

Regulamin bezpiecznych zakupów „call and collect”

POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Niniejszy Regulamin (zwany dalej „Regulaminem”) określa zasady dokonywania bezpiecznych zakupów na zasadzie „call and collect”, czyli zadzwoń i zamów, w okresie od 03.04.2020 do odwołania.
2. Bezpieczne zakupy na zasadzie „call and collect” organizuje Maxi Zoo Polska Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie, ul. Wybrzeże Gdyńskie 6D, 01-531 Warszawa, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000317214, NIP: 7010158031, REGON: 141638928, kapitał zakładowy w wysokości 828 000,00 zł, w całości wpłacony (dalej zwana „Maxi Zoo Polska”).
3. Bezpieczne zakupy „call and collect” są świadczone przez wszystkie sklepy stacjonarne Maxi Zoo na terenie Rzeczypospolitej Polskiej wymienione na stronie www.maxizoo.pl.
4. Bezpieczne zakupy „call and collect”, czyli zadzwoń i zamów, polegają na telefonicznym składaniu przez klientów zamówień na produkty znajdujące się w aktualnej ofercie handlowej danego sklepu Maxi Zoo (rezerwowaniu ich), zapłacie za produkty i odebraniu produktów, na zasadach określonych poniżej.

ZAPŁATA I ODBIÓR W SKLEPIE STACJONARNYM MAXI ZOO

5. Aby zarezerwować dany produkt/produkty w ramach bezpiecznych zakupów „call and collect” należy:
 - a) zadzwonić do danego sklepu stacjonarnego Maxi Zoo, w którym dostępne są zakupy „call and collect”; numer telefonu danego sklepu dostępny jest na stronie internetowej www.maxizoo.pl,
 - b) wskazać, które produkty znajdujące się w ofercie sklepu Maxi Zoo chce się zakupić,
 - c) podać pracownikowi sklepu swój numer telefonu.
6. W trakcie połączenia telefonicznego klient, by umożliwić rezerwację, płatność i odbiór produktów podaje swój numer telefonu komórkowego i zostaje mu nadany jednorazowy numer rezerwacji.
7. Pracownik sklepu w trakcie rozmowy z klientem lub w czasie następnych 30 minut sprawdza dostępność wskazanych przez klienta produktów, potwierdza ich rezerwację i ustala godzinę, od której i do której będzie można zapłacić za produkty i odebrać je, w ramach godzin otwarcia sklepu. Pracownik sklepu przekazuje również klientowi numer jego rezerwacji, niezbędny do podania przy zapłacie i odbiorze produktów. Powyższych informacji pracownik sklepu może udzielić również przez oddzwonienie do klienta.
8. Rezerwacja produktów dokonywana jest na maksymalnie 24 godziny, z zastrzeżeniem godzin otwarcia danego sklepu.
9. Po zakończeniu rozmowy z klientem produkty zarezerwowane przez klienta są pakowane i oznaczone etykietą z nadanym uprzednio numerem rezerwacji. Na życzenie klient otrzymuje również wiadomość sms na podany numer telefonu o statusie przygotowania produktów i maksymalnym czasie rezerwacji produktów.
10. By zakupić zarezerwowane produkty, należy w okresie rezerwacji, o którym mowa w pkt 8 powyżej, podejść do kasy i podać kasjerowi numer rezerwacji, a następnie dokonać płatności za produkty i odebrać je.
11. O ile klient nie dokona zakupu produktów w okresie ich rezerwacji, o którym mowa w pkt 8, rezerwacja przepada.
12. Płatność następuje, o ile to możliwe, z użyciem terminala płatniczego.

ZAPŁATA I ODBIÓR „NAJBLIŻEJ DRZWI LUB NA PARKINGU”

13. Aby zakupić dany produkt/produkty w ramach bezpiecznych zakupów „call and collect” z opcją zapłata i odbiór „najbliżej drzwi lub na parkingu” należy:
- a) zadzwonić do danego sklepu stacjonarnego Maxi Zoo, w którym dostępne są zakupy „call and collect”; numer telefonu danego sklepu dostępny jest na stronie internetowej www.maxizoo.pl,
 - b) wyraźnie wskazać, że chce się zapłacić i odebrać produkty najbliżej drzwi wejściowych do obiektu handlowego (galerii handlowej / parku handlowego) lub na parkingu,
 - c) wskazać, które produkty znajdujące się w ofercie sklepu Maxi Zoo chce się zakupić, podać pracownikowi sklepu swój numer telefonu.
14. Pracownik sklepu w trakcie rozmowy z klientem lub w czasie następnych 30 minut:
- a) informuje klienta o możliwości płatności za produkty wyłącznie za pomocą terminala płatniczego,
 - b) sprawdza dostępność wskazanych przez klienta produktów,
 - c) potwierdza ich rezerwację,
 - d) ustala godzinę, o której za produkty będzie można zapłacić i odebrać je – nie dłużej niż do końca godzin otwarcia sklepu tego samego dnia,
 - e) wskazuje dokładne miejsce najbliżej drzwi wejściowych do obiektu handlowego (galerii handlowej / parku handlowego) lub na parkingu, gdzie możliwa jest zapłata i odbiór produktów,
 - f) przekazuje nadany jednorazowy numer rezerwacji klienta, niezbędny do podania przy zapłacie i odbiorze produktów,
 - g) informuje klienta o konieczności telefonicznego poinformowania sklepu Maxi Zoo o przybyciu na wskazane miejsce w celu zapłaty i odbioru produktów.
15. Pracownik sklepu może udzielić powyższych informacji również poprzez oddzwonienie do klienta.
16. W trakcie połączenia telefonicznego klient, by umożliwić rezerwację, płatność i odbiór produktów podaje swój numer telefonu komórkowego.
17. Rezerwacja produktów dokonywana jest do końca godzin otwarcia sklepu w danym dniu.
18. Po zakończeniu rozmowy z klientem produkty zarezerwowane przez klienta są pakowane i oznaczone etykietą z nadanym uprzednio numerem rezerwacji. Na życzenie klient otrzymuje również wiadomość sms na podany numer telefonu o statusie przygotowania produktów i maksymalnym czasie rezerwacji produktów, wysokości łącznej ceny do zapłaty za produkty.
19. Po przybyciu przez klienta na wskazane miejsce klient informuje telefonicznie (połączenie telefoniczne, nie sms) sklep Maxi Zoo o przybyciu na miejsce.
20. Następnie pracownik sklepu we wskazanym miejscu odbiera od klienta zapłatę za produkty (płatność wyłącznie elektroniczna przez terminal płatniczy) i przekazuje mu je.
21. O ile klient nie stawi się po zarezerwowane produkty do końca godzin otwarcia sklepu w tym samym dniu, rezerwacja przepada.

POZOSTAŁE POSTANOWIENIA

22. Niniejszy Regulamin nie dotyczy i nie reguluje umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa i umowy zawartej na odległość w rozumieniu ustawy z dnia 30.05.2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2014 r. poz. 827 z późn. zm.)
23. Klienci nie ponoszą dodatkowych opłat związanych z korzystaniem z bezpiecznych zakupów „call and collect”, poza kosztami połączenia telefonicznego według taryfy obowiązującej u operatora, z którego usług korzysta klient.
24. Klient dokonując bezpiecznych zakupów „call and collect” akceptuje zasady wskazane w niniejszym Regulaminie.

25. Maxi Zoo Polska ma prawo w każdej chwili do zmiany, zawieszenia lub odwołania niniejszego Regulaminu, o czym niezwłocznie umieści odpowiednie informacje w sklepach stacjonarnych Maxi Zoo i na stronie www.maxizoo.pl.
26. Reklamacje dotyczące przebiegu bezpiecznych zakupów „call and collect” mogą być zgłaszane tylko w formie pisemnej nie później niż w terminie 14 dni od daty dokonania zakupu na adres siedziby Maxi Zoo Polska podany powyżej.
27. Każda Reklamacja powinna zawierać imię, nazwisko, adres zameldowania klienta, dokładny opis i powód reklamacji, a w tytule nazwę „call and collect”.
28. Reklamacje będą rozpatrzone przez Maxi Zoo Polska, a klient zostanie poinformowany o decyzji w przedmiocie rozpatrzenia reklamacji w terminie 30 dni od daty zgłoszenia reklamacji.
29. Postępowanie reklamacyjne jest dobrowolne i nie wyłącza prawa do niezależnego od postępowania reklamacyjnego dochodzenia roszczeń bezpośrednio na drodze postępowania sądowego.
30. Wszelkie dodatkowe informacje o bezpiecznych zakupach „call and collect” można uzyskać w siedzibie Maxi Zoo Polska. Niniejszy Regulamin dostępny jest na stronie www.maxizoo.pl, w sklepach Maxi Zoo oraz w siedzibie Maxi Zoo Polska.

31. DANE OSOBOWE

Administratorem danych osobowych podawanych przez klientów w celu realizacji bezpiecznych zakupów „call and collect” oraz w ramach postępowania reklamacyjnego jest Maxi Zoo Polska Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie, ul. Wybrzeże Gdyńskie 6D, 01-531 Warszawa. Z Administratorem można skontaktować się listownie na ww. adres siedziby.

Dane osobowe klientów dokonujących zakupów „call and collect”, jak również składających reklamacje są przetwarzane zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (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), dalej „RODO”, oraz ustawą z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2018 r. poz. 1000).

Podanie danych osobowych jest dobrowolne, ale jest konieczne do dokonania zakupu produktów w ramach „call and collect” lub rozpatrzenia reklamacji. Administrator będzie przetwarzał dane osobowe osoby dokonującej zakupu w ramach „call and collect” wyłącznie w celu umożliwienia klientowi dokonania zakupów w powyższy sposób lub w celu rozpatrzenia reklamacji, jak również w celu ustalenia, dochodzenia lub obrony ewentualnych roszczeń, co stanowi prawnie uzasadniony interes administratora. Dane osobowe będą przetwarzane przez okres niezbędny do realizacji zakupu, rozpatrzenia reklamacji, a następnie przez okres przedawnienia roszczeń.

W związku z przetwarzaniem danych osobowych, osobom dokonującym zakupów „call and collect” lub składającym reklamacje przysługuje możliwość skorzystania z prawa do żądania dostępu do danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, przenoszenia, jak również wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych. Przysługuje również możliwość wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych.