

## Załącznik nr 1

### Regulamin Programu Ochrony Kupujących

#### Czego dowiesz się w tym regulaminie

Regulamin, który czytasz, określa zasady Programu Ochrony Kupujących (zwanym dalej: „POK-iem”) skierowanego do Kupujących dokonujących w sklepie internetowym empik.com (zwanym dalej: „Sklepem”) zakupy u Sprzedawców innych niż Empik w ramach usługi marketplace EmpikPlace (zwanymi dalej: „Sprzedawcami EmpikPlace”). Same reguły dotyczące sprzedaży w ramach usługi EmpikPlace znajdziesz w regulaminie Sklepu.

#### Jak skorzystać z POK-u

1. POK umożliwia otrzymanie przez Ciebie rekompensaty od Empiku, jeśli umowa sprzedaży ze Sprzedawcą EmpikPlace została zawarta za pośrednictwem Sklepu na odległość i skutkowałą poniesieniem przez Ciebie szkody w wyniku niewykonania tej umowy przez Sprzedawcę EmpikPlace (np. nieotrzymania zakupionego produktu).
2. POK obejmuje jedynie osoby, które dokonują zakupów w Sklepie jako zarejestrowani użytkownicy.
3. Aby ubiegać się o uzyskanie od Empiku rekompensaty z tytułu poniesienia szkody, o której mowa powyżej, należy wypełnić i przesłać do Empiku w formie elektronicznej wniosek o przyznanie i wypłatę rekompensaty – tzw. formularz POK-u. Formularz POK-u znajdziesz na samym końcu tego regulaminu.
4. Informacje i dane, które podasz w formularzu, powinny być zgodne ze stanem faktycznym. Aby zweryfikować podane informacje i dane, możemy skontaktować się z Tobą i poprosić Cię o dodatkowe wyjaśnienia i dokumenty (np. skan/kserokopię postanowienia o wszczęciu dochodzenia/śledztwa lub podanie sygnatury akt postępowania nadanej przez Policję lub Prokuraturę).
5. Aby skorzystać z POK-u, należy wysłać zgłoszenie na adres e-mail: pok@empik.com nie wcześniej niż po 30 dniach, ale nie później niż w ciągu 2 lat od zawarcia umowy sprzedaży ze Sprzedawcą EmpikPlace. Pamiętaj, że datą zawarcia umowy sprzedaży ze Sprzedawcą EmpikPlace jest data otrzymania wiadomości e-mail potwierdzającej przyjęcie zamówienia do realizacji.
6. Jeśli po wysłaniu formularza wystąpią jakiegokolwiek zdarzenia, które mogą mieć wpływ na zmianę Twojego roszczenia względem Sprzedawcy EmpikPlace, należy nas o tym niezwłocznie poinformować. Takimi istotnymi zdarzeniami są w szczególności: otrzymanie od Sprzedawcy EmpikPlace odszkodowania, rekompensaty lub naprawienia szkody przez Sprzedawcę EmpikPlace w innej formie.
7. Możemy odmówić podjęcia działań w ramach POK-u, jeśli wystąpią uzasadnione wątpliwości odnośnie do zasadności zgłoszonego przez Ciebie roszczenia lub

w przypadku nieścisłości w złożonej przez Ciebie dokumentacji i niezyskania od Ciebie niebudzących wątpliwości wyjaśnień. Informację o odmowie podjęcia działań w ramach POK-u prześlemy na adres e-mail wskazany przez Ciebie w formularzu wraz z krótkim uzasadnieniem.

8. Jeśli odmówimy podjęcia działań w ramach POK-u, możesz złożyć wniosek o ponowne rozpoznanie sprawy na adres e-mail: [pok@empik.com](mailto:pok@empik.com). Nasza decyzja po ponownym rozpoznaniu sprawy jest ostateczna.

### **Szczegółowe zasady przyznania rekompensaty**

1. Rekompensata obejmuje wartość poniesionej przez Ciebie szkody, nie wyższej jednak niż cena brutto zakupionego produktu (który nie został doręczony) wraz z kosztem przesyłki, z tym że 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.
2. Wypłata środków w ramach POK-u wiąże się z przeniesieniem przez Ciebie na Empik S.A. wszelkich przysługujących Ci wierzytelności z tytułu niezrealizowania zamówienia.
3. Podejmujemy decyzję o przyznaniu lub odmowie przyznania rekompensaty w terminie 30 dni roboczych od daty otrzymania dokumentów, o których wspominamy wyżej. Informację o naszej decyzji prześlemy na adres email wskazany przez Ciebie w formularzu.
4. W celu weryfikacji danych osobowych możemy skontaktować się z Tobą oraz poprosić o weryfikację Twoich danych osobowych przez wskazany przez Ciebie salon Empik.
5. Rekompensatę wypłacimy w terminie 30 dni roboczych od podjęcia decyzji o wypłacie środków.
6. W przypadku stwierdzenia przez nas braków formalnych w przekazanych przez Ciebie dokumentach, poprosimy Cię o uzupełnienie tych braków, a termin rozpoznania wniosku liczony będzie od dnia dokonania przez Ciebie stosownego uzupełnienia.
7. Przesłanie prawidłowo wypełnionego i kompletnego wniosku wraz z wymaganymi załącznikami jest konieczne, aby uzyskać wypłatę rekompensaty przez Empik.
8. Jeżeli w okresie po otrzymaniu przez nas potwierdzenia, a przed wypłatą rekompensaty, Sprzedawca EmpikPlace naprawi szkodę, nie wypłacimy Ci dodatkowej rekompensaty, którą przyznajemy wyłącznie na poczet naprawy szkody.
9. Jeżeli po otrzymaniu przez Ciebie rekompensaty Sprzedawca EmpikPlace naprawi szkodę, zobowiązany jesteś do niezwłocznego (nie później niż w terminie 14 dni od naprawienia szkody przez Sprzedawcę EmpikPlace) zwrócenia rekompensaty na rzecz Empiku na rachunek bankowy Empiku nr 25 1090 1043 0000 0001 2251 3535.

## W jakich wypadkach nie można korzystać z POK-u

1. Możesz skorzystać z POK-u przy zakupie produktów od Sprzedawców EmpikPlace za wyjątkiem:
  - produktów cyfrowych, w tym e-booków, audiobooków, plików mp3, gier cyfrowych (dokładną definicję produktów cyfrowych znajdziesz w Załączniku nr 2 do regulaminu sklepu internetowego empik.com – szczególne zasady sprzedaży treści w formie plików cyfrowych);
  - biletów, voucherów, prasy;
1. Z zastrzeżeniem innych sytuacji wskazanych w tym Regulaminie, POK nie obejmuje przypadków, gdy:
  - Sprzedawca EmpikPlace nie ponosi winy za brak realizacji umowy sprzedaży i wyrządzoną Ci szkodę, w szczególności, gdy produkt uległ zniszczeniu lub został zagubiony podczas transportu z winy przewoźnika;
  - produkt miał zostać dostarczony poza granice Polski;
  - Sprzedawca EmpikPlace stał się niewypłacalny i wszczęto postępowanie (w przedmiocie ogłoszenia jego upadłości, naprawcze lub likwidacyjne) lub też ogłoszona została jego upadłość lub likwidacja.

## Twoje dane osobowe

1. Administratorem Twoich danych osobowych jest Empik.
2. Twoje dane osobowe będą przetwarzane:
  - w celu przystąpienia i skorzystania z programu, w tym weryfikacji zgłoszenia i dokonania wypłaty rekompensaty – podstawą prawną jest niezbędność do wykonania umowy;
  - w celu ewentualnego ustalenia lub dochodzenia roszczeń lub obrony przed roszczeniami - podstawą prawną przetwarzania jest prawnie uzasadniony interes administratora.
3. Twoje dane osobowe mogą być przekazywane Sprzedawcy EmpikPlace w przypadku konieczności wyjaśnienia okoliczności objętych zgłoszeniem. Ponadto Twoje dane osobowe mogą być przekazywane zewnętrznemu podmiotowi prowadzącemu Centrum Wsparcia Klienta, kierownictwu wybranego przez Ciebie salonu Empik na potrzeby weryfikacji Twojej tożsamości lub podmiotom świadczącym usługi księgowo i IT.
4. Twoje dane osobowe 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. Podanie przez Ciebie danych osobowych jest dobrowolne, jednak niezbędne w celu realizacji Twoich uprawnień wynikających z Regulaminu POK.
6. Więcej informacji na temat przetwarzania danych osobowych i przysługujących Ci praw znajdziesz w Polityce prywatności (zobacz: <https://empik.com/polityka-prywatnosci-empik>).

## Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie POK-u mają zastosowanie postanowienia Regulaminu Sklepu.
2. Zastrzegamy sobie prawo do zmiany Regulaminu POK-u z ważnych przyczyn, którymi są:
  - konieczność dostosowania Regulaminu POK-u do przepisów prawa, zaleceń, nakazów, orzeczeń, postanowień, interpretacji, wytycznych lub decyzji uprawnionych władz publicznych;
  - rozbudowa lub zmiana funkcjonalności Sklepu, w tym zmiany zakresie usługi EmpikPlace;
  - zmiana warunków technicznych świadczenia usług drogą elektroniczną;
  - konieczność usunięcia niejasności, błędów lub omyłek pisarskich, które ewentualnie wystąpiłyby w Regulaminie POK-u;
  - poprawa obsługi Kupujących.
3. Zmiany Regulaminu POK-u zostaną udostępnione na stronie <https://empik.com> w terminie co najmniej 7 dni przed datą ich wejścia w życie.
4. Zmiany Regulaminu POK-u nie będą miały wpływu na Twoje prawa nabyte.
5. Empik zastrzega sobie prawo do zawieszenia lub zakończenia POK-u z ważnych przyczyn, z zachowaniem co najmniej 120 dniowego okresu wyprzedzenia. Za ważne przyczyny uzasadniające zakończenie lub zawieszenie POK-u uznaje się następujące okoliczności:
  - zmiana procesów lub systemów sprzedaży;
  - zmiana warunków technicznych świadczenia usług drogą elektroniczną;
  - konieczność przeciwdziałania nadużyciom;
  - konieczność dostosowania się do wymogów prawnych, w szczególności zmian w przepisach powszechnie obowiązujących.
6. Zawieszenie lub zakończenie programu nie będzie miało wpływu na Twoje prawa nabyte.
7. Empik poinformuje o zawieszeniu lub zakończeniu Programu na stronie <https://empik.com>.

Załącznik nr 1 do Regulaminu Programu Ochrony Kupujących:

formularz zgłoszeniowy Programu Ochrony Kupujących Empik.com

### Dane kontaktowe Kupującego

imię i nazwisko: .....

numer telefonu: .....

adres e-mail: .....

numer rachunku bankowego, na który ma zostać przekazana rekompensata:

.....

### Dane zamówienia

nr zamówienia: .....

data zawarcia transakcji: .....

nazwa sklepu (sprzedawcy EmpikPlace) i jego dane kontaktowe:

.....

Kwota przelewu: .....

opis zdarzenia: .....

### Materiały dodatkowe

Załącznik – kserokopia lub skan postanowienia o złożeniu zawiadomienia na Policję lub do Prokuratury o popełnieniu przestępstwa na szkodę Kupującego.

.....

.....

### Oświadczenie Kupującego

Oświadczam, że Sprzedawca EmpikPlace nie wywiązał się z zawartej ze mną umowy. W przypadku naprawienia szkody przez Sprzedawcę EmpikPlace zobowiązuję się do zwrotu przyznanej mi przez Empik rekompensaty na rachunek bankowy wskazany w Regulaminie Programu Ochrony Kupujących.

Oświadczam, że zapoznałem się z treścią Regulaminu Programu Ochrony Kupujących i akceptuję warunki Programu Ochrony Kupujących.

Data i podpis Kupującego

.....