

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.
- 1.3. Czynności związane z przeprowadzeniem Programu wykonuje firma Grupa 3 Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością Agencja Reklamowa Sp. k. z siedzibą w Krakowie, ul. Murarska 3 31-311 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 **blenderów ręcznych i stojących marki Tefal BL985A31, BL91HD, BL811, BL4358, BL181D31, BL81G, HB95, HB94, HB65KD38, HB65LD38, HB656838, HB659838, HB641838** (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 wybranych sklepach stacjonarnych („**Sklepy stacjonarne**”) wskazanych w załączniku numer 1 do Regulaminu Promocji oraz w wybranych Sklepach Internetowych („**Sklep Internetowy**”) wskazanych w załączniku numer 2 do Regulaminu Promocji, w których w sprzedaży znajdują się Produkty objęte Programem.
- 1.7. Program obowiązuje **od dnia 1 lipca 2021 r. do dnia 31 grudnia 2021 r.**, przy czym:
 - a) w przypadku Sklepów stacjonarnych - w godzinach pracy sklepu stacjonarnego (decyduje data nabycia Produktu objętego Programem uwidocznioma na dowodzie zakupu), oraz
 - b) w przypadku Sklepów Internetowych - od dnia 1 lipca 2021 r., godz. 00:01 do dnia 31 grudnia 2021 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. 22¹ kodeksu cywilnego).

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

- 2.1.1. 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 jakimkolwiek 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.tefal.pl/satysfakcja i zarejestrować się na tej stronie,
 - b) wypełnić prawidłowo formularz zamieszczony na stronie internetowej www.tefal.pl/satysfakcja 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) 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, jest czysty, bez zabrudzeń oraz higienicznie nieszkodliwy;
 - 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: 12 294 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 – blendery 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 - KLAUZULA INFORMACYJNA

- 5.1. Dane osobowe Uczestników Programu będą przetwarzane zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami prawa o ochronie danych osobowych, tj. w szczególności zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady Unii Europejskiej (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 („**RODO**”) oraz zgodnie z innymi wydanymi na jego podstawie polskimi powszechnie obowiązującymi przepisami prawa w związku z ochroną danych osobowych.
- 5.2. Administratorem danych osobowych Uczestników Programu jest Groupe SEB Polska Spółka z o.o. 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 („**Administrator**”). W sprawach związanych z przetwarzaniem danych osobowych należy kontaktować się na adres e-mail: info.pl@groupeseb.com
- 5.3. SEB Polska Spółka z o.o. jako administrator danych osobowych powierzył przetwarzanie danych osobowych Uczestników Programu firmie Grupa 3 Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością Agencja Reklamowa Sp. k. z siedzibą w Krakowie, ul. Murarska 3, 31-311 Kraków, Sąd Rejonowy dla Krakowa-Śródmieścia w Krakowie, XI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego za numerem KRS 0000595708, na podstawie odrębnej umowy zawartej na piśmie.
- Ponadto dane osobowe mogą być udostępniane podmiotom uprawnionym do żądania informacji na podstawie obowiązujących przepisów prawa.
- 5.4. Uczestnik Programu udostępnia Organizatorowi swoje dane osobowe, tj.: imię, nazwisko, adres zamieszkania, numer rachunku bankowego i nazwa banku, adres e-mail, numer telefonu, w celu udziału w Programie, realizacji obowiązków wynikających z przeprowadzenia Programu, w szczególności zwrotu Uczestnikowi ceny za Produkt w przypadku braku satysfakcji Uczestnika z Produktu oraz rozpatrzenia ewentualnie reklamacji.
- Podanie danych osobowych, o których mowa w niniejszym punkcie jest dobrowolne, ale niezbędne do wzięcia udziału w Programie.
- 5.5. Dane osobowe Uczestników będą przetwarzane w następujących celach:
- a) udziału Uczestnika w Programie i realizacji obowiązków wynikających z przeprowadzenia Programu, ponieważ przetwarzanie danych osobowych jest niezbędne do realizacji Programu (art. 6 ust. 1 lit b) RODO);
 - b) marketingu bezpośredniego produktów i usług, ponieważ przetwarzanie jest niezbędne do realizacji prawnie uzasadnionego interesu Administratora (art. 6 ust. 1 lit. f) RODO);
 - c) marketingu produktów Administratora, poprzez przesyłanie drogą elektroniczną oraz drogą SMS/MMS informacji handlowych i marketingowych promujących urządzenia do prasowania marki Tefal lub inne produkty oferowane przez Organizatora, gdy podstawą prawną przetwarzania jest zgoda Uczestnika (art. 6 ust. 1 lit. a) RODO).
 - c) ustalenia, dochodzenia lub obrony przed roszczeniami związanymi z udziałem Uczestnika w Programie, w tym w związku z postępowaniem reklamacyjnym lub przetwarzaniem danych osobowych Uczestnika, ponieważ przetwarzanie jest niezbędne do realizacji prawnie uzasadnionego interesu Administratora (art. 6 ust. 1 lit. f RODO);
 - d) spełnienia ciążących na Administratorze obowiązków prawnych wynikających z prawa, jeżeli przetwarzanie jest niezbędne do wypełnienia wymogów prawnych, którym podlega Administrator (art. 6 ust. 1 lit c RODO).
- 5.6. Dane osobowe Uczestnika będą przetwarzane przez okres niezbędny do realizacji poszczególnych celów przetwarzania, tj:
- a) udziału Uczestnika w Programie i realizacji obowiązków wynikających z przeprowadzenia Programu – do czasu zakończenia udziału Uczestnika w Programie i spełnienia obowiązków wynikających z Programu;
 - b) marketingu bezpośredniego produktów i usług – do momentu wniesienia sprzeciwu przez Uczestnika; jeżeli osoba, której dane dotyczą, wniesie sprzeciw wobec przetwarzania do

celów marketingu bezpośredniego, danych osobowych Administrator nie będzie przetwarzał do takich celów;

- c) marketingu produktów Administratora, poprzez przesyłanie drogą elektroniczną oraz drogą SMS/MMS informacji handlowych i marketingowych promujących urządzenia do prasowania marki Tefal lub inne produkty oferowane przez Organizatora - do czasu wycofania przez Uczestnika wyrażonej zgody;
 - d) ustalenia, dochodzenia lub obrony przed roszczeniami związanymi z udziałem Uczestnika w Programie, w tym w związku z postępowaniem reklamacyjnym lub przetwarzaniem danych osobowych Uczestnika- do czasu przedawnienia roszczeń z tytułu udziału w Programie lub roszczeń związanych z przetwarzaniem danych osobowych albo do momentu wniesienia sprzeciwu;
 - e) spełnienia ciążących na Administratorze obowiązków prawnych wynikających z prawa – do momentu wygaśnięcia obowiązków przechowywania danych wynikających z przepisów prawa.
- 5.7. Uczestnikowi przysługuje prawo dostępu do swoich danych osobowych, żądania ich sprostowania (poprawienia, uzupełnienia), usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych, a także prawo żądania przeniesienia danych, prawo do cofnięcia zgody w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem, prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego, jakim jest Generalny Inspektor Ochrony Danych Osobowych/Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

W celu wniesienia sprzeciwu lub cofnięcia zgody Uczestnik powinien skontaktować się z Administratorem (Organizatorem), którego dane wskazane są powyżej.

Osoba, której dane dotyczą, ma prawo w dowolnym momencie wnieść sprzeciw – z przyczyn związanych z jej szczególną sytuacją – wobec przetwarzania dotyczących jej danych osobowych opartego na art. 6 ust. 1 lit. e) lub f) RODO, w tym profilowania na podstawie tych przepisów. Administratorowi nie wolno już przetwarzać tych danych osobowych, chyba że wykaże on istnienie ważnych prawnie uzasadnionych podstaw do przetwarzania, nadrzędnych wobec interesów, praw i wolności osoby, której dane dotyczą, lub podstaw do ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń.

Jeżeli dane osobowe są przetwarzane na potrzeby marketingu bezpośredniego, osoba, której dane dotyczą, ma prawo w dowolnym momencie wnieść sprzeciw wobec przetwarzania dotyczących jej danych osobowych na potrzeby takiego marketingu, w tym profilowania, w zakresie, w jakim przetwarzanie jest związane z takim marketingiem bezpośrednim.

- 5.8. Dane osobowe Uczestników mogą być przekazywane poza teren Europejskiego Obszaru Gospodarczego tylko wtedy, gdy jest to konieczne i z zapewnieniem odpowiedniego stopnia ochrony prawnej, którymi są standardowe klauzule umowne ochrony danych osobowych, zatwierdzone przez Komisję Europejską.

6. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

- 6.1. Zasady przeprowadzania Programu określa niniejszy Regulamin.
- 6.2. Niniejszy Regulamin dostępny jest na stronie internetowej www.tefal.pl/satysfakcja, w Sklepach Stacjonarnych oraz w siedzibie Organizatora i Agencji.
- 6.3. Informacje na temat Programu można uzyskać również pod numerem infolinii 12 294 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.
- 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 27.05.2021 roku.

**ZAŁĄCZNIK NR 1 DO REGULAMINU PROGRAMU
SATYSFAKCJA GWARANTOWANA**

1. LISTA SKLEPÓW STACJONARNYCH OBJĘTYCH PROGRAMEM

Media Expert

**ZAŁĄCZNIK NR 2 DO REGULAMINU PROGRAMU
SATYSFAKCJA GWARANTOWANA**

1. LISTA SKLEPÓW INTERNETOWYCH OBJĘTYCH PROGRAMEM

mediaexpert.pl

electro.pl

avans.pl