

# Regulamin Programu

## Satysfakcja Gwarantowana

### 1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

- 1.1. Program nosi nazwę „**Satysfakcja Gwarantowana**” (dalej: „**Program**”). Niniejszy regulamin, zwany dalej: „Regulaminem” określa warunki i zasady Programu, w szczególności określa warunki uczestnictwa w Programie, prawa i obowiązki Organizatora oraz prawa i obowiązki uczestników Programu (dalej: „**Regulamin**”).
- 1.2. Organizatorem Programu jest Groupe SEB Polska Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie, adres: ul. Inflancka 4C, 00-189 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego za numerem KRS 0000103545, REGON: 011558890, NIP: 5220101645 (dalej: „**SEB**” lub „**Organizator**”), strona www: [www.tefal.pl](http://www.tefal.pl).
- 1.3. Czynności związane z przeprowadzeniem Programu wykonuje firma Grupa 3 Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością Agencja Reklamowa Sp. k. z siedzibą w Krakowie, ul. Chocimska 35/2 30-057 Kraków, Sąd Rejonowy dla Krakowa - Śródmieścia w Krakowie, XI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego za numerem KRS 0000595708, REGON: 121481253, NIP: 6772355485, działająca w imieniu i na rzecz Organizatora (dalej: „**Agencja**”).
- 1.4. Program dotyczy wyłącznie następujących modeli odkurzaczy marki Tefal: TW8370, TW7681, TW6993, TW6984, TW6951, TW6887, TW6886, TW6883, TW6861, TW6843, TW6493, TW6477, TW6383, TW6381, TW6377, TW3999, TW3985, TW3953, TW3927, TW3798, TW3786, TW3753, TW3731, TW3724, TY9079, TY8875, TY8871, TY8813 (dalej: „**Produkty objęte Programem**” lub „**Produkt objęty Programem**”). Z Programu wyłączone są inne urządzenia marki Tefal.
- 1.5. Celem Programu jest umożliwienie nabywcom Produktu objętego Programem przetestowania działania nabytego produktu, a w razie braku satysfakcji z Produktu objętego Programem możliwość jego zwrotu, a dodatkowo, pozyskanie od nabywców informacji na temat przyczyn braku zadowolenia z Produktu objętego Programem.
- 1.6. Program organizowany jest na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej w sklepach stacjonarnych („**Sklepy stacjonarne**”) oraz w Sklepach Internetowych („**Sklep Internetowy**”), w których w sprzedaży znajdują się Produkty objęte Programem.
- 1.7. Program obowiązuje **od dnia 2 stycznia 2018 r. do dnia 31 grudnia 2018 r.**, przy czym: a) w przypadku Sklepów stacjonarnych - w godzinach pracy sklepu stacjonarnego (decyduje data nabycia Produktu objętego Programem uwidocziona na dowodzie zakupu), oraz b) w przypadku Sklepów Internetowych - od dnia 2 stycznia 2018 r., godz. 00:01 do dnia 31 grudnia 2018 roku, godz. 23.59 (decyduje data i godzina wysłania przez Uczestnika zamówienia na Produkt objęty Programem), dalej „**Okres trwania Programu**”.
- 1.8. Program dotyczy Produktów objętych Programem zakupionych w sprzedaży detalicznej w Sklepach stacjonarnych oraz w Sklepie Internetowym („**Punkty Sprzedaży**”).
- 1.9. Program kierowany jest wyłącznie do konsumentów i tylko konsument może wziąć w niej udział. Przez konsumenta rozumie się osobę fizyczną dokonującą z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową (art. 22<sup>1</sup> kodeksu cywilnego).

### 2. ZASADY UDZIAŁU W PROGRAMIE, W TYM PRZYSTĄPIENIA DO PROGRAMU

- 2.1. Uczestnikiem Programu może być jedynie osoba fizyczna, która (dalej: „**Uczestnik**”):
  - a) jest pełnoletnia (ukończyła 18 lat), posiada pełną zdolność do czynności prawnych,
  - b) zamieszkuje na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej,
  - c) posiada rachunek bankowy, prowadzony przez bank z siedzibą na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej,

- d) w Okresie trwania Programu dokona zakupu jednego z Produktów objętego Programem w Punkcie Sprzedaży jako konsument w rozumieniu art. 22 (1) Kodeksu cywilnego, a więc nie w związku z jej działalnością gospodarczą lub zawodową,
  - e) spełni warunki wskazane w punktach 1-3 Regulaminu, w tym wypełni i wyśle Formularz wraz z wymaganymi załącznikami, zgodnie z postanowieniami Regulaminu,
    - z zastrzeżeniem punktu 2.2. poniżej.
- 2.2. W Programie nie mogą wziąć udziału:
- a) pracownicy Organizatora oraz pracownicy podmiotów współpracujących przy przygotowaniu i realizacji Programu,
  - b) współpracownicy podmiotów wymienionych pod lit. a) tj. osoby i jednostki organizacyjne współdziałające na podstawie umów cywilnoprawnych, ani też członkowie organów podmiotów wskazanych pod lit. a),
  - c) inne osoby biorące udział w jakikolwiek sposób w organizacji i przeprowadzeniu Programu,
  - d) osoby najbliższe wobec osób wymienionych pod lit. a-c) powyżej, przez które rozumie się małżonków, wstępnych, zstępnych, rodzeństwo, powinowatych do drugiego stopnia, osoby pozostające w stosunku przysposobienia lub ich małżonków.
- 2.3. Udział w Programie jest dobrowolny.
- 2.4. Uczestnictwo w Programie wyłącza możliwość brania udziału w innych promocjach organizowanych przez Organizatora w Okresie trwania Programu dotyczących Produktu objętego Programem nabytego przez Uczestnika.
- 2.5. Każdy Uczestnik może wziąć udział w Programie tylko raz.
- 2.6. Uczestnik Programu, który spełni warunki Programu określone w pkt 1-3 Regulaminu uzyskuje prawo do zwrotu Produktu objętego Programem w terminie **30 dni kalendarzowych** od daty jego zakupu i prawo do otrzymania równowartości zapłaconej ceny brutto za Produkt objęty Programem - w razie braku satysfakcji z tego produktu.
- 2.7. W celu przystąpienia do Programu, Uczestnik Programu zobowiązany jest w terminie 30 dni kalendarzowych od zakupu Produktu objętego Programem:
- a) wejść na stronę internetową [www.promocja.tefal.pl](http://www.promocja.tefal.pl) i zarejestrować się na tej stronie,
  - b) wypełnić prawidłowo formularz zamieszczony na stronie internetowej [www.promocja.tefal.pl](http://www.promocja.tefal.pl) podając prawdziwe informacje (dalej: „**Formularz**”) oraz wysłać za pośrednictwem tej strony wypełniony Formularz wraz ze *skanem* lub zdjęciem dowodu zakupu Produktu objętego Programem (dalej: „**Zgłoszenie**”). W Formularzu wymagane będzie m.in. (i) podanie danych osobowych Uczestnika (imię, nazwisko, adres, numer rachunku bankowego i nazwę banku, w którym Uczestnik posiada rachunek bankowy), (ii) wskazanie zakupionego Produktu objętego Programem, (iii) udzielenie zgody na przetwarzanie danych osobowych w celu organizacji i przeprowadzenia Programu, co najmniej w zakresie o którym mowa w pkt 5.1. Regulaminu, (iv) zapoznanie się z postanowieniami Regulaminu i zaakceptowanie oświadczenia zawartego w Formularzu o zapoznaniu się z postanowieniami Regulaminu, a ponadto – na zasadzie dobrowolności – opisanie przyczyny braku satysfakcji z Produktu objętego Programem (dniem dokonania Zgłoszenia jest dzień wysłania Zgłoszenia przez Uczestnika).
- 2.8. Dane osobowe Uczestnika wskazane w Formularzu powinny być zgodne z danymi osobowymi właściciela rachunku bankowego, na który będzie dokonywany zwrot równowartości uiszczonej przez Uczestnika ceny brutto za Produkt objęty Programem oraz danymi osobowymi nabywcy Produktu objętego Programem, wskazanymi na dowodzie zakupu (o ile dane osobowe na dowodzie zakupu zostały ujawnione).

### 3. ZASADY ZWROTU PRODUKTU OBJĘTEGO PROGRAMEM ORAZ ZWROTU RÓWNOWARTOŚCI CENY BRUTTO TEGO PRODUKTU

- 3.1. W przypadku spełnienia przez Uczestnika powyższych warunków przystąpienia do Programu, Uczestnik może uzyskać zwrot równowartości ceny brutto uiszczonej za ten produkt, pod warunkiem:
- a) że Produkt objęty Programem jest kompletny, tj. (posiada w momencie jego zwrotu te same elementy wewnętrzne i zewnętrzne, które istniały przy jego zakupie przez Uczestnika,

- b) że Produkt objęty Programem nie posiada zewnętrznych uszkodzeń,
  - c) zwrotu przez Uczestnika Produktu objętego Programem w pudełku (opakowaniu) zawierającym kod EAN, w którym zakupiony został Produkt objęty Programem, oraz wraz z dodatkowymi akcesoriami związanymi z Produktem objętym Programem i dokumentami dotyczącymi tego produktu (karta gwarancyjna, instrukcja obsługi, dowód zakupu), które Uczestnik otrzymał przy zakupie Produktu objętego Programem.
- 3.2. W terminie do 7 dni kalendarzowych od daty Zgłoszenia, Agencja skontaktuje się z Uczestnikiem, za pomocą wiadomości wysłanej na adres e-mail Uczestnika (podany przez Uczestnika w Zgłoszeniu) lub telefonicznie (na numer telefonu podany przez Uczestnika w Zgłoszeniu), w celu ustalenia z Uczestnikiem sposobu, miejsca oraz dokładnego terminu odbioru Produktu objętego Programem wraz z pudełkiem (opakowaniem), akcesoriami oraz dokumentami określonymi w punkcie 3.1. c) powyżej („Przesyłka”). Przesyłka zostanie odebrana od Uczestnika przez kuriera. W przypadku określonym w niniejszym punkcie, koszt usług kurierskich ponosi Organizator.
  - 3.3. W razie gdy odbiór Przesyłki w terminie ustalonym na podstawie punktu 3.2. powyżej nie będzie możliwy z przyczyn leżących wyłącznie po stronie Uczestnika, przy czym Uczestnik poinformował o tym fakcie Agencję najpóźniej 24-godzinny przed umówionym terminem odbioru Przesyłki przez kuriera pod numer telefonu: 12 297 70 70, Agencja ponownie skontaktuje się z Uczestnikiem w celu ustalenia z Uczestnikiem sposobu, miejsca oraz dokładnego terminu odbioru od Uczestnika Przesyłki. Przesyłka zostanie odebrana od Uczestnika przez kuriera. W przypadku określonym w niniejszym punkcie, koszt usług kurierskich ponosi Organizator.
  - 3.4. W sytuacji, gdy odbiór od Uczestnika Przesyłki w terminie i na zasadach, o których mowa w punkcie 3.2. oraz punkcie 3.3. powyżej, z przyczyn leżących wyłącznie po stronie Uczestnika nie doszedł do skutku, zwrot równowartości ceny brutto uiszczonej za Produkt objęty Programem będzie możliwy pod warunkiem, że Uczestnik dokona zwrotu Przesyłki na własny koszt, na adres Agencji, wskazany w pkt 1.3 Regulaminu, w terminie do 14 dni kalendarzowych od daty próby odbioru produktu przez Organizatora.
  - 3.5. Organizator dokona zwrotu równowartości ceny brutto uiszczonej przez Uczestnika za Produkt objęty Programem na rachunek bankowy Uczestnika wskazany w Formularzu, w terminie 21 dni kalendarzowych od daty otrzymania kompletnej Przesyłki oraz spełnieniu przez Uczestnika warunków udziału w Programie, określonych w pkt 1 – 3 Regulaminu.
  - 3.6. Organizator zapewnia, że opisane przez Uczestnika w Formularzu przyczyny braku satysfakcji z Produktu objętego Programem nie stanowią podstawy do niewypłacenia Uczestnikowi równowartości uiszczonej przez Uczestnika ceny brutto za Produkt objęty Programem, a mają jedynie walor informacyjny (informacje te posłużą do opracowywania wyrobów o lepszych walorach użytkowych oraz funkcjonalnych).
  - 3.7. Zwrotu równowartości ceny brutto uiszczonej przez Uczestnika za Produkt objęty Programem dokonuje Agencja działająca w tym zakresie w imieniu i na rzecz Organizatora.

#### 4. POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE

- 4.1. Reklamacje dotyczące Programu, w tym jego przebiegu, mogą być zgłaszane pisemnie na adres: Grupa 3 Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością Agencja Reklamowa Sp.k., ul. Murarska 3, 31-311 Kraków, z dopiskiem „*Satysfakcja Gwarantowana – odkurzacze Tefal*”.
- 4.2. Prawo złożenia reklamacji przysługuje Uczestnikowi Programu przez cały Okres trwania Programu oraz przez 30 dni kalendarzowych po zakończeniu Okresu trwania Programu. O zachowaniu terminu składania reklamacji decyduje data stempla pocztowego na kopercie z listem reklamacyjnym.
- 4.3. Reklamacja powinna zawierać imię, nazwisko, dokładny adres zamieszkania Uczestnika Programu, jak również opis i wskazanie przyczyny reklamacji.
- 4.4. Reklamacje rozpatrywane będą w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia otrzymania reklamacji. Uczestnik zostanie powiadomiony o decyzji w sprawie jego reklamacji listem poleconym na adres podany w reklamacji.
- 4.5. Po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego Uczestnikowi przysługuje prawo do dochodzenia nieuwzględnionych roszczeń na drodze postępowania sądowego.

#### 5. PRZETWARZANIE DANYCH OSOBOWYCH

- 5.1. Uczestnik Programu, w celu organizacji i przeprowadzenia Programu, udostępnia Organizatorowi swoje dane osobowe, tj.: imię, nazwisko, adres zamieszkania, numer rachunku bankowego, adres e-mail, numer telefonu, wyrażając zgodę na ich przetwarzanie przez Organizatora. Dane osobowe Uczestnika będą wykorzystane przez Organizatora wyłącznie w celu organizacji i przeprowadzenia Programu. Wyrażenie zgody na udostępnienie ww. danych jest niezbędne w celu realizacji obowiązków Organizatora wynikających z organizacji i przeprowadzenia Programu.
- 5.2. Uczestnik Programu poprzez zaznaczenie odpowiedniego pola w Formularzu i jego podpisanie może wyrazić zgodę na przetwarzanie jego danych osobowych, tj.: imienia, nazwiska, adresu zamieszkania, adresu e-mail lub numeru telefonu, przez Organizatora w celach marketingowych. Wyrażenie zgody na przetwarzanie danych osobowych w tym zakresie jest dobrowolne, a brak zgody nie uniemożliwia wzięcia udziału w Programie.
- 5.3. Uczestnik poprzez zaznaczenie odpowiedniego pola w Formularzu i jego podpisanie może udzielić zgody na przesyłanie drogą elektroniczną informacji handlowych promujących Produkty objęte Programem lub inne produkty oferowane przez Organizatora Programu. Podstawa prawna – ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. 2016, poz. 1030, t.j.). Podanie danych osobowych w tym zakresie jest dobrowolne, a brak zgody w tym zakresie nie uniemożliwia wzięcia udziału w Programie.
- 5.4. Przetwarzanie danych osobowych Uczestników będzie dokonywane zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w tym zgodnie z ustawą z dnia 29 sierpnia 1997 roku o ochronie danych osobowych (Dz.U. 2016, poz. 922, t.j.) oraz ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną. Administratorem danych osobowych jest Organizator Programu.
- 5.5. Dane mogą być powierzone przez Organizatora do przetwarzania Agencji dokonującej czynności organizacji i przeprowadzania Programu w imieniu i na rzecz Organizatora. Dane osobowe będą wykorzystane przez Agencję wyłącznie w celu przeprowadzenia Programu.
- 5.6. Każdy Uczestnik ma prawo wglądu do swoich danych osobowych oraz ich poprawiania.

## **6. POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

- 6.1. Zasady przeprowadzania Programu określa niniejszy Regulamin.
- 6.2. Niniejszy Regulamin dostępny jest na stronie internetowej [www.promocja.tefal.pl](http://www.promocja.tefal.pl), w Sklepach Stacjonarnych oraz w siedzibie Organizatora i Agencji.
- 6.3. Informacje na temat Programu można uzyskać również pod numerem infolinii 12 297 70 70 (czynna w dni robocze od poniedziałku do piątku w godzinach 10.00-16.00) i pod adresem e-mailowym: [tefal@grupa3.com.pl](mailto:tefal@grupa3.com.pl).
- 6.4. Podstawowe informacje o Programie i jego zasadach dostępne będą w Sklepach stacjonarnych w materiałach rozpowszechnianych przez Organizatora w związku z Programem.
- 6.5. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie stosuje się ogólnie obowiązujące przepisy prawa polskiego.

Warszawa, dnia 22.12.2017 roku.