

Załącznik nr 9

Regulamin Programu Ochrony Kupujących

1. Niniejszy Regulamin określa zasady Programu Ochrony Kupujących skierowanego do Kupujących dokonujących w Sklepie Internetowym empik.com zakupy u Sprzedawców innych niż Empik w ramach usługi Marketplace.

§1 Definicje

1. Dla celów niniejszego załącznika zastosowanie mają dodatkowo następujące definicje:

Sprzedawca – podmiot oferujący produkty do sprzedaży w Sklepie Internetowym w ramach usługi Marketplace, o którym mowa w Załączniku nr 6 do Regulaminu Sklepu Internetowego;

Kupujący – osoba fizyczna, posiadająca zarejestrowane konto w Sklepie Internetowym, dokonująca zakupów u Sprzedawcy oferującego produkty do sprzedaży w ramach Sklepu Internetowego, w celu niezwiązanym bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową (zgodnie z art. 22 1 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny). Programem nie są objęte osoby dokonujące w Sklepie Internetowym zakupów bez rejestracji;

POK lub Program – Program Ochrony Kupujących, którego dotyczy niniejszy Regulamin POK;

Regulamin Sklepu Internetowego – regulamin dostępny na stronie www.empik.com/regulamin;

Regulamin POK – niniejszy regulamin Programu Ochrony Kupujących

Wskazany Salon – salon Empik lub salon partnerski Empik, w którym Kupujący dokonuje potwierdzenia zgodności danych zawartych w formularzu Potwierdzenia.

§2 Warunki korzystania przez Kupujących z POK

1. Celem Programu jest dokonanie przez Empik rekompensaty na rzecz Kupujących, którzy za pośrednictwem Sklepu Internetowego zawarli umowę sprzedaży na odległość ze Sprzedawcą i ponieśli szkodę na skutek niewykonania tej umowy przez Sprzedawcę.
2. Warunkiem ubiegania się przez Kupującego o uzyskanie od Empik rekompensaty z tytułu poniesienia szkody, o której mowa w § 2.1 jest:
 - a) złożenie zawiadomienia na Policję lub do Prokuratury o popełnieniu przestępstwa na szkodę Kupującego przez Sprzedawcę na skutek nieuczciwego działania Sprzedawcy;
 - b) wypełnienie i przesłanie do Empik w formie elektronicznej wniosku o przyznanie i wypłatę rekompensaty - formularza POK, stanowiącego załącznik do niniejszego Regulaminu POK. Kupujący jest zobowiązany do dołączenia do formularza kserokopii potwierdzenia złożenia zawiadomienia organom ścigania o popełnieniu przestępstwa na jego szkodę przez Sprzedawcę.

3. Informacje i dane podane przez Kupującego w formularzu powinny być zgodne ze stanem faktycznym. W celu ich weryfikacji, Empik może kontaktować się z Kupującym oraz żądać od Kupującego dodatkowych wyjaśnień i dokumentów. W szczególności Empik, w razie powzięcia uzasadnionych wątpliwości odnośnie do zasadności zgłoszonego przez Kupującego roszczenia może żądać dostarczenia przez Kupującego postanowienia o wszczęciu dochodzenia/śledztwa oraz podania przez Kupującego sygnatury aktu postępowania nadanej przez Policję lub Prokuraturę.
4. Zgłoszenie powinno zostać wysłane do Empik na adres e-mail: pok@empik.com nie wcześniej niż po 30 dniach, ale nie później niż 120 dni od zawarcia umowy sprzedaży ze Sprzedawcą.
5. Kupujący jest zobowiązany do niezwłocznego informowania Empik o wszelkich zdarzeniach, które nastąpią po dacie wysłania formularza, a mogą mieć wpływ na zmianę roszczenia Kupującego względem Sprzedawcy - w szczególności o otrzymaniu od Sprzedawcy odszkodowania, rekompensaty lub naprawienia szkody przez Sprzedawcę w innej formie.
6. Empik ma prawo odmówić wszczęcia Procedury w przypadku powzięcia uzasadnionych wątpliwości odnośnie do zasadności zgłoszonego przez Kupującego roszczenia lub w przypadku nieściąsności w złożonej przez Kupującego dokumentacji i nie uzyskania od Kupującego nie budzących wątpliwości wyjaśnień.
7. Od decyzji Empik o odmowie wszczęcia Procedury wskazanej w niniejszym Regulaminie POK przysługuje Kupującemu wniosek o ponowne rozpoznanie sprawy. Wniosek wymaga formy pisemnej pod rygorem nieważności i musi być wysłany na adres siedziby Empik. Decyzja wydana po ponownym rozpoznaniu sprawy jest ostateczna.

§3 Zasady przyznania rekompensaty

1. W przypadku, gdy Kupujący dokonał zapłaty za zakupiony u Sprzedawcy towar i go nie otrzymał, uprawniony jest do ubiegania się o rekompensatę, o której mowa w § 3.2 na warunkach określonych w niniejszym Regulaminie.
2. Rekompensata obejmuje wartość szkody poniesionej przez Kupującego, nie wyższej jednak niż cena brutto zakupionego towaru, który nie został do Kupującego doreczony wraz z kosztem przesyłki, z zastrzeżeniem § 3.3.
3. Maksymalna kwota rekompensaty za nieotrzymany produkt nie może być wyższa niż 10.000,00 zł (słownie: dziesięć tysięcy złotych) brutto, a kwota rekompensaty za koszty przesyłki nie może być wyższa niż 100 zł brutto.
4. Programem objęte są wyłącznie szkody wynikające z niewykonania przez Sprzedawcę umów, za które Kupujący dokonał płatności "z góry" (Kupujący dokonał wpłaty za produkt za pośrednictwem elektronicznych usług płatniczych udostępnionych dla usługi Marketplace na empik.com). Uprawnienie do skorzystania z Programu nie przysługuje w przypadku niezrealizowanych zamówień towaru z opcją płatności przy odbiorze.
5. Empik podejmie decyzję o przyznaniu lub odmowie przyznania Kupującemu rekompensaty w terminie 30 dni roboczych od daty otrzymania dokumentów, o których mowa w §2.3. Informacja przesłana zostanie Kupującemu przez Empik na adres email wskazany przez Kupującego w formularzu.
6. W przypadku otrzymania od Empik pozytywnej decyzji w sprawie wypłaty rekompensaty, Kupujący otrzyma od Empik drogą mailową potwierdzenie przyznania rekompensaty („Potwierdzenie”), w celu jego

wydrukowania, uzupełnienia danych osobowych, podpisania i odesłania na wskazany adres korespondencyjny Empik listem poleconym z dopiskiem „Program Ochrony Kupujących”.

7. Do Potwierdzenia Kupujący powinien dołączyć kserokopię zawiadomienia o popełnieniu przestępstwa.
8. W celu weryfikacji danych osobowych Kupującego zawartych w Potwierdzeniu, Empik może skontaktować się z Kupującym oraz zażądać weryfikacji danych osobowych Kupującego przez wskazany dla Kupującego salon Empik, w którym Kupujący dokona potwierdzenia zgodności danych zawartych w formularzu.
9. Empik dokona wypłaty rekompensaty w terminie 30 dni roboczych od dnia otrzymania przez Empik Potwierdzenia wraz z załącznikami.
10. W przypadku stwierdzenia przez Empik braków formalnych w dokumentach, Empik wezwie Klienta do uzupełnienia braków, a termin wypłaty rekompensaty liczony będzie od dnia dokonania przez Klienta żądanego uzupełnienia.
11. Przesłanie prawidłowo wypełnionego i kompletnego Potwierdzenia wraz z wymaganymi załącznikami stanowi warunek wypłaty rekompensaty przez Empik.
12. Jeżeli w okresie po otrzymaniu przez Empik Potwierdzenia, a przed wypłatą rekompensaty, szkoda zostanie naprawiona przez Sprzedawcę, rekompensata nie będzie należna.
13. Jeżeli po otrzymaniu przez Kupującego rekompensaty od Empik szkoda zostanie naprawiona przez Sprzedawcę, Kupujący zobowiązany będzie do niezwłocznego (nie później niż w terminie 7 dni od naprawienia szkody przez Sprzedawcę) zwrócenia rekompensaty na rzecz Empik, na rachunek bankowy Empik nr 2510901043000000122513535.

§4 Wyłączenia z Programu Ochrony Kupujących

1. Kupujący może skorzystać z Programu w przypadku zawarcia ze Sprzedawcą umowy sprzedaży towarów znajdujących się w ofercie Sprzedawcy dostępnej w ramach Sklepu Internetowego, z wyłączeniem umów sprzedaży obejmujących następujące kategorie towarów:
 - a) Produktów Cyfrowych zdefiniowanych w Regulaminie Sklepu Internetowego, w tym e-booków, audiobooków, plików mp3, gier cyfrowych;
 - b) Biletów, prasy.
2. Z zastrzeżeniem innych sytuacji wskazanych w niniejszym Regulaminie, Kupującemu nie przysługuje możliwość skorzystania z Programu w przypadku, gdy:
 - a) Sprzedawca nie ponosi winy za brak realizacji umowy sprzedaży i szkodę wyrządzoną Kupującemu, w szczególności, gdy towar uległ zniszczeniu lub został zagubiony podczas transportu z winy przewoźnika;
 - b) Kupujący naruszył Regulamin Sklepu Internetowego lub powszechnie obowiązujące przepisy prawa;
 - c) Towar miał zostać dostarczony poza granice Polski;
 - d) Kupujący znajduje się w trakcie sporu z Empik lub Sprzedawcą;
 - e) Sprzedawca stał się niewypłacalny i wszczęto postępowanie w przedmiocie ogłoszenia jego upadłości, naprawcze lub likwidacyjne lub też ogłoszona została jego upadłość lub likwidacja.

§5 Dane osobowe Klienta

1. Administratorem danych osobowych Kupującego jest Empik S.A. z siedzibą w Warszawie przy ul. Marszałkowskiej 116/122, 00-017 Warszawa.
2. Dane osobowe Kupującego będą przetwarzane:
 - a) w celu przystąpienia i skorzystania z programu, w tym weryfikacji zgłoszenia i dokonania wypłaty rekompensaty – podstawą prawną jest art. 6 ust 1 lit b RODO,
 - b) w celu ewentualnego ustalenia lub dochodzenia roszczeń lub obrony przed roszczeniami - podstawą prawną przetwarzania jest prawnie uzasadniony interes administratora.
3. Dane osobowe Kupującego mogą być przekazywane Sprzedawcy w przypadku konieczności wyjaśnienia okoliczności objętych zgłoszeniem. Ponadto dane osobowe Kupującego mogą być przekazywane zewnętrznemu podmiotowi prowadzącym Centrum Wsparcia Klienta, kierownictwu Wskazanego Salonu, podmiotom świadczącym usługi księgowe i IT.
4. Dane osobowe Kupującego będą przetwarzane przez czas niezbędny do realizacji zgłoszenia i zwrotu rekompensaty. Okres przetwarzania może zostać każdorazowo przedłużony o okres niezbędny dla ustalenia, dochodzenia ewentualnych roszczeń lub obrony przed takimi roszczeniami przez administratora.
5. Kupującemu przysługuje prawo: dostępu do treści danych oraz żądania ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania oraz sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych. Jako że dane przetwarzane są w sposób zautomatyzowany na podstawie umowy – Kupującemu przysługuje także prawo do przenoszenia danych osobowych, które dostarczył administratorowi tj. do otrzymania od administratora danych osobowych, w ustrukturyzowanym, powszechnie używanym formacie nadającym się do odczytu maszynowego. Dane można przesłać innemu administratorowi danych. Kupującemu przysługuje również prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego zajmującego się ochroną danych osobowych w państwie członkowskim zwykłego pobytu, miejsca pracy lub miejsca popełnienia domniemanego naruszenia.
6. Podanie danych osobowych przez Kupującemu jest dobrowolne, jednak niezbędne w celu realizacji uprawnień Kupujących wynikających z niniejszego Regulaminu POK.
7. Zasady przetwarzania danych osobowych Kupującego określa <https://www.empik.com/polityka-prywatnosci-empik>.

§6 Postanowienia końcowe

1. Akceptacja Regulaminu POK jest warunkiem wzięcia przez Kupującego udziału w Programie.
2. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie POK mają zastosowanie postanowienia Regulaminu Sklepu Internetowego.
3. Empik zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu POK z ważnych przyczyn, którymi są:
 4. konieczność dostosowania Regulaminu do przepisów prawa, zaleceń, nakazów, orzeczeń, postanowień, interpretacji, wytycznych lub decyzji uprawnionych władz publicznych;
 5. rozbudowa lub zmiana funkcjonalności Sklepu Internetowego, w tym zmiany w zakresie usługi Marketplace, o której mowa w Załączniku nr 6 do Regulaminu Sklepu Internetowego
 6. zmiana warunków technicznych świadczenia usług drogą elektroniczną;
- a) konieczność usunięcia niejasności, błędów lub omyłek pisarskich, które ewentualnie wystąpiłyby w Regulaminie;
- b) przeciwdziałanie nadużyciom;
- c) poprawa obsługi Kupujących;
- d) zmiana Programu Ochrony Kupujących.

7. Zmiany Regulaminu POK zostaną udostępnione na stronie www.empik.com w terminie co najmniej 7 dni przed datą ich wejścia w życie.
8. Zmiany Regulaminu POK nie będą miały wpływu na prawa nabyte Kupujących.
9. Empik zastrzega sobie prawo do zawieszenia lub zakończenia Programu z ważnych przyczyn z zachowaniem co najmniej 120 dniowego okresu wyprzedzenia. Za ważne przyczyny uzasadniające zakończenie lub zawieszenie Programu uznaje się następujące okoliczności:
 10. zmiana procesów lub systemów sprzedaży;
 11. zmiana warunków technicznych świadczenia usług drogą elektroniczną;
 12. konieczność przeciwdziałania nadużyciom;
 13. konieczność dostosowania się do wymogów prawnych, w szczególności zmian w przepisach powszechnie obowiązujących;
14. Zawieszenie lub zakończenie programu nie będzie miało wpływu na prawa nabyte Kupujących.
15. Empik poinformuje o zawieszeniu lub zakończeniu Programu na stronie www.empik.com.

Do pobrania:

[Formularz zgłoszeniowy Programu Ochrony Kupujących Empik.com](#)