

# Zasady korzystania z Usługi Zamów i Odbierz

## 1. DEFINICJE

- 1.1. Pojęcia pisane w niniejszym Załączniku wielką literą mają znaczenie nadane im w Regulaminie.
- 1.2. Pozostałe pojęcia pisane w Załączniku wielką literą mają następujące znaczenie:
  - 1.2.1. **Opłata za opakowanie** - widoczny w Aplikacji przed złożeniem Zamówienia koszt opakowań, które Partner Żabka Polska wykorzystuje do zapakowania Towarów objętych Zamówieniem, w celu wydania Zamówienia Uczestnikowi. Opłata za opakowanie wyliczana jest automatycznie na podstawie liczby, rodzaju, pojemności, masy Towarów objętych Zamówieniem, wyrażona jest w złotych polskich i uwzględnia podatek od towarów i usług (VAT).
  - 1.2.2. **Towar** - rzeczy ruchome z asortymentu Sklepu, które mogą być zamawiane w Usłudze Zamów i Odbierz w wybranej przez Uczestnika liczbie, rodzaju, pojemności lub masie.
  - 1.2.3. **Zasady** - niniejszy dokument będący załącznikiem do Regulaminu, opisujący zasady korzystania przez Uczestników z Usługi Zamów i Odbierz.
  - 1.2.4. **Zamówienie** - dyspozycja przygotowania wybranych przez Uczestnika Towarów z asortymentu Sklepu złożona za pośrednictwem Aplikacji, w celu ich osobistego odbioru i zawarcia umowy sprzedaży Towarów w wybranym Sklepie w czasie ustalonym przy składaniu Zamówienia.

## 2. POSTANOWIENIA OGÓLNE DOTYCZĄCE USŁUGI ZAMÓW I ODBIERZ

- 2.1. Usługa Zamów i Odbierz świadczona jest przez Organizatora na rzecz Uczestników za pomocą Aplikacji. W ramach usługi Organizator umożliwia Uczestnikom składanie Zamówień na Towary z asortymentu Sklepów.
- 2.2. Usługa Zamów i Odbierz dostępna jest wyłącznie dla zarejestrowanych Uczestników korzystających z Aplikacji po wybraniu przez Uczestnika zakładki "Zamów i odbierz" lub odpowiedniego przycisku przekierowującego do tej zakładki w Aplikacji.
- 2.3. Usługi świadczone przez Organizatora w ramach Usługi Zamów i Odbierz obejmują:
  - 2.3.1. umożliwienie przeglądania informacji o Towarach, jakie można zamówić za pomocą Usługi Zamów i Odbierz, Opłatach za opakowanie oraz o dostępności Usługi Zamów i Odbierz w Sklepach;
  - 2.3.2. umożliwienie Uczestnikom składania za pomocą Aplikacji Zamówień w Sklepie i przekazywanie tych Zamówień do właściwego Sklepu w celu ich realizacji;

- 2.3.3.** wyświetlanie Uczestnikowi informacji o Zamówieniu, w tym o jego statusie.
- 2.4.** Z tytułu świadczenia Usługi Zamów i Odbierz Organizator nie pobiera opłaty.
- 2.5.** Do korzystania z Usługi Zamów i Odbierz niezbędne jest udzielenie Organizatorowi zezwolenia na wyświetlanie Uczestnikowi systemowych powiadomień typu push. Uczestnik zostanie poproszony o zezwolenie na wyświetlanie takiej komunikacji przed uruchomieniem Usługi Zamów i Odbierz. Bez udzielenia zezwolenia korzystanie z Usługi Zamów i Odbierz nie będzie możliwe. Po udzieleniu zezwolenia Uczestnik będzie otrzymywał tym kanałem komunikacji informacje o Zamówieniu, w tym o jego statusie.
- 2.6.** Do korzystania z Usługi Zamów i Odbierz nie jest niezbędne wyrażenie zgody na wyświetlanie Uczestnikowi przez Organizatora powiadomień typu push o promocjach i ofertach, ani zawierających informacje o zdobytych Żappsach. Uczestnik może jednak wyrazić zgodę na ich wyświetlanie, co umożliwi Uczestnikowi otrzymywanie bieżących informacji o korzystnych ofertach i jego osiągnięciach w Programie. Zarządzanie zezwoleniami na wyświetlanie powiadomień typu push jest możliwe w zakładce „Ustawienia” w Aplikacji.

### **3. SKŁADANIE ZAMÓWIEŃ W RAMACH USŁUGI ZAMÓW I ODBIERZ**

- 3.1.** Uczestnik, w celu złożenia Zamówienia w Sklepie za pośrednictwem Aplikacji, powinien wybrać:
- 3.1.1.** Sklep, z którego chce odebrać Zamówienie, dostępny na liście Sklepów, w których aktywna jest Usługa Zamów i Odbierz;
  - 3.1.2.** Towary, jakie mają być objęte Zamówieniem;
  - 3.1.3.** metodę płatności za Zamówienie, spośród metod dostępnych dla wskazanego Sklepu.
- 3.2.** Złożenie Zamówienia nie jest uzależnione od osiągnięcia minimalnej wartości Zamówienia.
- 3.3.** Uczestnik składa Zamówienie poprzez kliknięcie odpowiedniego przycisku potwierdzającego w podsumowaniu Zamówienia. Wówczas Organizator przekazuje Zamówienie do Sklepu w celu przygotowania go do odbioru oraz nadaje mu indywidualny numer Zamówienia, potrzebny Uczestnikowi do jego odbioru.
- 3.4.** Żabka Polska nie gwarantuje dostępności danego Towaru w danym Sklepie.
- 3.5.** Z uzasadnionych przyczyn Żabka Polska zastrzega sobie prawo do wprowadzenia limitów dotyczących liczby, rodzaju, pojemności, masy zamawianych Towarów.
- 3.6.** W przypadku braku dostępności danego Towaru w Sklepie w momencie składania Zamówienia Uczestnik jest o tym niezwłocznie informowany odpowiednim komunikatem w Aplikacji.
- 3.7.** Gdy niedostępny Towar może być zastąpiony towarem podobnym (Towar zastępczy), Uczestnik otrzymuje powiadomienie w Aplikacji o możliwości

jego zastąpienia. Cena Towaru zastępczego może różnić się od ceny niedostępnego Towaru.

- 3.8.** Uczestnik po otrzymaniu informacji o Towarze zastępczym i jego cenie może zaakceptować wybór Towaru zastępczego, albo odmówić nabycia Towaru zastępczego, albo anulować Zamówienie w całości. Brak jakiegokolwiek działania ze strony Uczestnika w terminie 30 minut powoduje anulowanie Zamówienia w całości.
- 3.9.** W przypadku niedostępności wybranego Towaru zastępczego Uczestnik otrzymuje powiadomienie w Aplikacji. Uczestnik może wówczas zaakceptować Zamówienie bez niedostępnego Towaru lub anulować Zamówienie w całości. Brak jakiegokolwiek działania ze strony Uczestnika w terminie 30 minut powoduje anulowanie Zamówienia w całości.
- 3.10.** Składanie Zamówień w Aplikacji możliwe jest w dniach i w godzinach dostępności Usługi Zamów i Odbierz w wybranym przez Uczestnika Sklepie, które Uczestnik może sprawdzić w Aplikacji. Godziny dostępności Usługi Zamów i Odbierz mogą być różne dla poszczególnych Sklepów. Usługa Zamów i Odbierz, poza wskazanymi w Aplikacji dniami i godzinami, nie będzie dostępna.
- 3.11.** Możliwość nabycia Towarów alkoholowych i tytoniowych objętych Zamówieniem w Sklepie jest możliwa tylko dla osób pełnoletnich.
- 3.12.** Usługa Zamów i Odbierz umożliwia zamawianie Towarów dostępnych w Sklepie w sprzedaży detalicznej, a nie hurtowej. Z tego względu, z uzasadnionych przyczyn, Organizator może wprowadzić limity dotyczące zamawianych Towarów.

#### **4. CENY TOWARÓW I OPŁATY**

- 4.1.** Uczestnik dokonuje płatności w wysokości obejmującej ostateczną cenę Towarów, kaucję za opakowania Towarów objęte kaucją oraz Opłatę za opakowanie („łączna wysokość płatności”).
- 4.2.** Ceny Towarów prezentowanych w Aplikacji w ramach Usługi Zamów i Odbierz oraz Opłata za opakowanie są cenami maksymalnymi (ceny zawierają podatek VAT). Żabka Polska informuje, że każdy Sklep samodzielnie ustala ceny Towarów, w związku z czym mogą się one różnić w poszczególnych Sklepach. Ostateczna cena Towarów w Sklepie może być niższa, niż cena tych Towarów prezentowana w Aplikacji na etapie składania Zamówienia, między innymi z uwagi na możliwość oferowania przez Sklep promocji czasowych oraz oferowania produktów o zmiennej wadze. Z tego powodu kwota, która ostatecznie zostanie pobrana z karty płatniczej Uczestnika w momencie, o którym mowa w pkt 5.6. poniżej, lub kwota do zapłaty przy odbiorze przez Uczestnika Zamówienia w Sklepie, może być niższa, niż łączna wysokość płatności.
- 4.3.** łączna wysokość płatności może ponadto ulec zmianie (obniżenie lub podwyższenie) w przypadku:
  - 4.3.1.** akceptacji wyboru Towaru zastępczego przez Uczestnika, którego cena jest niższa lub wyższa, niż niedostępny Towar;
  - 4.3.2.** odrzucenia propozycji Towaru zastępczego zamiast niedostępnego Towaru;

- 4.3.3.** dodania przez Uczestnika większej niż sugerowana liczby toreb (tylko przy wyborze płatności przy odbiorze w Sklepie i złożenia takiej dyspozycji przez Uczestnika przy odbiorze Zamówienia w Sklepie);
- 4.3.4.** dodania przez Uczestnika dodatkowych Towarów (tylko przy wyborze płatności przy odbiorze w Sklepie i złożenia takiej dyspozycji przez Uczestnika przy odbiorze Zamówienia w Sklepie).
- 4.4.** Opłata za opakowanie wynosi:
  - 4.4.1.** torba papierowa 0,99 PLN/szt. (cena zawiera 23% podatek VAT).
- 4.5.** Opłata za opakowanie może zostać okresowo obniżona. O czasowych obniżkach Opłat za pakowanie Uczestnik jest informowany na etapie kompletowania Zamówienia w Aplikacji, przed dokonaniem płatności za Zamówienie. Obniżenie opłat, o którym mowa w zdaniu poprzednim nie stanowi zmiany Regulaminu.
- 4.6.** Jeżeli Uczestnik wyraził zgodę na przetwarzanie informacji o jego geolokalizacji, Aplikacja wskaże Uczestnikowi najbliższe Sklepy objęte Usługą Zamów i Odbierz.

## **5. METODY PŁATNOŚCI**

- 5.1.** Uczestnik dokonuje płatności w wysokości łącznej wysokości płatności:
  - 5.1.1.** przy odbiorze w Sklepie metodami dostępnymi w danym Sklepie, albo
  - 5.1.2.** poprzez przedpłatę dokonaną z użyciem karty płatniczej w Aplikacji („Przedpłata”).
- 5.2.** Jeżeli Uczestnik wybierze metodę płatności przy odbiorze w Sklepie, będzie mógł dokonać płatności za Zamówienie gotówką, kartą płatniczą lub inną metodą płatności akceptowaną przez Sklep, w którym odbiera Zamówienie. W takim przypadku płatność powinna być dokonana przed wydaniem Uczestnikowi Zamówienia w Sklepie.
- 5.3.** Jeżeli Uczestnik wybierze metodę płatności w formie Przedpłaty, to z momentem kliknięcia przez Uczestnika odpowiedniego przycisku potwierdzającego, na karcie płatniczej Uczestnika, podanej przez niego w celu opłacenia Zamówienia, zablokowane zostaną środki w wysokości łącznej wysokości płatności.
- 5.4.** Jeżeli Zamówienie obejmuje Towary zastępcze, których cena jest wyższa niż niedostępnych Towarów, w wyniku czego łączna kwota płatności za Zamówienie będzie wyższa, niż łączna wysokość płatności, to dla realizacji Zamówienia niezbędne będzie zaakceptowanie przez Uczestnika kwoty stanowiącej różnicę.
- 5.5.** Jeżeli Uczestnik wybrał metodę płatności w formie Przedpłaty, to akceptacja różnicy nastąpi w momencie kliknięcia odpowiedniego przycisku potwierdzającego, skutkiem czego będzie zablokowanie dodatkowej kwoty na karcie płatniczej Uczestnika.
- 5.6.** Zablokowana na karcie płatniczej Uczestnika kwota zostaje pobrana z karty płatniczej Uczestnika w momencie zakończenia kompletacji Zamówienia, o czym Uczestnik jest informowany odpowiednim powiadomieniem w Aplikacji.

**5.7.** Jeżeli Uczestnik wybrał metodę płatności w formie Przedpłaty, to do momentu Odbioru Zamówienia, nie może odebrać nagród, które zostały mu przyznane w związku z uczestnictwem w Programie. Uczestnik może odebrać przyznane mu nagrody po dokonaniu Odbioru Zamówienia.

## **6. ODBIÓR ZAMÓWIENIA I ZAWARCIE UMOWY SPRZEDAŻY**

**6.1.** Odbiór Zamówienia i zawarcie umowy sprzedaży Towarów może nastąpić wyłącznie w tym samym dniu, w którym zostało przez Uczestnika złożone Zamówienie, w terminie nie dłuższym, niż 2 godziny od powiadomienia Uczestnika za pośrednictwem powiadomienia typu push o gotowości Zamówienia do odbioru.

**6.2.** W przypadku niektórych Towarów, w szczególności Towarów mrożonych lub wymagających chłodzenia, mogą obowiązywać krótsze terminy ich odbioru, niż opisane w pkt 6.1. powyżej.

**6.3.** Złożenie Zamówienia nie prowadzi do powstania obowiązku zapłaty ceny przez Uczestnika i odbioru Towarów objętych Zamówieniem. Po upływie terminu odbioru Zamówienia, o którym Uczestnik został poinformowany w powiadomieniu typu push, Zamówienie zostaje anulowane w całości. W przypadku dokonania Przedpłaty pobrana kwota jest zwracana Uczestnikowi na zasadach określonych w pkt 8. poniżej.

**6.4.** Umowa sprzedaży Towarów objętych Zamówieniem zawierana jest przez Uczestnika w momencie odbioru Zamówienia w Sklepie, niezależnie od wybranej przez Uczestnika metody płatności (przy odbiorze w Sklepie lub Przedpłata). Sprzedawcą Towarów jest Sklep. Organizator nie jest stroną umowy sprzedaży Towarów, których dotyczy Zamówienie.

**6.5.** W celu nabycia zamówionych Towarów i odebrania Zamówienia w Sklepie Uczestnik zobowiązany jest podać w Sklepie swój indywidualny numer Zamówienia, który został mu przekazany przez Organizatora przy składaniu Zamówienia.

**6.6.** W przypadku wyboru Przedpłaty jako metody płatności, brak możliwości obciążenia karty płatniczej Uczestnika będzie skutkował brakiem możliwości zawarcia umowy sprzedaży Towarów. O braku możliwości obciążenia karty płatniczej Uczestnik zostanie poinformowany odpowiednim komunikatem w Aplikacji. W takim przypadku Uczestnik będzie mógł dokonać wyboru innej metody płatności w celu złożenia Zamówienia lub zrezygnować ze złożenia Zamówienia.

**6.7.** W przypadku, gdy brak możliwości obciążenia karty płatniczej dotyczy wyłącznie różnicy w cenie niedostępnego Towaru i droższego Towaru zastępczego wybranego przez Uczestnika zgodnie z pkt 3.6. - 3.7. powyżej, Uczestnik zostanie poinformowany odpowiednim komunikatem w Aplikacji o błędzie płatności. W takiej sytuacji Uczestnik może zrezygnować z Towaru zastępczego lub zrezygnować z całości Zamówienia. Brak jakiegokolwiek działania ze strony Uczestnika w terminie 30 minut powoduje anulowanie Zamówienia w całości.

## **7. DANE OSOBOWE**

**7.1.** Żabka Polska jest administratorem danych osobowych Uczestników w zakresie niezbędnym do świadczenia Usługi Zamów i Odbierz zgodnie z Regulaminem. Żabka Polska w celu wykonania Usługi Zamów i Odbierz

może udostępnić dane osobowe Uczestnika Partnerowi Żabka Polska, który jest stroną umowy sprzedaży Towaru zawieranej z Uczestnikiem w związku z realizacją Zamówienia. Dane przekazywane są wyłącznie w związku z realizacją konkretnego Zamówienia. Podstawą prawną udostępniania danych osobowych jest niezbędność do wykonania umowy o uczestnictwo w Programie pomiędzy Żabka Polska i Uczestnikiem.

**7.2.** Partner Żabka Polska może przetwarzać dane osobowe Uczestnika w postaci indywidualnego numeru Zamówienia, a także dane związane z obsługą i rozpatrywaniem ewentualnych reklamacji. Partner Żabka Polska jest wówczas administratorem danych osobowych w rozumieniu obowiązujących przepisów o ochronie danych osobowych i przetwarza je w celu zawarcia i wykonania umowy sprzedaży Towarów, rozpatrywania reklamacji, oraz ustalania, dochodzenia i obrony przed roszczeniami. Dane Partnera Żabka Polska, który jest administratorem danych osobowych w związku z realizacją konkretnego Zamówienia dostępne są na paragonie lub fakturze VAT dołączonej do Zamówienia odbieranego w Sklepie.

## **8. ANULOWANIE ZAMÓWIENIA I ZWROTY**

**8.1.** Uczestnik może anulować Zamówienie w dowolnym czasie przed jego odbiorem, z wyjątkiem czasu, gdy Zamówienie ma status „w kompletacji”, bez podania przyczyny poprzez kliknięcie przycisku „anuluj zamówienie” w Aplikacji.

**8.2.** Sklep może odmówić wydania Zamówienia i zawarcia umowy sprzedaży objętych nim Towarów w przypadku:

**8.2.1.** stwierdzenia, że Uczestnik jest osobą, która nie ukończyła 18 roku życia, a Zamówienie obejmowało Towary dostępne dla osób powyżej 18 roku życia;

**8.2.2.** powzięcia uzasadnionych wątpliwości, że osoba, która żąda wydania Zamówienia jest uprawniona do jego odbioru;

**8.2.3.** awarii technicznej infrastruktury potrzebnej do przetwarzania Zamówienia;

**8.2.4.** czasowego zamknięcia Sklepu.

**8.3.** Sklep może anulować Zamówienie w przypadku:

**8.3.1.** braku wszystkich Towarów określonych w Zamówieniu Uczestnika;

**8.3.2.** braku odbioru Zamówienia przez Uczestnika w terminie wskazanym w odpowiednim powiadomieniu w Aplikacji na odbiór Zamówienia w Sklepie

**8.3.3.** wystąpienia któregokolwiek ze zdarzeń wskazanych w pkt 8.2. powyżej.

**8.4.** W przypadku, gdy Uczestnik wybrał jako metodę płatności Przedpłatę, a po poinformowaniu go o braku dostępności Towaru Uczestnik:

**8.4.1.** potwierdził zamianę niedostępnego Towaru na Towar zastępczy, którego cena jest niższa niż cena niedostępnego Towaru; lub

**8.4.2.** potwierdził rezygnację z niedostępnego Towaru,

różnica pomiędzy pierwotną łączną wysokością płatności za Zamówienie a zredukowaną łączną wysokością płatności za Zamówienie, zostanie zwrócona Uczestnikowi na rachunek karty, którą była dokonana płatność niezwłocznie, w terminie do 14 (czternastu) dni od dnia potwierdzenia zamiany lub rezygnacji, o którym mowa powyżej. W przypadku, w którym środki zostały zablokowane na karcie, za pomocą której Uczestnik dokonywał Przedpłaty, ale nie zostały jeszcze pobrane z rachunku karty, po potwierdzeniu przez Uczestnika zmienionego Zamówienia z rachunku karty pobierana jest kwota odpowiadająca ostatecznej łącznej wysokości płatności za Zamówienie, a pozostałe środki są zwalniane.

- 8.5.** W przypadku, gdy Uczestnik wybrał jako metodę płatności Przedpłatę, a Zamówienie zostało anulowane przez Uczestnika lub Sklep z przyczyn wskazanych w Zasadach, całkowita łączna wysokość płatności za Zamówienie, zostanie odblokowana na rachunku karty, którą była dokonywana płatność, a w przypadku ich pobrania z rachunku karty – zwrócona Uczestnikowi na rachunek karty, którą była dokonana płatność niezwłocznie, w terminie do 14 (czternastu) dni od daty anulowania Zamówienia.
- 8.6.** W przypadku, gdy Uczestnik wybrał jako metodę płatności Przedpłatę, a w wyniku kompletacji Zamówienia okaże się, że ostateczna łączna wysokość płatności jest niższa niż kwota faktycznie pobrana z karty płatniczej Uczestnika, wówczas różnica zostanie zwrócona Uczestnikowi na rachunek karty, którą była dokonana płatność niezwłocznie, w terminie do 14 (czternastu) dni od daty pobrania środków.
- 8.7.** Usługa Zamów i Odbierz służy ułatwieniu i przyspieszeniu obsługi klientów w Sklepach. W związku z ponoszonymi przez Organizatora i Sklepy kosztami obsługi Zamówień i brakiem prawnego obowiązku Uczestnika odbioru złożonego Zamówienia, Organizator zachęca Uczestników, aby nie korzystali z usługi Zamów i Odbierz w przypadku, w którym nie zamierzają odebrać Zamówienia lub gdy przewidują, że nie będą mogli odebrać Zamówienia. Ze względów bezpieczeństwa i w celu zapobiegania nadużyciom, powtarzający się brak odbioru Zamówień przez Uczestnika bądź powtarzające się anulowanie Zamówienia przez Uczestnika, nie wynikające z przyczyn leżących po stronie Sklepu lub Organizatora, takich jak brak wszystkich lub niektórych Towarów objętych Zamówieniem lub niedostępność Zamówienia w Sklepie w ustalonym terminie, skutkować może zablokowaniem dostępności do Usługi Zamów i Odbierz dla Uczestnika. W przypadku nałożenia na Uczestnika blokady, o której mowa w zdaniu poprzednim, Uczestnik może zgłosić reklamację w trybie opisanym w Regulaminie. Nie wyłącza to ani nie ogranicza to odpowiedzialności Żabka Polska ani Partnera Żabka Polska z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

## **9. REKLAMACJE**

- 9.1.** Reklamacje związane z Usługą Zamów i Odbierz mogą być składane na zasadach opisanych w punkcie 12. Regulaminu.