

## REGULAMIN ZAMAWIARKI INTERNETOWEJ MAKRO Cash and Carry Polska S.A.

### §1. Definicje

1. Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:

- a) **Aplikacja** – oprogramowanie (aplikacja mobilna pod nazwą Makro Companion oraz jej kolejne wersje) udostępniane przez MAKRO, przeznaczone do instalacji na posiadanym przez Klienta urządzeniu mobilnym i pozwalające w szczególności na korzystanie z Zamawiarki internetowej bez konieczności uruchamiania przeglądarki internetowej.
- b) **Cena** – wyrażona w złotych polskich cena Produktu podana jako cena netto oraz jako cena wraz z podatkiem VAT (cena brutto). Cena zawiera koszty z zastrzeżeniem innych uregulowań postanowień par. 5.
- c) **Hala MAKRO** – jednostka organizacyjna, w której MAKRO prowadzi sprzedaż hurtową produktów (z wyłączeniem MAKRO Punktu). Wykaz hal świadczących dostawę znajduje się na stronie [www.makro.pl](http://www.makro.pl).
- d) **Karta Klienta MAKRO** – imienna karta wydawana Klientowi i zawierająca Numer Karty Klienta MAKRO, umożliwiająca wejście do Hali MAKRO i korzystanie z Zamawiarki internetowej i Sklepu internetowego MAKRO ONLINE DLA BIURA
- e) **Klient/Klient MAKRO** - rozumie się przez to przedsiębiorcę prowadzącego działalność gospodarczą, dokonującego zakupów na cele związane z działalnością gospodarczą, zarejestrowanego jako Klient MAKRO, uprawnionego do nabywania Produktów w MAKRO na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, niebędącego konsumentem i reprezentowanego przez Posiadacza Karty Klienta MAKRO.
- f) **Konto** – indywidualne konto użytkownika dostępne po rejestracji na stronie makro.pl, umożliwiające użytkownikowi podgląd i edycję swoich danych oraz korzystanie z usług cyfrowych MAKRO.
- g) **MAKRO** - MAKRO Cash and Carry Polska S.A. z siedzibą w Warszawie, Aleje Jerozolimskie 186, wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000047354 przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy XIII Wydział Gospodarczy, NIP: 522-000-28-60, REGON: 012775559 kapitał zakładowy 257 068 680,00 zł, kapitał wpłacony 257 068 680,00 zł.
- h) **Posiadacz Karty Klienta MAKRO** – osoba fizyczna której wydano Kartę Klienta MAKRO, upoważniona przez Klienta do dokonywania zakupów w MAKRO.
- i) **Produkt** - rozumie się przez to rzecz ruchomą, którą Klient może nabyć od Makro w usłudze dostaw.
- j) **Regulamin** – niniejszy Regulamin.
- k) **Regulaminy MAKRO** – inne niż w Regulaminie zasady obowiązujące w MAKRO, które obowiązują Klienta MAKRO, wskazane na stronie [www.makro.pl](http://www.makro.pl).
- l) **Umowa** – umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną, której warunki określa Regulamin.
- m) **Usługi** – usługi wchodzące w zakres Umowy, w tym usługa Konta, usługa Zamawiarki oraz usługi dostępne w Aplikacji.
- n) **Zamówienie** – oferta Klienta nabycia Produktów w usłudze dostaw.
- o) **Zamawiarka internetowa** – platforma (system) do składania Zamówień z dostawą Produktów do Klienta.

### §2. Informacje ogólne

1. MAKRO świadczy Usługi wyłącznie Klientom.

2. Na Zamawiajkę internetową składa się kilka podstron, do których dostęp może być uzależniony od dokonania przez MAKRO dodatkowej konfiguracji Konta Klienta (ze względu na oferowany tam asortyment):
  - a. Sklep dla gastronomii: <https://www.makro.pl/dostawy-dla-gastronomii>;
  - b. Sklep dla handlu: <https://www.makro.pl/Dla-handlu>
3. W ramach Zamawiarke internetowej i Aplikacji MAKRO świadczy Klientowi następujące Usługi:
  - a. korzystanie z Konta i jego funkcji,
  - b. możliwość przeglądania oferty produktowej,
  - c. składanie Zamówień i nabywanie Produktów,
  - d. inne funkcjonalności opisane poniżej w Regulaminie lub widoczne w Zamawiarce internetowej lub Aplikacji.
4. Do korzystania z pełni funkcjonalności Zamawiarke i Aplikacji konieczne jest dokonanie rejestracji w trybie opisanym w pkt. 5—8 poniżej.
5. Klient zakłada Konto za pośrednictwem strony <https://klient.makro.pl/signup> Do utworzenia Konta niezbędne jest podanie adresu email, hasła oraz jednorazowego kodu wysłanego w celu weryfikacji adresu email. W następnym kroku należy powiązać Konto z Kartą Klienta MAKRO, poprzez pokazanie jej do kamery lub wgranie jej zdjęcia, a następnie podanie imienia i nazwiska.
6. Przed pierwszym Zamówieniem za pośrednictwem Zamawiarke Klient zobowiązany jest do wypełnienia „Formularza Klienta z Dostawą”, w którym podaje m.in. adresy dostaw, osobę kontaktową, nr telefonu kontaktowego, dni dostaw, okna czasowe, adres mailowy. Jest to niezbędne do rozpoczęcia współpracy. Wypełnienie Formularza Klienta z Dostawą możliwe jest w Hali MAKRO lub za pośrednictwem udostępnionego przez MAKRO formularza elektronicznego.
7. Klient zobowiązuje się niezwłocznie poinformować MAKRO o wszelkich zmianach danych kontaktowych zawartych w Formularzu Klienta z Dostawą. Posiadacz Karty Klienta MAKRO zobowiązany jest niezwłocznie informować MAKRO o każdej zmianie adresu e-mail. W przypadku braku informacji o dokonanej zmianie, wszelkie powiadomienia będą przesyłane na adres e-mail podany przy rejestracji.
8. Hasło do Konta ustanawiane jest przy rejestracji Konta, ma charakter poufny i nie może być udostępnione osobom trzecim.
9. Klient nie może przenieść Konta na inne osoby lub udostępniać Konta innym osobom niż Posiadacz Karty Klienta MAKRO, który dane Konto założył.
10. W przypadku zmiany osoby upoważnionej do posługiwania się Kartą Klienta MAKRO, Klient powinien powiadomić o tym MAKRO, które dokona dezaktywacji dotychczasowego Konta. Nowy Posiadacz Karty Klienta MAKRO powinien założyć nowe Konto dla siebie.
11. Klient ponosi odpowiedzialność za działania podejmowane przy pomocy jego Konta lub Kont, w tym za działania Posiadacza Karty Klienta MAKRO oraz wszelkich osób, które posiadają login i hasło do Konta.
12. Klient ponosi odpowiedzialność za przekazanie danych zawartych na Karcie Klienta MAKRO osobom trzecim.
13. Klienci nie mogą zamieszczać w ramach składanych Zamówień treści o charakterze bezprawnym lub sprzecznych z dobrymi obyczajami lub zasadami współżycia społecznego, w szczególności nie mogą umieszczać treści naruszających prawa osób trzecich, w tym praw autorskich bądź dóbr osobistych.
14. Korzystanie z Zamawiarke internetowej oraz Aplikacji jest możliwe po spełnieniu następujących minimalnych wymogów technicznych:

- a. Zamawiarca internetowa: komputer, laptop lub inne urządzenie multimedialne z dostępem do Internetu; dostęp do poczty elektronicznej oraz aktywny adres e-mail; przeglądarka internetowa w najnowszej wersji z włączoną obsługą plików cookies; zalecana minimalna rozdzielczość ekranu: 1024x768;
- b. Aplikacja: urządzenie mobilne z aktywnym dostępem do Internetu i zainstalowanym systemem Android w wersji co najmniej 9 oraz dostępnymi usługami Google lub system iOS w wersji co najmniej 15. W zakresie niektórych funkcji urządzenie mobilne z aparatem fotograficznym i usługą geolokalizacji (GPS). Aplikacja powinna być zaktualizowana do najnowszej dostępnej wersji. §3.

### **§3. Zamawianie towaru**

1. Złożenie Zamówienia możliwe jest za pośrednictwem funkcjonalności Zamawiarci internetowej lub za pośrednictwem przedstawiciela handlowego MAKRO. Warunkiem przyjęcia zamówienia złożonego telefonicznie jest w szczególności podanie przez Klienta następujących danych: numer karty Klienta, nazwę Klienta, numery i/lub nazwy Produktów, ilości/liczby zamawianych Produktów.
2. Klient składa Zamówienie w oparciu o dostępny asortyment Produktów znajdujący się w aktualnej w momencie składania Zamówienia ofercie MAKRO, zgodnie z ofertą cenową obowiązującą indywidualnie Klienta w dniu złożenia Zamówienia.
3. Minimalna wartość Zamówienia, uprawniająca do skorzystania z dostawy na dany dzień i adres dostawy wynosi nie mniej niż 650 zł netto. Minimum może być wyższe w zależności od odległości miejsca dostawy od Hali MAKRO lub zgodnie z indywidualnymi ustaleniami pomiędzy Klientem i MAKRO.
4. Opisy Produktów, Ceny oraz wszelkie inne informacje dotyczące Produktu nie stanowią oferty MAKRO w rozumieniu kodeksu cywilnego, a są jedynie zaproszeniem do zawarcia umowy, o którym mowa w art. 71 kodeksu cywilnego.
5. Złożenie przez Klienta Zamówienia jest równoznaczne ze złożeniem oferty zawarcia umowy sprzedaży Produktów objętych Zamówieniem. MAKRO potwierdza fakt otrzymania od Klienta Zamówienia poprzez przesłanie, generowanej automatycznie, informacji na adres e-mailowy Klienta (podany podczas rejestracji), co nie jest równoznaczne z zawarciem umowy.
6. MAKRO zastrzega sobie możliwość przyjęcia lub odrzucenia (także częściowo) oferty wyrażonej w Zamówieniu, jeżeli realizacja Zamówienia okaże się niemożliwa (np. zamówiony Produkt był uszkodzony lub wystąpiła rozbieżność pomiędzy stanem magazynowym a komputerową bazą danych magazynu). O odrzuceniu oferty lub przyjęciu oferty i jej zakresie, w celu realizacji Zamówienia Klient zostanie poinformowany niezwłocznie na wskazany przez Klienta adres e-mail jednak nie później niż do godziny 22.00 w dniu poprzedzającym datę dostawy Produktów.
7. Klient może dokonać zakupu napojów alkoholowych tylko w oparciu o posiadane i przedłożone MAKRO stosowne zezwolenie na obrót/sprzedaż napojów alkoholowych.
8. Klient przyjmuje do wiadomości, że w przypadku sprzedaży produktów promocyjnych lub pochodzących z wyprzedaży, których ilość jest ograniczona, realizacja Zamówień uzależniona jest od dostępności zamówionych Produktów i kolejności wpłynięcia Zamówienia do MAKRO.
9. MAKRO jest upoważnione do wstrzymania realizacji kolejnych Zamówień Klienta, w przypadku naruszenia któregokolwiek z postanowień Regulaminu przez Klienta, a w szczególności w przypadku opóźnienia w płatności należności wynikających z wykorzystanego limitu kredytowego.

### **§4. Ceny i płatności**

1. MAKRO może ustalić z Klientem indywidualną ofertę cenową obowiązującą maksymalnie 3 miesiące na wybrane przez niego Produkty lub grupy Produktów.
2. MAKRO zastrzega sobie prawo do zmiany Cen w sytuacji istotnych zmian cen producentów, wprowadzania nowych i usuwania Produktów, przeprowadzania i odwoływania akcji

promocyjnych oraz wprowadzania w nich zmian w sposób nienaruszający praw Klienta, oraz udzielania indywidualnych rabatów lub przyznawania tzw. „gratisów”.

3. Klient będzie dokonywał płatności za Zamówienie zgodnie z formą płatności zawartą na dokumencie sprzedaży, płacąc wartość brutto wynikającą z wystawionego dokumentu sprzedaży tj. faktury vat lub paragonu fiskalnego.
4. Płatność gotówką za zamówione towary możliwa jest wyłącznie, gdy wartość transakcji w danym dniu bez względu na liczbę wynikających z niej płatności nie przekracza 10 tys. euro wg średniego kursu NBP.
5. Płatność gotówkowa będzie dokonywana upoważnionemu przewoźnikowi MAKRO. Przewoźnik jest zobowiązany do potwierdzenia odbioru gotówki.

#### **§5. Dostawa**

1. MAKRO dostarcza produkty wyłącznie na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
2. MAKRO zobowiązuje się dostarczyć towar zgodnie ze złożonym zamówieniem na adres dostawy wskazany w Formularzu Klienta z Dostawą na swój koszt i za pośrednictwem swojego przewoźnika, z wyłączeniem sytuacji opisanych w §2 pkt 4. W przypadku, gdy stosunek wartości (w zł) do wagi (w kg) zamówionego Produktu jest mniejszy niż 1, MAKRO zastrzega sobie prawo do naliczenia dodatkowej opłaty transportowej, o której poinformuje Klienta.. Realizacja takiego Zamówienia nastąpi tylko po akceptacji dodatkowej opłaty przez Klienta w terminie wskazanym przez MAKRO.
3. Dostawa Zamówienia nastąpi w określonym na Formularzu Klienta z Dostawą oknie czasowym. Minimalne okno czasowe dla dostawy wynosi 4 godziny.
4. Klient ma prawo złożyć zapotrzebowanie na dodatkową dostawę poza ustalonymi dniami dostaw, po wcześniejszym uzgodnieniu oraz akceptacji dodatkowych kosztów przedstawionych przez MAKRO.
5. Klient może odmówić przyjęcia całej dostawy, w przypadku spóźnienia powyżej 4h od górnej granicy ustalonych okien czasowych.
6. Przez dostawę rozumie się dostarczenie Produktu za próg adresu dostawy Klienta. Usługa dostarczenia nie obejmuje wnoszenia, znoszenia Produktu do magazynów, po schodach, na inny poziom niż „poziom zero”, za wyjątkiem sytuacji, w której można skorzystać z windy towarowej. W przypadku dostawy jednorodnych asortymentowo palet, Klient jest zobowiązany do zapewnienia rozładunku własnymi siłami i środkami w miejscu dostawy.
7. W każdym przypadku, Klient jest zobowiązany do zapewnienia miejsca do sprawnego i niezwłocznego rozładunku.
8. Kierowca może poprosić osobę odbierającą towar o okazanie dokumentu tożsamości.
9. W przypadku pozostawienia Klientowi opakowań transportowych, ma on obowiązek ich zwrotu przy najbliższej dostawie. W przypadku braku zwrotu, MAKRO zastrzega sobie prawo do wystawienia faktury za pozostawione opakowania transportowe zgodnie z zapisami Regulaminu klienta Makro.
10. MAKRO zapewnia, że proces kompletacji Produktów żywnościowych oraz ich transport odbywa się z zachowaniem zasad HACCP w oparciu o normy jakościowe ISO 22000.
11. Klient jest zobowiązany sprawdzić w obecności kierowcy przewoźnika jakość odbieranego Produktu w momencie odbioru. W przypadku wystąpienia wad towarów, innych niezgodności lub w przypadku wystąpienia szkód transportowych, kierowca wypełni protokół reklamacyjny, który będzie stanowił podstawę do wystawienia dokumentu korygującego. W takim przypadku, informacja o sporządzeniu protokołu reklamacyjnego jest umieszczana na liście przewozowym. W granicach dopuszczalnych przepisami prawa, Klient traci uprawnienia z tytułu rękojmi w sytuacji, gdy nie zgłosi zastrzeżeń co do jakości dostarczonego Produktu w terminie wskazanym zdaniu pierwszym tego punktu.

12. Klient może odmówić przyjęcia Produktu lub jego części, w przypadku, gdy:
  - a) Produkt wymaga kontrolowanej temperatury, a został dostarczony poza wymaganym zakresem temperatur,
  - b) Produkt został dostarczony w złej jakości,
  - c) Produkt został dostarczony niezgodnie z Zamówieniem lub ustalonym zamiennikiem,
  - d) dostarczony Produkt jest uszkodzony.
13. W sytuacji nieuzasadnionej odmowy przyjęcia Produktu, Klient może zostać obciążony kosztami transportu.
14. W przypadku, gdy zwrot Produktu następuje w ramach rękojmi w związku z jego wadami, Klient zobowiązany jest do przekazania MAKRO informacji o wadach w zakresie niezbędnym dla rozpatrzenia reklamacji.
15. MAKRO zastrzega sobie prawo do przeprowadzenia kontroli poprawności dostawy w obecności kierowcy.
16. Przejście własności Produktu następuje z chwilą i w miejscu dostarczenia zamówionego Produktu do Klienta.

#### **§6. Dokumenty dostaw**

1. Dokument sprzedaży jest dostarczany razem z Produktami do Klienta. Na kopii dokumentu sprzedaży oraz liście przewozowym osoba upoważniona przez Klienta, potwierdza czytelnym podpisem (imieniem i nazwiskiem) oraz pieczęcią firmową (jeżeli posiada) odbiór dostawy wraz z zapisem „towar otrzymałem” wraz z datą.
2. Zakup towarów zamówionych przez Klientów dokumentowany jest fakturami VAT oraz paragonami fiskalnymi.
3. Zakup na paragon fiskalny wyklucza zakup alkoholu oraz papierosów.
4. Zakup na paragon fiskalny jest możliwy tylko przy użyciu gotówki lub karty płatniczej/Blika u kierowcy przewoźnika.
5. Jeżeli Klient jest zainteresowany otrzymywaniem specyfikacji faktury w formie elektronicznej, powinien zarejestrować się na stronie pod adresem <https://faktury.makro.pl/>.

#### **§7. Reklamacje i korekty dotyczące Zamówień**

1. Reklamacje dostarczanego Produktu, dotyczące ilości lub zgodności z Zamówieniem, Klient zobowiązany jest zgłosić najpóźniej w ciągu 12h od otrzymania dostawy.
2. Brak zgłoszenia reklamacji w ciągu 12h od odbioru Produktów oznacza, że Produkt został dostarczony zgodnie z zamówieniem Klienta.
3. Klient składa reklamacje w Telefonicznej Obsłudze Klienta (TOK) pod nr. tel. 22 500 10 10 lub 880 50 10 10. Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać: numer karty Klienta MAKRO lub numer NIP, numer faktury, opis wady i/lub dokumentację zdjęciową (na adres: [tok@makro.pl](mailto:tok@makro.pl)) oraz żądanie Klienta.
4. MAKRO deklaruje rozpatrzyć reklamację niezwłocznie, lecz nie później niż w ciągu 14 dni.
5. Zgłoszenie reklamacji nie uprawnia Klienta do samowolnej odmowy zapłaty, bądź wstrzymania się z płatnością odpowiedniej części ceny za Produkt, którego dotyczy reklamacja.
6. W przypadku uznania reklamacji, Cena za wadliwy Produkt zostanie zwrócona na rachunek bankowy do 30 dni roboczych od uznania reklamacji bądź gotówką w najbliższym możliwym terminie. Podstawą do przelania na wskazany rachunek bankowy Klienta będzie poprawnie wypełniony formularz z numerem rachunku bankowego Klienta.

7. MAKRO dostarczy księgowy dokument korygujący w ciągu 7 dni od momentu uznania zasadności reklamacji w postaci dokumentu papierowego lub pocztą elektroniczną na adres wskazany w Formularzu Klienta z Dostawą. Klient jest zobowiązany potwierdzić odbiór dokumentu korygującego podpisem na kopii dokumentu papierowego lub przesyłając zwrotne potwierdzenie odbioru pocztą elektroniczną.
8. W przypadku, gdy dokument korygujący dotyczy transakcji gotówkowej, za którą zostało dokonane rozliczenie przy dostawie, MAKRO niezwłocznie wystawi dokument korygujący i dostarczy ją zgodnie z pkt 7 §7.

### **§8. Reklamacje Usług**

1. MAKRO dołoży wszelkich starań, aby zapewnić bezpieczeństwo danych w ramach Zamawiaarki internetowej i Aplikacji w sposób ciągły i poprawny. MAKRO nie ponosi odpowiedzialności za szkody pośrednie i bezpośrednie związane z czasową niedostępnością Zamawiaarki internetowej lub Aplikacji.
2. Klient może zgłosić reklamację dotyczącą Usług:
  - a. drogą mailową na adres [tok@makro.pl](mailto:tok@makro.pl);
  - b. telefonicznie poprzez infolinię pod numerem pod nr. tel. 22 500 10 10 lub 880 50 10 10 ;
  - c. osobiście w dowolnej Hali MAKRO.
3. Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać: numer Karty Klienta MAKRO lub numer NIP opis wady i/lub dokumentację zdjęciową oraz żądanie Klienta.
4. Odpowiedź na reklamację zostanie udzielona w terminie 14 dni.

### **§9. Postanowienia końcowe**

1. Treść Regulaminu jest dostępna na stronie.
2. MAKRO jest uprawnione do wprowadzania zmian w Regulaminie ze skutkiem na przyszłość. Zmiany w Regulaminie ogłaszane są na stronie internetowej [www.makro.pl](http://www.makro.pl).
3. Zmiana Regulaminu wchodzi w życie od daty wskazanej w informacji o zmianie Regulaminu.
4. Zmiany Regulaminu nie mogą naruszać praw Klienta wynikających z Zamówień złożonych przed wprowadzeniem zmiany.
5. Klient może w każdej chwili wypowiedzieć Umowę poprzez usunięcie Konta na stronie <https://klient.makro.pl/personal/login-security>, w sekcji „Usuwanie konta MAKRO”. Po usunięciu Konta dalsze korzystanie z Konta stanie się niemożliwe.
6. MAKRO może wypowiedzieć Umowę o świadczenie Usług ze skutkiem natychmiastowym i bez wskazywania przyczyn poprzez przesłanie Klientowi stosownego oświadczenia.
7. Konto Klienta zostanie automatycznie usunięte przez MAKRO w momencie, gdy Klient przestanie być Klientem Makro lub zostanie zablokowane na skutek nałożenia przez Makro kodu blokującego na Karcie Klienta Makro.
8. Umowa zawarta między Klientem a MAKRO oraz ewentualne spory wynikłe ze stosunku prawnego między tymi podmiotami podlegają prawu polskiemu oraz właściwego miejscowo dla siedziby MAKRO.
9. Korzystanie z Zamawiaarki internetowej i Aplikacji, a także nawiązywanie połączenia telefonicznego z TOK, może być związane z koniecznością poniesienia kosztów połączenia z siecią Internet (opłata za przesyłanie danych) lub kosztów połączenia telefonicznego, zgodnie z pakietem taryfowym dostawcy usług, z którego korzysta Klient.

*Regulamin z dnia [...]*