W Decathlon oferujemy Ci znacznie więcej czasu na decyzję, niż przewiduje prawo.

Prawo odstąpienia dotyczy Towarów kupionych bezpośrednio od nas, czyli od Decathlon sp. z o.o. Nie możemy przyjmować zwrotów produktów, które kupiłeś od zagranicznych spółek Decathlon, ponieważ w takiej sytuacji umowę zawarłeś z

odrębnym od nas podmiotem. Jeśli chcesz zwrócić taki produkt, skontaktuj się ze sprzedawcą, z którym zawarłeś umowę i postępuj zgodnie z jego regulaminem.

2. Ile masz czasu na odstąpienie i zwrot?

Termin na odstąpienie od umowy i odesłanie Towaru zależy od Twojej sytuacji i relacji z Decathlon.

Pamiętaj, że odróżniamy moment, w którym poinformujesz nas, że chcesz zwrócić Towar, od momentu, w którym odeślesz lub zwrócisz towar fizycznie.

Twoja sytuacja	Czas na poinformowanie o odstąpieniu	Czas na odesłanie	Warunki zwrotu
Kupujesz jako gość Masz Konto i należysz do Decathlon Active Masz Konto Decathlon i nie należysz do Decathlon Active	365 dni od odebrania Towaru	14 dni od poinformowania	Odpowiadasz tylko za zmniejszenie wartości Towaru, które wynika z korzystania w sposób większy, niż jest to konieczne do sprawdzenia jego cech (podobnie jak robiłbyś to w sklepie)
Kupujesz kask lub sprzęt ochrony osobistej	14 dni od odebrania Towaru	14 dni od poinformowania	Odpowiadasz tylko za zmniejszenie wartości Towaru, które wynika z korzystania w sposób większy, niż jest to konieczne do sprawdzenia jego cech (podobnie jak robiłbyś to w sklepie)

3. Odstąpienie i zwrot dla Towarów kupionych od Sprzedawców Marketplace

Zasady odstąpienia od umowy oraz szczegółowe warunki zwrotów dla Towarów kupionych od Sprzedawców Marketplace są uregulowane w **Ogólnych Warunkach Sprzedaży Decathlon Marketplace**.

Pamiętaj, że Towaru kupionego od Sprzedawcy Marketplace nie możesz zwrócić w sklepie stacjonarnym Decathlon ani wysłać do magazynu Decathlon. Zawsze odsyłaj go na adres Sprzedawcy Marketplace, zgodnie z zasadami obowiązującymi u danego Sprzedawcy Marketplace.

4. Jak odstąpić od umowy?

Sposoby, na jakie możesz odstąpić od umowy:

a. **na Koncie Decathlon** - kliknij przycisk zwrotu, który znajdziesz w historii zamówień i postępuj zgodnie z poleceniami Serwisu. Tam znajdziesz szczegóły dotyczące odesłania Towaru;
b. **w sklepie stacjonarnym Decathlon** - możesz przyjść z Towarem do dowolnego sklepu Decathlon w Polsce. Przygotuj numer zamówienia, dowód zakupu lub adres email przypisany do Konta Decathlon;
c. **poprzez wysłanie do nas wiadomości** (email, pisemnej), w której oświadczysz, że odstępujesz od umowy i podasz dane wskazane w formularzu (załącznik do Regulaminu);
d. **przez dedykowany formularz** - dostępny dla każdego klienta na Stronie Internetowej w zakładce Status zamówienia po wpisaniu adresu email i numeru zamówienia.

W celu odstąpienia od umowy możesz skorzystać z załączonego do Regulaminu wzoru formularza odstąpienia od umowy i przekazać je do nas w wybrany wyżej sposób. Korzystanie ze wzoru formularza nie jest obowiązkowe.

Po złożeniu oświadczenia o odstąpieniu od umowy, niezwłocznie prześlemy Ci wiadomość email z potwierdzeniem otrzymania takiego oświadczenia.

5. Jak zwrócić (odesłać) Towar?

Szczegółowe informacje o sposobach odsyłania Towarów, ich kosztach, jak również o możliwości zwrotów bezpłatnych i adresach, znajdziesz na Stronie Internetowej i w Aplikacji w zakładce Zwrot produktów.

6. Zwrot pieniędzy

Zwracamy Ci wszystkie otrzymane od Ciebie płatności, ale w przypadku kosztów dostawy, zwrócimy Ci koszty najtańszej dostępnej u nas dostawy.

Bezpośrednie koszty odesłania Towaru ponosisz we własnym zakresie, ponieważ decyzja o odstąpieniu należy do Ciebie.

Zwrot pieniędzy otrzymasz w taki sposób, w jaki zapłaciłeś za zamówienie, z uwzględnieniem poniższych informacji:

a. **jeśli zapłaciłeś kartą płatniczą, kartą kredytową, Blikiem lub przelewem tradycyjnym** - pieniądze wrócą bezpośrednio na rachunek przypisany do Twojej karty;
b. **jeśli zapłaciłeś kartą podarunkową** - szczegółowe zasady zwrotu środków określają Ogólne warunki sprzedaży i użytkowania (OWSU) Kart Podarunkowych Decathlon dla Klientów Indywidualnych oraz Ogólne warunki sprzedaży i użytkowania (OWSU) Kart Podarunkowych dla Przedsiębiorców, które znajdziesz w dedykowanej zakładce na Stronie Internetowej ;

c. **jeżeli wybrałeś zakup na raty** albo **zakup z odroczoną płatnością** i zwracasz Towary, informację o odstąpieniu od umowy sprzedaży przekażemy do operatora płatności oraz do instytucji finansującej Twój kredyt (dostawcy usługi). Poniżej wyjaśniamy, jak wygląda proces w zależności od Twojej sytuacji:
   - **zwrot wszystkich Towarów z zamówienia, gdy jesteś w trakcie spłacania zobowiązania** - umowa o finansowanie (np. umowa o kredyt konsumencki) wygaśnie z mocy prawa, a ewentualnie spłacone dotychczas raty zostaną Ci zwrócone bezpośrednio przez instytucję finansującą na Twój rachunek bankowy;
   - **zwrot wszystkich Towarów z zamówienia, gdy spłaciłeś już całe zobowiązanie** - instytucja finansująca skontaktuje się z Tobą w celu rozliczenia nadpłaty i zwrotu środków na wskazany przez Ciebie rachunek bankowy albo - jeśli wynika to z procedur tej instytucji - to my poprosimy Cię o numer rachunku bankowego i zwrócimy Ci środki;
   - **zwrot tylko niektórych Towarów z zamówienia (zwrot częściowy), gdy jesteś w trakcie spłacania zobowiązania** - Twoje zobowiązanie ulega odpowiedniej zmianie. Instytucja finansująca proporcjonalnie pomniejszy wysokość kredytu (kwotę pozostałą do zapłaty) o wartość zwróconych Towarów i zaktualizuje Twój harmonogram spłat;
   - **zwrot tylko niektórych Towarów z zamówienia (zwrot częściowy), gdy spłaciłeś już część albo całość zamówienia i w wyniku zwrotu Towaru powstanie nadpłata** - rozliczenia i bezpośredni zwrot tej nadpłaty na Twój rachunek bankowy przeprowadzi instytucja finansująca albo - jeśli wynika to z jej procedur - my poprosimy Cię o numer rachunku bankowego i zwrócimy Ci środki.

Rozliczenie zwrotu nastąpi niezwłocznie, maksymalnie w ciągu 14 dni od dnia, w którym otrzymamy Twoje oświadczenie o odstąpieniu od umowy.
Możemy jednak wstrzymać się z tym rozliczeniem do czasu otrzymania zwracanego Towaru lub dostarczenia nam dowodu jego odesłania – w zależności od tego, co nastąpi wcześniej.

7. Czego nie możesz zwrócić?

Zgodnie z ustawą o prawach konsumenta, prawo odstąpienia od umowy sprzedaży nie przysługuje dla niektórych towarów, np. gdy Towar jest nieprefabrykowany, wyprodukowany według specyfikacji konsumenta lub służący zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb lub gdy Towar dostarczany jest 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.

Z tego powodu nie możesz zwrócić:

a. Towarów dostarczanych w zapieczętowanym opakowaniu (np. bielizna, suplementy diety), które zostało otwarte po dostarczeniu;
b. Towarów wykonanych według Twojej specyfikacji (np. koszulka z Twoim nazwiskiem).

Pamiętaj, że każdy Sprzedawca Marketplace może inaczej określić zasady zwrotu Towarów, które od niego kupujesz.

§ 13. Jak reklamować kupione Towary?

1. **Jakie są Twoje prawa dotyczące reklamacji?**

W razie niezgodności Towaru z umową sprzedaży masz prawo żądać naprawy lub wymiany Towaru.

Odpowiadamy za zgodność Towaru z umową sprzedaży przez 2 lata od jego dostarczenia. Taka sama odpowiedzialność spoczywa na Sprzedawcy Marketplace.

Do zgłoszenia reklamacji nie potrzebujesz oryginalnego opakowania.

2. **Jak złożyć reklamację?**

Gdy Towary kupujesz od Decathlon, reklamację możesz złożyć:
a. przez czat dostępny na Stronie Internetowej;
b. przez formularz kontaktowy: https://www.decathlon.pl/help/app/ask;
c. mailowo: kontakt@decathlon.pl;
d. telefonicznie: 800 808 007;
e. pisemnie na adres naszej siedziby: Decathlon sp. z o.o., ul. Geodezyjna 76, 03-290 Warszawa.

Gdy Towary kupujesz od Sprzedawcy Marketplace, zasady składania reklamacji opisane są w Ogólnych Warunkach Sprzedaży Decathlon Marketplace.

3. **Rozpatrzenie reklamacji**

Na Twoją reklamację odpowiemy **w ciągu 14 dni**. W takim samym terminie na reklamację ma obowiązek odpowiedzieć Sprzedawca Marketplace.

Jeśli Twoja reklamacja zostanie uznana, możesz liczyć m.in. na:
a. nieodpłatną naprawę Towaru lub
b. wymianę Towaru na nowy;
c. zwrot ceny (jeśli odstąpisz od umowy z powodu niezgodności Towaru z umową), np. gdy naprawa lub wymiana będą niemożliwe;

d. zwrot części ceny (jeśli zażądasz obniżenia ceny zgodnie z warunkami ustawy o prawach konsumenta).

Możemy wymienić Towar, gdy żądasz naprawy lub naprawić go, gdy żądasz wymiany, tylko jeżeli doprowadzenie Towaru do zgodności w wybrany przez Ciebie sposób jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów.

Jeśli nie zdążymy odpowiedzieć Ci w terminie 14 dni od otrzymania reklamacji, zgodnie z prawem Twoja reklamacja zostanie automatycznie uwzględniona.

4. Reklamacja Towaru z elementami cyfrowymi

Jeżeli kupujesz Towar, który posiada oprogramowanie lub łączy się z aplikacją (np. smartwatch, rower elektryczny), mamy obowiązek dostarczać Ci informacje o niezbędnych aktualizacjach, w tym tych dotyczących bezpieczeństwa. Pamiętaj, że Twoim obowiązkiem jest ich instalacja zgodnie z przekazanymi informacjami. Jeżeli poinformujemy Cię o dostępnej aktualizacji i konsekwencjach jej braku, a Ty jej nie zainstalujesz, nie będziemy ponosić odpowiedzialności za błędy w działaniu Towaru, które wynikają wyłącznie z korzystania z nieaktualnego oprogramowania.

5. Dodatkowe możliwości dotyczące sporów

Jeżeli jesteś konsumentem i nie zgadzasz się z naszą decyzją w sprawie reklamacji, masz prawo skorzystać z darmowych, pozasądowych sposobów rozwiązywania sporów. Możesz zwrócić się m.in. do polubownego sądu konsumenckiego przy Wojewódzkim Inspektoracie Inspekcji Handlowej (WIIH) lub poprosić o pomoc miejskiego albo powiatowego rzecznika konsumentów. Rejestr podmiotów uprawnionych do rozwiązywania sporów oraz szczegółowe informacje znajdziesz na stronie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (www.uokik.gov.pl).

Część VI.
Usługi towarzyszące

§ 14. Usługi dodatkowe świadczone przez Decathlon

1. **Zakres usług towarzyszących**

   Założenie Konta Decathlon otwiera Ci dostęp do całego pakietu usług towarzyszących, które są powiązane z Serwisem, ale świadczone są na podstawie oddzielnie zawieranych z nami umów.

   Zasady na jakich świadczymy usługi towarzyszące są uregulowane w dedykowanych regulaminach dostępnych w zakładce Regulaminy na Stronie Internetowej i w Aplikacji lub na stronach internetowych odrębnych serwisów. Poniżej przedstawiamy ich syntetyczny opis.

2. **Decathlon Active**

   Nasz bezpłatny program lojalnościowy, do którego automatycznie przystępujesz wraz z założeniem Konta Decathlon (zob. § 4 ust. 3 Regulaminu). Zbierasz punkty za zakupy lub inne usługi, które wymieniasz na bony na kolejne zakupy.

3. **Decathlon Go**

   Internetowa platforma handlowa, na której możesz zapisać się na udział w wydarzeniu sportowym lub treningu, kupić bilet na wydarzenie sportowe jako kibic lub samemu zorganizować wydarzenie. Organizatorem wydarzeń sportowych może być Decathlon jak również inne, niepowiązane z nami podmioty.

4. **Decathlon Rent**

   Internetowa platforma handlowa, na której możesz wypożyczać sprzęt sportowy zarówno od nas jak i od innych wynajmujących.

5. **Decathlon Second Life**

   W ramach tej usługi masz możliwość kupowania używanych Towarów (np. ze zwrotów lub poekspozycyjnych) w obniżonych cenach. Przed udostępnieniem do sprzedaży Towary te są sprawdzane przez nasz serwis i objęte gwarancją.

6. **Decathlon Buy Back**

Odkupimy od Ciebie używany sprzęt sportowy w zamian za voucher na zakupy w Decathlon. Realizacja tej usługi możliwa jest w wybranych sklepach dla osób pełnoletnich. Lista sklepów dostępna jest na podstronie Decathlon Buy Back.

7. **Decathlon Support**

Profesjonalna naprawa i konserwacja Twojego sprzętu. Dbamy o to, aby Twój rower czy sprzęt fitness służył Ci jak najdłużej.

8. **Decathlon Outdoor**

Aplikacja mobilna, dzięki której odkryjesz tysiące szlaków i tras sportowych w Twojej okolicy. Do aplikacji Decathlon Outdoor zalogujesz się za pomocą Konta Decathlon.

9. **Przechowalnia rowerów**

Usługa bezpiecznego, płatnego przechowywania rowerów (także elektrycznych), aktualnie dostępna w wybranych lokalizacjach. Lista lokalizacji, w których skorzystasz z usługi dostępna na podstronie Przechowalni rowerów.

Część VII.
Inne formalności

§ 15. Dane osobowe i zasady ich przetwarzania

1. **Bezpieczeństwo danych jako priorytet**

   Twoja prywatność i bezpieczeństwo danych są dla nas priorytetem. Dbamy o to, aby Twoje dane osobowe były przetwarzane zgodnie z prawem, w tym z ogólnym rozporządzeniem o ochronie danych (RODO).

2. **Kto przetwarza Twoje dane?**

   Decathlon - jako Decathlon sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie jesteśmy administratorem Twoich danych osobowych w zakresie korzystania z Serwisu, a także świadczonych przez nas usług dodatkowych.

   Sprzedawcy Marketplace - gdy kupujesz Towar od Sprzedawcy Marketplace, staje się on niezależnym od nas administratorem Twoich danych osobowych, wyłącznie w zakresie niezbędnym do realizacji zamówienia, w tym wykonania zawartej z Tobą umowy sprzedaży i obowiązków prawnych z tym związanych. Wobec tego Sprzedawca powinien Cię poinformować o zasadach przetwarzania danych osobowych niezależnie od nas.

3. **W jakim celu przetwarzamy Twoje dane?**

   Wykonania umowy sprzedaży, czyli realizacji Twoich zamówień, zwrotów i reklamacji; założenia i obsługi Konta Decathlon; kontaktu z Tobą w sprawach związanych z usługami dodatkowymi.

4. **Jakie masz prawa w związku z przetwarzaniem?**

   Wglądu w swoje dane i otrzymania ich kopii; sprostowania (poprawienia) danych; usunięcia danych; ograniczenia przetwarzania lub wniesienia sprzeciwu; przeniesienia danych; złożenia skargi do organu.

5. **Szczegółowe informacje dotyczące Twoich danych osobowych**

   Wszystkie dokładne informacje o zasadach przetwarzania Twoich danych osobowych, w tym jak długo przechowujemy dane, komu możemy je przekazywać oraz jak skontaktować się z naszym Inspektorem Ochrony Danych, znajdziesz na naszej Stronie Internetowej w zakładce **Dane osobowe i cookies**.

6. **Dodatkowa weryfikacja danych w celu zapobiegania oszustwom**

Zależy nam na bezpieczeństwie transakcji. W ramach walki z oszustwami (w tym zapobieganiu kradzieży tożsamości, oszustwom finansowym i nadużyciom przy usługach najmu lub zwrotach), zastrzegamy sobie prawo do weryfikacji Twoich danych.

Proces ten prowadzimy tak, aby jak najmniej ingerować w Twoją prywatność - w pierwszej kolejności korzystamy ze standardowych metod (np. kontakt e-mailowy, weryfikacja historii konta).

W sytuacjach wyjątkowych, gdy standardowe metody okażą się niewystarczające, a my poweźmiemy konkretne i udokumentowane podejrzenie oszustwa, możemy zażądać dodatkowej weryfikacji tożsamości. Jest to środek ostateczny, który realizujemy przy użyciu bezpiecznego, zewnętrznego narzędzia weryfikacyjnego.

Narzędzie to weryfikuje autentyczność Twojego dokumentu tożsamości na podstawie odczytu tekstu (OCR), bez użycia technologii biometrycznych. Dostęp do danych z dokumentu oraz wyniku weryfikacji mają wyłącznie nasi upoważnieni pracownicy i tylko na czas niezbędny do weryfikacji zgłoszenia. Nie archiwizujemy skanów ani zdjęć Twoich dokumentów w systemach Decathlon - wszelkie materiały z procesu weryfikacji są automatycznie i trwale usuwane z zewnętrznego narzędzia weryfikacyjnego maksymalnie w ciągu 24 godzin od ich przesłania. Jeśli odmówisz weryfikacji lub jej wynik będzie negatywny, możemy wstrzymać realizację danej usługi lub roszczenia (np. zwrotu środków).

§ 16. Reklamacje dotyczące Serwisu

1. **Reklamacje usług elektronicznych**

Chcemy, aby korzystanie ze Strony Internetowej i Aplikacji było dla Ciebie przyjemnością. Jeśli jednak zauważysz, że system nie działa prawidłowo (np. masz problem z zalogowaniem się do Konta lub widzisz błąd w koszyku), możesz złożyć reklamację dotyczącą usług świadczonych drogą elektroniczną.

2. **Jak możesz złożyć nam reklamację w sprawach działania Serwisu?**

Jeśli chcesz zareklamować działanie Serwisu, możesz się z nami skontaktować:

a. przez czat dostępny na Stronie Internetowej;
b. przez formularz kontaktowy: https://www.decathlon.pl/help/app/ask;
c. mailowo: kontakt@decathlon.pl;
d. telefonicznie: 800 808 007;
e. pisemnie na adres naszej siedziby: Decathlon sp. z o.o., ul. Geodezyjna 76, 03-290 Warszawa.

3. **Co powinno być w Twojej reklamacji?**

   Twoje dane (imię, nazwisko, adres email powiązany z Kontem).
   Opis problemu (co dokładnie nie działa i kiedy to zauważyłeś).
   Twoje oczekiwania (np. prośba o naprawienie błędu lub przywrócenie dostępu do Konta).

   Wskazówka - dołączenie zrzutu ekranu (screenshot) zazwyczaj przyspiesza naszą pomoc.

4. **Kiedy otrzymasz odpowiedź?**

   Na Twoje zgłoszenie odpowiemy niezwłocznie, maksymalnie w ciągu **14 dni** od jego otrzymania. Jeśli nie zdążymy w tym terminie, zgodnie z prawem Twoja reklamacja zostanie automatycznie uwzględniona.

5. **Dodatkowe możliwości dotyczące sporów**

   Jeżeli jesteś konsumentem i nie zgadzasz się z naszą decyzją w sprawie reklamacji, masz prawo skorzystać z darmowych, pozasądowych sposobów rozwiązywania sporów. Możesz zwrócić się m.in. do polubownego sądu konsumenckiego przy Wojewódzkim Inspektoracie Inspekcji Handlowej (WIIH) lub poprosić o pomoc miejskiego albo powiatowego rzecznika konsumentów. Rejestr podmiotów uprawnionych do rozwiązywania sporów oraz szczegółowe informacje znajdziesz na stronie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (www.uokik.gov.pl).

§ 17. Kiedy możemy zmieniać Regulamin?

1. **Jakie mogą być powody zmian Regulaminu?**

   Cały czas rozwijamy nasz Serwis i dbamy o Twoje bezpieczeństwo, dlatego zastrzegamy sobie prawo do zmiany Regulaminu. Zrobimy to jednak wyłącznie z ważnych przyczyn, do których należą:

   a. zmiany przepisów prawa lub nałożenie na nas obowiązków przez właściwe państwowe organy, które mają bezpośredni wpływ na nasze usługi;
   b. poprawa bezpieczeństwa Serwisu, w tym zapobieganie oszustwom i nadużyciom;
   c. wprowadzenie nowych technologii, ulepszenie działania Aplikacji lub Strony Internetowej;
   d. zmiany w zakresie świadczonych usług, w tym wprowadzanie nowych funkcjonalności lub zmiana dotychczasowych procesów sprzedażowych;
   e. poprawa ochrony prywatności użytkowników lub zmiany w polityce prywatności;

f. zmiany o charakterze formalnym (np. nowe brzmienie postanowień).

2. W jakim terminie informujemy o zmianach Regulaminu?

O zmianach Regulaminu, które wpływają na Twoje prawa i obowiązki, poinformujemy Cię z co najmniej 14 dniowym wyprzedzeniem. Nową wersję Regulaminu opublikujemy w Serwisie oraz wyślemy Ci wiadomość email na adres przypisany do Twojego Konta.

3. Kiedy wyjątkowo możemy zmienić Regulamin od razu?

W szczególnych sytuacjach możemy wprowadzić zmiany do Regulaminu bez wcześniejszego, 14 dniowego informowania, w tym ze skutkiem natychmiastowym. Dotyczy to dwóch przypadków:

a. gdy przepisy prawa wymagają od nas natychmiastowego dostosowania Regulaminu lub gdy musimy błyskawicznie zareagować na nieprzewidziane zagrożenie (np. cyberatak, złośliwe oprogramowanie, oszustwa);
b. jeżeli wprowadzamy wyłącznie zmiany redakcyjne (np. poprawiamy błędy ortograficzne, aktualizujemy niedziałające linki, zmieniamy układ graficzny tekstu dla większej przejrzystości lub aktualizujemy dane adresowe), a zmiany te w żaden sposób nie wpływają na Twoje prawa i obowiązki ani na sposób działania Serwisu czy proces zakupowy.

W takich przypadkach wprowadzamy zmiany od razu do Regulaminu, bez wysyłania do Ciebie wiadomości email. Aktualną treść Regulaminu znajdziesz zawsze w Serwisie w zakładce Regulaminy.

4. Którą wersję Regulaminu stosujemy do umowy sprzedaży?

Do umów sprzedaży, które zawarłeś z nami (lub ze Sprzedawcą Marketplace) przed wejściem w życie nowej wersji Regulaminu, zawsze stosujemy zasady z wersji, która obowiązywała w momencie Twojego zakupu.

Jeżeli korzystasz z Serwisu jako gość, obowiązuje Cię Regulamin aktualny na dzień, w którym przeglądasz Stronę Internetową.

5. Co jeśli nie zgadzasz się ze zmianami?

Jeżeli nie akceptujesz planowanych zmian, masz prawo zrezygnować z naszych usług przed ich wejściem w życie. Możesz to zrobić bez żadnych kosztów, po prostu usuwając swoje Konto Decathlon (samodzielnie w ustawieniach Konta) lub wysyłając do nas taką prośbę.

Część VIII.
Definicje

§ 18. Definicje - co i jak rozumieć?

1. **Aplikacja** – nasza oficjalna aplikacja mobilna „Decathlon – sklep sportowy", którą możesz zainstalować na swoim telefonie lub tablecie. Jest to jeden ze sposobów korzystania z naszych usług.

2. **Decathlon** – my, czyli spółka Decathlon sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Geodezyjnej 76. W zależności od sytuacji możemy być właścicielem strony, który świadczy usługi elektroniczne, sprzedawcą towarów lub operatorem platformy Marketplace, aby ułatwiać Ci kontakt z innymi firmami.

3. **Konsument** – Ty, o ile robisz u nas zakupy prywatnie, czyli w celu niezwiązanym bezpośrednio z Twoją pracą, firmą lub zawodem.

4. **Konto Decathlon** lub **Konto** – Twoje osobiste centrum zarządzania w Serwisie. Dzięki niemu możesz sprawdzać historię zakupów, śledzić zamówienia i korzystać z dodatkowych funkcji czy powiązanych serwisów (np. Decathlon Rent czy Decathlon Go).

5. **Marketplace** – część Serwisu, w której swoje Towary oferują inne, niezależne od nas firmy. My udostępniamy im tylko miejsce i technologię do sprzedaży.

6. **RODO** - rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych).

7. **Serwis** – nasza platforma internetowa, na którą składa się Strona Internetowa oraz Aplikacja.

8. **Sprzedawca Marketplace** – firma inna niż Decathlon, która sprzedaje swoje Towary w naszym Serwisie. To z tą firmą zawierasz umowę, gdy kupujesz Towar oznaczony jako „Sprzedawane i wysyłane przez przedsiębiorcę [nazwa firmy]".

9. **Strona Internetowa** – nasza strona internetowa, dostępna pod adresem decathlon.pl.

10. **Towar** – każdy przedmiot (rzecz ruchoma), którą możesz kupić w naszym Serwisie – zarówno od Decathlon, jak i od Sprzedawcy Marketplace.

11. **Użytkownik** – Ty, czyli każda osoba, która odwiedza nasz Serwis, korzysta z Aplikacji lub robi u nas zakupy bądź korzysta z usług dodatkowych.

Załącznik do Regulaminu – wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy

Najszybciej i najwygodniej zgłosisz zwrot online na swoim Koncie Decathlon – bez konieczności drukowania i wypełniania tego formularza

Do:
Decathlon sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie
ul. Geodezyjna 76, 03-290 Warszawa
KRS: 0000007163

Oświadczenie o odstąpieniu od umowy

Zwracam następujące Towary (odstępuję od umowy):

1. .....
2. .....
3. .....

Szczegóły zamówienia:

Numer zamówienia: .....

Data odbioru zamówienia: .....

Twoje dane:

Imię i nazwisko: .....

Adres zamieszkania: .....

Adres e-mail: .....

Numer rachunku bankowego do zwrotu pieniędzy:

.....
wypełnij, jeśli chcesz otrzymać zwrot pieniędzy na inny rachunek niż ten, z którego zapłaciłeś za Towar; tym samym wyrażasz zgodę na zwrot na wskazany rachunek

.....
Data i podpis