

# REGULAMIN SERWISU CASTORAMA.PL I APLIKACJI MOBILNEJ CASTORAMA

## § 1 POSTANOWIENIA OGÓLNE

### 1. Definicje:

**Aplikacja** - oprogramowanie pod nazwą Castorama, udostępnione Użytkownikowi przez Usługodawcę, przeznaczone do instalacji w Urządzeniach Mobilnych Użytkownika i umożliwiające korzystanie z Usług w zakresie, w jakim są one dostępne w Aplikacji;

**Rozporządzenie DSA** - Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2022/2065 z dnia 19 października 2022 r. w sprawie jednolitego rynku usług cyfrowych oraz zmiany dyrektywy 2000/31/WE (akt o usługach cyfrowych);

**Informacja handlowa** - każda informacja przeznaczona bezpośrednio lub pośrednio do promowania towarów, usług lub wizerunku przedsiębiorcy, z wyłączeniem informacji umożliwiającej porozumiewanie się za pomocą środków komunikacji elektronicznej z określoną osobą oraz informacji o towarach i usługach niesłużącej osiągnięciu efektu handlowego pożądanego przez podmiot, który zleca jej rozpowszechnianie, w szczególności bez wynagrodzenia lub innych korzyści od producentów, sprzedawców i świadczących usługi;

**Nielegalne treści** - oznaczają informacje, które same w sobie lub przez odniesienie do działania, w tym sprzedaży produktów lub świadczenia usług, nie są zgodne z prawem UE lub z prawem jakiegokolwiek państwa członkowskiego UE, które jest zgodne z prawem UE, niezależnie od konkretnego przedmiotu lub charakteru tego prawa. Nielegalnymi treściami mogą być w szczególności: treści naruszające prawa autorskie; obraźliwe, wulgarne, nawołujące do nienawiści lub w inny sposób naruszające dobra osobiste; treści dotyczące produktów, które nie spełniają wymogów prawnych;

**Platforma Sklepowa** - prowadzona przez Usługodawcę internetowa platforma sklepowa działająca pod adresem internetowym: [www.castorama.pl](http://www.castorama.pl) oraz dostępna w ramach Aplikacji. Sprzedaż Produktów na Platformie Sklepowej dokonywana jest zarówno przez Castorama, jak i przez Sprzedawców Zewnętrznych;

**Program Lojalnościowy** – funkcjonalność , dostępna dla zarejestrowanych Użytkowników korzystających z Aplikacji, pozwalająca na gromadzeniu punktów i uzyskiwaniu korzyści, której szczegółowe zasady są opisane w Załączniku nr 2 do Regulaminu;

**Sprzedawca Zewnętrzny** – przedsiębiorca (inny niż Usługodawca) w rozumieniu przepisów kodeksu cywilnego (a w przypadku podmiotów zagranicznych – podmiot posiadający zarejestrowaną działalność gospodarczą w ramach której będą sprzedawać Produktu na Platformie Sklepowej), który sprzedaje produkty na Platformie Sklepowej;

**Regulamin** - niniejszy regulamin;

**Serwis** - serwis internetowy umieszczony w domenie [castorama.pl](http://castorama.pl);

**Świadczenie usługi drogą elektroniczną** - wykonanie usługi świadczonej bez jednoczesnej obecności stron (na odległość), poprzez przekaz danych na indywidualne żądanie Usługobiorcy, przesyłanej i otrzymywanej za pomocą urządzeń do elektronicznego przetwarzania, włącznie z kompresją cyfrową i przechowywaniem danych, która jest w całości nadawana, odbierana lub transmitowana za pomocą sieci telekomunikacyjnej w rozumieniu Ustawy z dnia 12 lipca 2024 r. - Prawo komunikacji elektronicznej.

**Urządzenie Mobilne** – przenośne urządzenie elektroniczne przeznaczone do podłączenia bezpośrednio lub pośrednio do zakończeń sieci, tj. telekomunikacyjne urządzenie końcowe w rozumieniu art. 2 pkt 71) ustawy z dnia 12 lipca 2024 r. – Prawo komunikacji elektronicznej (smartfon, tablet), korzystające z systemu operacyjnego wskazanego w dalszej części Regulaminu;

**Usługi** - wszelkie usługi świadczone drogą elektroniczną przez Usługodawcę na rzecz Użytkowników w oparciu o niniejszy Regulamin, w tym z wykorzystaniem Aplikacji oraz polegające na udostępnieniu Użytkownikowi oprogramowania Aplikacji, umożliwiające mu korzystanie z funkcji Aplikacji;

**Usługa Marketplace** – Usługa świadczona przez Castorama drogą elektroniczną polegająca na umożliwieniu dokonywania na Platformie Sklepowej prezentacji i sprzedaży produktów przez Sprzedawców Zewnętrznych i nabywania ich przez klientów Platformy Sklepowej;

**Usługodawca** – Castorama Polska Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Krakowiaków 78, 02-255 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców KRS prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIV Wydział Gospodarczy KRS za numerem 0000024785, kapitał zakładowy 54.808.000 zł, NIP 526-10-09-959, BDO: 000009159, adres e-mail: [bok@castorama.pl](mailto:bok@castorama.pl);

**Użytkownik** - osoba fizyczna, która korzysta z Usługi świadczonej drogą elektroniczną przez Usługodawcę w ramach Serwisu lub Aplikacji;

2. Regulamin określa ogólne zasady funkcjonowania Serwisu oraz korzystania z Aplikacji, w tym ogólne zasady realizacji przez Usługodawcę usług, świadczonych drogą elektroniczną w rozumieniu Ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.

3. Serwis i Aplikacja są administrowane przez Usługodawcę.

4. Regulamin udostępniany jest przez Usługodawcę nieodpłatnie przed zawarciem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną, a także na żądanie Użytkownika w taki sposób, który umożliwia pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie treści Regulaminu za pomocą systemu teleinformatycznego, którym posługuje się Użytkownik.

5. Poszczególne Usługi w Serwisie oraz usługi dostępne za pośrednictwem Aplikacji mogą podlegać osobnym regulaminom. Usługodawca określa w Serwisie i w Aplikacji jakie usługi podlegają takim osobnym regulaminom. Osobnemu regulaminowi podlega zwłaszcza sprzedaż za pośrednictwem telefonu oraz sprzedaż na Platformie Sklepowej (regulowane Regulaminem Sprzedaży Platformy Sklepowej i Sprzedaży przez Telefon Castorama dostępnym pod adresem <https://www.castorama.pl/regulaminy/regulamin-sklepu-castorama>). Zasady uczestnictwa Sprzedawców Zewnętrznych w Usłudze Marketplace podlegają także dodatkowym regulacjom, które są im odrębnie przekazywane.

6. W ramach Serwisu i Aplikacji Usługodawca może, na podstawie stosownych porozumień, zapewnić Użytkownikom możliwość dostępu do innych serwisów administrowanych przez podmioty trzecie. Do usług świadczonych przez takie podmioty stosuje się postanowienia regulaminów ustalonych przez takie podmioty, obowiązujące w ramach ich serwisów.

7. Serwis przystosowany jest do współpracy z aktualnymi wersjami przeglądarek, w szczególności Chrome i Microsoft Edge. Usługodawca dokłada wszelkich starań, aby zapewnić kompatybilność Serwisu z innymi przeglądarkami, niemniej jednak korzystanie z nich może spowodować nieprawidłowe działanie niektórych funkcjonalności Serwisu. W celu korzystania z wszystkich funkcjonalności Serwisu zalecane jest bieżące aktualizowanie przeglądarki. Również Korzystanie z Aplikacji (jej wszystkich bądź niektórych funkcjonalności) może wiązać się z koniecznością dokonywania jej aktualizacji udostępnianych przez Usługodawcę (brak aktualizacji Aplikacji może skutkować niemożliwością korzystania z Aplikacji - jej wszystkich bądź niektórych funkcjonalności).

8. Dla korzystania z niektórych Usług i funkcjonalności świadczonych w ramach Serwisu i Aplikacji konieczne jest posiadanie konta e-mail. Do pełnego oraz prawidłowego korzystania z Usług i funkcjonalności zalecane jest włączenie w przeglądarce obsługi plików 'cookies' oraz włączenie w Aplikacji (w ustawieniach prywatności) technologii zbierających i przetwarzających dane na temat użytkownika, tj. śledzących działania Użytkowników w Aplikacji.

9. Korzystanie z Usług i funkcjonalności Serwisu oraz Aplikacji wymaga dostępu do Internetu (brak połączenia z Internetem może skutkować niemożliwością korzystania z Usług i funkcjonalności, np. z karty w ramach Programu Lojalnościowego). Pobranie oraz korzystanie z Aplikacji jest bezpłatne, za wyjątkiem kosztów związanych z dostępem do Internetu i kosztów transmisji danych, które Użytkownik zobowiązany jest pokryć we własnym zakresie zgodnie z taryfą operatora

telekomunikacyjnego, z usług którego korzysta Użytkownik oraz z zastrzeżeniem postanowień § 1 ust. 5 i 6 Regulaminu. Korzystanie z Aplikacji wymaga Urządzenia Mobilnego wyposażonego w odpowiedni system operacyjny Android lub iOS:

- iOS wersja 13 i wyższe – smartfony, tablety;
- Android wersja 10.0 i wyższe – smartfony, tablety.

## § 2

### UŻYTKOWNIK

1. Status Użytkownika Serwisu lub Aplikacji uzyskuje każda korzystająca z niego/niej osoba fizyczna posiadająca w niezbędnym zakresie zdolność do czynności prawnych. Korzystanie z Serwisu i Aplikacji jest dobrowolne. W przypadku braku akceptacji któregokolwiek z postanowień Regulaminu dana osoba jest zobowiązana do niekorzystania z Serwisu i Aplikacji.
2. Użytkownicy Serwisu i Aplikacji zobowiązani są do przestrzegania Regulaminu.
3. Dostęp do Serwisu dla Użytkowników i korzystanie z Aplikacji jest możliwy na dwóch poziomach:
  - Użytkownika niezarejestrowanego;
  - Użytkownika zarejestrowanego.
4. Rejestracja w Serwisie oraz w Aplikacji, umożliwia korzystanie z Usług oferowanych w ramach Serwisu lub Aplikacji, dostępnych tylko dla Użytkowników posiadających status Użytkowników zarejestrowanych.
5. Status Użytkownika jest bezpłatny bez względu czy Użytkownik ma status Użytkownika zarejestrowanego czy niezarejestrowanego, z zastrzeżeniem postanowień § 1 ust. 5 i 6.

## § 3

### REJESTRACJA I LOGOWANIE

#### **Logowanie do Serwisu i Aplikacji poprzez konto posiadane przez Użytkownika**

1. Usługodawca może udostępniać Użytkownikowi posiadającemu konto różne metody logowania się do Serwisu oraz do Aplikacji, np. poprzez wpisanie loginu i hasła do konta lub z wykorzystaniem platform i systemów zewnętrznych usługodawców, np. Google. Aktualnie dostępne metody będą widoczne na etapie logowania.

W przypadku, gdy Użytkownik nie posiada jeszcze konta, Użytkownik może je utworzyć (zarejestrować się) za pośrednictwem strony [castorama.pl](http://castorama.pl) lub Aplikacji.

#### **Rejestracja w ramach strony WWW Serwisu i Aplikacji**

2. W celu dokonania rejestracji (założenia konta) bezpośrednio z poziomu Serwisu, a także z poziomu Aplikacji wymagane jest wypełnienie przez zainteresowanego Użytkownika odpowiedniego formularza wygenerowanego przez Serwis lub Aplikację po wejściu w proces rejestracji oraz aktywacja konta poprzez kliknięcie w link aktywacyjny w wysłanym do Użytkownika e-mailu

3. Formularz wymaga udostępnienia przez zainteresowanego Użytkownika danych, o które zostanie poproszony w ramach formularza tj.:

- adres e-mail Użytkownika;
- proponowanego hasła. Usługodawca zapewnia wysoki poziom zabezpieczeń dostępu do kont poszczególnych Użytkowników, niemniej jednak to Użytkownik pozostaje dysponentem swojego hasła. Użytkownik jest zobowiązany do utrzymania hasła w ścisłej tajemnicy. Usługodawca sugeruje Użytkownikom (1) taki dobór hasła, aby jego odgadnięcie nie było możliwe przez inne osoby lub programy komputerowe oraz (2) okresową, zmianę hasła.

4. Rejestracja Użytkownika (założenie konta) bezpośrednio w Serwisie, jak również w Aplikacji, jest również możliwa poprzez wejście w proces rejestracji i wyrażenie woli założenia konta przez Użytkownika uprzednio niezarejestrowanego, bezpośrednio po zakończeniu procedury zakupowej i złożeniu zamówienia na Platformie Sklepowej (w ramach wyświetlanego komunikatu z podziękowaniem za złożenie zamówienia). W tym celu, po złożeniu zamówienia należy uruchomić proces rejestracji, i wypełnić formularz rejestracji opisany w ust. 3 (adres e-mail zostanie dla potrzeb

- utworzenia konta w Serwisie pobrany z formularza zamówienia wypełnionego w procedurze zakupów na Platformie Sklepowej). Dane podane przez Użytkownika w trakcie składania zamówienia oraz w trakcie zakładania konta bezpośrednio po zakończeniu procedury zakupowej na Platformie Sklepowej będą przetwarzane odpowiednio przez Usługodawcę albo Sprzedawcę Zewnętrznego w celu realizacji zamówienia złożonego na Platformie Sklepowej oraz przechowywane w ramach konta Użytkownika, z uwagi na to że Serwis oferuje zarejestrowanym Użytkownikom możliwość dokonywania zamówień na Platformie Sklepowej bez konieczności podawania danych przy każdym zamówieniu. W przypadku założenia konta w trybie opisanym w tym ustępie, zamówienie złożone bezpośrednio przed zarejestrowaniem się w Serwisie będzie widoczne w historii zamówień w koncie. Dane mogą być również przetwarzane w celach i w zakresie określonych wyrażonymi przez Użytkownika zgodami.
5. Rejestracja Użytkownika (założenie konta) może również – na jego prośbę i za jego zgodą - zostać zainicjowane przez pracownika sklepu stacjonarnego Castorama lub pracownika Infolinii. Wówczas na podany przez Użytkownika adres e-mail zostanie wysłany link przekierowujący do strony internetowej Usługodawcy z formularzem rejestracji opisanym w ust 3 ;
  6. Castorama może również umożliwić dokonywanie rejestracji z wykorzystaniem platform i systemów zewnętrznych usługodawców. Aktualnie dostępne metody rejestracji będą widoczne bezpośrednio przed przystąpieniem do procesu rejestracji.
  7. Zarejestrowany Użytkownik ma możliwość podania w ramach konta dodatkowych danych (np. dane podawane przez Użytkownika w procesie dokonywania zakupów na Platformie Sklepowej, itp.) w związku ze świadczonymi przez Usługodawcę Usługami, które to dane będą przetwarzane w ramach konta tego Użytkownika.
  8. Aby Użytkownik mógł się zarejestrować wymagane jest dokonanie przez niego akceptacji Regulaminu bez których świadczenie Usług przez Usługodawcę przewidzianych dla zarejestrowanych Użytkowników nie będzie możliwe. Pozostałe opcje (zgody), o ile będą, są fakultatywne i nie stanowią warunku niezbędnego do rejestracji konta czy dostępu do Usług Usługodawcy.
  9. Po wypełnieniu formularza i kliknięciu opcji dot. rejestracji, osoba rejestrująca się otrzyma na podany przez siebie w formularzu adres e-mail wiadomość z linkiem aktywacyjnym. Po potwierdzeniu przez Użytkownika rejestracji za pomocą linku aktywacyjnego konto zostanie utworzone.
  10. Użytkownik ma możliwość zmiany swoich danych wprowadzonych przy rejestracji.
  11. Użytkownik, dokonując rejestracji, zobowiązany jest podawać wyłącznie prawdziwe, aktualne i prawidłowe informacje i dane. Podawanie nieprawdziwych danych oraz informacji, w szczególności danych osób trzecich lub danych fikcyjnych, jest zakazane.
  12. Założenie Konta zarówno za pośrednictwem Serwisu bądź Aplikacji, prowadzi do uzyskania możliwości korzystania z konta zarówno w Serwisie, jak i Aplikacji (przy czym, zakres funkcjonalności konta dostępny w ramach Serwisu może się różnić od zakresu dostępnego w ramach Aplikacji). Dane dotyczące hasła i loginu będą takie same dla korzystania z Serwisu jak i z Aplikacji.
  13. Konto będzie mogło być również wykorzystane przy składaniu zamówień za pośrednictwem telefonu oraz bezpośrednio w sklepie stacjonarnym Castorama.
  14. Usługodawca może również umożliwić Użytkownikom logowanie się – za pomocą tego samego loginu i hasła, które zostały utworzone w celu założenia konta w Serwisie oraz Aplikacji – na stronach internetowych administrowanych przez Castorama, które umożliwiają korzystanie z określonych Usług Castorama.

#### **§ 4**

#### **ZAWARCIE I ROZWIĄZANIE UMOWY. PRAWO ODSTĄPIENIA OD UMOWY.**

1. Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną zostaje przez Użytkownika zawarta w momencie rozpoczęcia świadczenia Usługi przez Usługodawcę, tj. odpowiednio: (1) w przypadku Usługi udostępnienia zawartości Serwisu - z momentem wejścia na stronę URL Serwisu, (2) po

zarejestrowaniu lub logowaniu - w przypadku Usług, do świadczenia których wymagana jest rejestracja, (3) pobrania i zainstalowania Aplikacji na Urządzeniu Mobilnym, (4) w przypadku Usług świadczonych na wyraźne życzenie Użytkownika, tj. w szczególności Usług komentowania materiałów znajdujących się w Serwisie lub w Aplikacji – z momentem wypełnienia i wysłania odpowiedniego formularza lub/i z momentem wyrażania woli przez Użytkownika na świadczenie konkretnej Usługi lub/i po spełnieniu określonych przez Usługodawcę wymagań.

2. Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną ulega rozwiązaniu z chwilą odpowiednio: (1) opuszczenia przez Użytkownika Serwisu lub Aplikacji; (2) wyrejestrowania się z Serwisu przez Użytkownika (dezaktywacji Konta, tj. jego zamknięcia); (3) rezygnacji przez Użytkownika z danej Usługi (poprzez przesłanie maila z żądaniem w przedmiotowym zakresie na adres mailowy: [bok@castorama.pl](mailto:bok@castorama.pl) lub poprzez wypełnienie stosownego formularza (o ile w przypadku danej Usługi jest dostępny) na stronie Serwisu i w Aplikacji (np. poprzez wybranie opcji „Wniosek o usunięcie danych” zamieszczonej w Polityce Prywatności dostępnej w Aplikacji oraz bezpośrednio w Serwisie); (4) usunięcie Aplikacji z Urządzenia Mobilnego; (5) decyzji Usługodawcy o rozwiązaniu umowy, która może być spowodowana: (a) naruszeniami postanowień Regulaminu ze strony Użytkownika (tj. niezgodności z prawdą któregośkolwiek z oświadczeń złożonych przez danego Użytkownika; naruszeniu przez Użytkownika § 6 ust. 2; naruszeniu przez Użytkownika § 6 ust. 3, § 6 ust. 5, § 7, § 14 pkt 3 Regulaminu) - działania Usługodawcy w tym zakresie podejmowane są stosownie do szczegółowych postanowień Regulaminu), (b) odmową Użytkownika udzielenia Usługodawcy niezbędnych zgód lub danych niezbędnych do świadczenia danej Usługi, (c) problemami technicznymi po stronie Użytkownika, uniemożliwiającymi świadczenie dla niego Usługi przez Usługodawcę.

3. Prawo do rozwiązania umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną (stosownie do ust. 2 powyżej) przysługuje Użytkownikowi w każdej chwili (bez zachowania okresu wypowiedzenia).

4. Użytkownik będący konsumentem może odstąpić od umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną w terminie 14 dni od jej zawarcia.

5. Odstąpienia od umowy, o którym mowa w ust. 4 Użytkownik dokonuje przez przesłanie oświadczenia o odstąpieniu od Umowy na piśmie (na adres Usługodawcy: ul. Krakowiaków 78, 02-255 Warszawa). Usługodawca udostępnia wzór odstąpienia od umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną, z którego może skorzystać Użytkownik i który stanowi załącznik do niniejszego Regulaminu. Skorzystanie z wzoru formularza odstąpienia od umowy nie jest jednak obowiązkowe.

6. Uprawnienie do odstąpienia od umowy o świadczenie usług, za które Użytkownik jest zobowiązany do zapłaty ceny nie przysługuje, jeżeli Usługodawca wykonał w pełni usługę za wyraźną i uprzednią zgodą Użytkownika, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez Usługodawcę utraci prawo odstąpienia od umowy i przyjął to do wiadomości.

7. Użytkownik jest informowany o utracie prawa odstąpienia od umowy zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

8. Ściągnięcie Aplikacji prowadzi do natychmiastowego dostarczenia Użytkownikowi treści cyfrowych.

9. Prawo do odstąpienia od umowy zawartej na odległość, na zasadach opisanych w § 4 Regulaminu, stosuje się również do osoby fizycznej zawierającej umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.

## **§ 5**

### **WYREJESTROWANIE SIĘ UŻYTKOWNIKA Z SERWISU I APLIKACJI / DEZAKTYWACJA (ZAMKNIĘCIE) KONTA**

1. Użytkownikowi przysługuje w każdej chwili (bez zachowania okresu wypowiedzenia) prawo do rozwiązania umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną, w szczególności poprzez żądanie wyrejestrowania się (swojego konta) z Serwisu i Aplikacji.
2. Wyrejestrowanie następuje poprzez przesłanie maila z żądaniem dezaktywacji (zamknięcia) Konta na adres mailowy: [IOD@castorama.pl](mailto:IOD@castorama.pl) lub poprzez formularz dostępny na stronie internetowej [www.castorama.pl](http://www.castorama.pl) i w Aplikacji (poprzez wybranie opcji „Wniosek o usunięcie danych” zamieszczonej w formularzu w Aplikacji oraz w Serwisie).
3. W przypadku usunięcia na wniosek Użytkownika jakichkolwiek danych osobowych podawanych w formularzu, niezbędnych do rejestracji, cofnięcia akceptacji dla Regulaminu dalsze świadczenie usług udostępniania Konta przez Usługodawcę jest niemożliwe i tym samym skutkuje dezaktywacją (zamknięciem) Konta danego Użytkownika.
4. Dezaktywację (zamknięcie) Konta powoduje również naruszenie przez danego Użytkownika postanowień Regulaminu (tj. złożenie niezgodnych z prawdą oświadczeń; naruszenie § 6 ust. 2 Regulaminu; naruszenia § 6 ust. 3, § 6 ust. 5, § 7, § 14 pkt 3 Regulaminu), z zastrzeżeniem, że w przypadku naruszeń wskazanych w § 11 ust. 1 lit. a i b. zastosowanie będzie mieć procedura przewidziana w § 11 Regulaminu.
5. Usunięcie Aplikacji z Urządzenia Mobilnego nie powoduje dezaktywacji (zamknięcia) Konta, gdyż Użytkownik po usunięciu Aplikacji może nadal zalogować się do swojego Konta za pośrednictwem stron www Serwisu lub aplikacji na innym urządzeniu. Usunięcie Aplikacji z Urządzenia Mobilnego uniemożliwia jednak korzystanie na tym Urządzeniu Mobilnym z usług za pośrednictwem Aplikacji oraz korzystanie z Programu Lojalnościowego.
6. Fakt dezaktywacji (zamknięcia) Konta jest każdorazowo komunikowany danemu Użytkownikowi za pośrednictwem wiadomości wysłanej przez Usługodawcę na adres e-mail podany podczas rejestracji.
7. Dezaktywacja (zamknięcie) Konta dokonana za pomocą Aplikacji powoduje również dezaktywację (zamknięcie) Konta Użytkownika w Serwisie dostępnym za pośrednictwem stron www Serwisu. Dezaktywacja (zamknięcie) Konta dokonana w Serwisie dostępnym za pośrednictwem stron www Serwisu powoduje również dezaktywację (zamknięcie) Konta w ramach Aplikacji.
8. Konto Uczestnika może zostać zamknięte również w sytuacji, gdy przez okres m.in. 1 roku Uczestnik nie dokona żadnego zakupu na Platformie Sklepowej, za pośrednictwem telefonu lub w sklepie stacjonarnym Castorama z użyciem Konta oraz nie dokona żadnej innej aktywności na Koncie (np. brak zalogowania się).

## **§ 6**

### **SPOSÓB KORZYSTANIA PRZEZ UŻYTKOWNIKÓW Z SERWISU I APLIKACJI**

1. Użytkownik zobowiązany jest do korzystania z Serwisu oraz z Aplikacji w sposób zgodny z Regulaminem, przepisami prawa, zasadami współżycia społecznego, zwyczajami przyjętymi w Internecie (Netykieta) oraz dobrymi obyczajami.
2. Użytkownik jest w szczególności zobowiązany do:
  - powstrzymywania się od działań mogących utrudnić lub zakłócić funkcjonowanie Serwisu lub Aplikacji w szczególności mogących utrudnić korzystanie z Serwisu lub Aplikacji przez innych Użytkowników;
  - nieprzekazywania nieprawdziwych danych osobowych, w szczególności niedopuszczalnym jest tworzenie nieistniejących użytkowników oraz przekazywanie danych osobowych innych osób jako własnych danych osobowych, korzystania z kont innych użytkowników czy udostępniania własnych kont innym osobom;
  - powstrzymywania się od działań mogących naruszyć prywatność innych Użytkowników, w szczególności zbierania, przetwarzania oraz rozpowszechniania informacji o innych Użytkownikach bez odpowiedniej podstawy prawnej przetwarzania, w szczególności gdy ma to zastosowanie ich

jednostkowo wyrażonej zgody, jak również powstrzymywania się od naruszania tajemnicy korespondencji;

- niewykorzystywania Serwisu lub Aplikacji – również pośrednio – w celu rozsyłania niezamówionej informacji handlowej;
  - aktualizacji danych niezbędnych do kontaktu z danym Użytkownikiem;
  - powstrzymywania się od działań naruszających dobre imię Usługodawcy oraz podmiotów z nim współpracujących;
  - powstrzymania się od jakichkolwiek działań naruszających prywatność i dobre imię innych osób;
  - powstrzymania się od umieszczania w Serwisie lub Aplikacji oraz przekazywanie za ich pośrednictwem treści lub materiałów sprzecznych z obowiązującym prawem lub z zasadami współżycia społecznego, treści wulgarnych, obscenicznych i pornograficznych, treści uważanych powszechnie za obraźliwe, naruszających dobra osobiste innych osób, nakłaniających do popełnienia przestępstwa, propagujących przemoc, nagannych moralnie, naruszających dobre obyczaje i zasady etykiety oraz nieuprawnionego korzystania z praw własności intelektualnej osób trzecich i nieuprawnionego korzystania z cudzego wizerunku (w tym w ramach korzystania z narzędzi wyszukiwarki);
  - powstrzymywania się od innych zachowań, które mogłyby zostać obiektywnie uznane za zachowania oczywiście niepożądane, naganne lub sprzeczne z przeznaczeniem Serwisu i Aplikacji.
3. Ponadto, podczas dyskusji pomiędzy Użytkownikami Serwisu i Aplikacji mają zastosowanie wszystkie obowiązujące podczas zwykłej rozmowy normy zachowania. Krzyk (pisanie wielkimi literami), formy rozkazujące i zwroty powszechnie uznawane za wulgarne są niemile widziane i używanie ich grozi otrzymaniem ostrzeżenia, usunięciem wpisu, a w skrajnych przypadkach – usunięciem Konta (ban). W szczególności zabronione są posty zawierające groźby i obelgi. Ponadto Użytkownicy powinni dbać o poprawność gramatyczną i ortograficzną zamieszczanych postów.
4. W przypadku jakichkolwiek pytań dotyczących funkcjonowania Aplikacji lub Serwisu lub sposobu korzystania z nich, Użytkownik może skontaktować się z działem pomocy technicznej poprzez przesłanie wiadomości mailowej na adres: [bok@castorama.pl](mailto:bok@castorama.pl)
5. Aplikacja udostępniana jest Użytkownikowi na użytek osobisty. Użytkownik nie może wykorzystywać Aplikacji w celach komercyjnych.

## § 7

### PRAWA WYŁĄCZNE

1. Aplikacja oraz Serwis, jak również wszystkie ich aktualizacje, adaptacje i modyfikacje oraz wszelkie materiały znajdujące się w zasobach Serwisu i Aplikacji, obejmujące w szczególności teksty, zdjęcia, infografiki, materiały filmowe, dźwiękowe, rozwiązania nawigacyjne, wybór i układ treści oraz grafik, kompilacje, oprogramowania oraz bazy danych, stanowią przedmiot praw na dobrach niematerialnych do utworów lub baz danych Usługodawcy lub osób trzecich i mogą podlegać ochronie na podstawie ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych, ustawy o ochronie baz danych oraz konwencji międzynarodowych, których stroną jest Rzeczpospolita Polska. Oznaczenia umieszczane w Serwisie i Aplikacji podlegają ochronie na podstawie ustawy – Prawo własności przemysłowej. O ile postanowienia niniejszego Regulaminu lub przepisy powszechnie obowiązującego prawa nie stanowią wyrażnie inaczej, Użytkownik nie może odtwarzać, powielać, kopiować, sprzedawać, wprowadzać do obrotu Aplikacji ani żadnej jej części, a także stosować technik inżynierii wstecznej, dekompilować, dezasemblować, podejmować prób uzyskania kodu źródłowego, modyfikować ani tworzyć opracowań (utworów pochodnych) Aplikacji lub Serwisu.
2. Wraz z zamieszczeniem danej treści lub danego materiału Użytkownik udziela Usługodawcy nieodpłatnej licencji niewyłącznej do wszelkich zawartych w nich utworów w zakresie niezbędnym do publikacji danych treści w ramach Serwisu i Aplikacji. Licencja udzielona zostaje na czas nieokreślony, bez ograniczeń terytorialnych, z prawem do udzielania sublicencji. Usługodawca może upoważnić przez inne spółki z grupy kapitałowej Usługodawcy do publikacji takich treści lub materiałów w ramach serwisów przez nie prowadzonych (w tym po ich przetłumaczeniu).

3. Użytkownik zezwala Usługodawcy na wykonywanie praw osobistych do utworów wskazanych w ust. 2 powyżej, w zakresie niezbędnym do ich publikacji w ramach Serwisu i Aplikacji.

4. Niedopuszczalne jest korzystanie przez Użytkowników z materiałów, o których mowa w ust. 1 powyżej, w zakresie wykraczającym poza użytek dozwolony na gruncie obowiązujących przepisów prawa. W szczególności zabronione jest:

- zwielokrotnianie tych materiałów i umieszczanie ich w innych serwisach internetowych lub udostępnianie osobom trzecim w inny sposób w całości lub w części wykraczającej poza dozwoloną prawem;
- umieszczanie odesłań do Serwisu w taki sposób, aby utrudnione lub niemożliwe było poznanie źródła pochodzenia materiałów;
- zwielokrotnianie materiałów na nośnikach;
- rozpowszechnianie i wprowadzanie do obrotu tak wytworzonych egzemplarzy;
- rozpowszechnianie opracowań materiałów lub szaty graficznej niezależnie od przyczyn lub celu takiego rozpowszechniania. Postanowienia powyższe stosuje się odpowiednio do szaty graficznej Serwisu lub Aplikacji.

5. Użytkownik oświadcza, że posiada tytuły prawne do wszelkich treści i innych materiałów opublikowanych przez niego w Serwisie i w Aplikacji w zakresie niezbędnym do ich publikacji w mediach Usługodawcy, jak również do promocji i reklamy mediów Usługodawcy. Użytkownik oświadcza i gwarantuje, że:

- treści i materiały te nie naruszają praw lub dóbr osobistych osób trzecich;
- treści i materiały te są wolne od wad prawnych;
- wykorzystanie tych treści i materiałów przez Usługodawcę nie naruszy praw lub prawnie chronionych dóbr osób trzecich;
- treści i materiały są zgodne z obowiązującym prawem.

6. Niedopuszczalne jest zamieszczanie przez Użytkowników treści i innych materiałów w Serwisie i w Aplikacji, które są:

- sprzeczne z prawem lub zasadami współżycia społecznego (w szczególności Nielegalnych treści);
- pochwalające lub nawołujące do nienawiści, przemocy, nienawiści rasowej lub religijnej, faszyzmu, nazizmu, komunizmu;
- zniesławiające, obraźliwe lub naruszające chroniony interes osób trzecich;
- obsceniczne, pornograficzne, wulgarne lub w inny sposób sprzeczne z akceptowanymi normami obyczajowymi lub mogące zagrozić nieletnim;
- będące reklamą lub niezamówioną informacją handlową;
- służące do usuwania, modyfikacji, uszkodzania, utrudniania dostępu do danych informatycznych, zakłócania przetwarzania, gromadzenia lub transferu takich danych, zakłócania pracy systemów lub sieci teleinformatycznych, zakłócania lub usuwania zabezpieczeń technicznych oraz systemów DRM;
- umożliwiające nieuprawniony dostęp do informacji przechowywanych w jakichkolwiek systemach komputerowych lub sieciach teleinformatycznych, w szczególności kodów dostępu oraz haseł.

7. Usługodawcy przysługuje w każdej chwili prawo oceny wszelkich treści oraz materiałów zamieszczanych lub zamieszczonych na łamach Serwisu i Aplikacji, pod kątem zgodności z wymogami Regulaminu lub Netykiety oraz przepisami prawa (w tym w zakresie zamieszczenia Nielegalnych treści). W przypadku umieszczenia przez Użytkownika w ramach Serwisu lub Aplikacji materiałów niezgodnie z obowiązującymi przepisami prawa lub zamieszczenia w ramach Serwisu lub Aplikacji jakichkolwiek innych materiałów o charakterze bezprawnym, Użytkownik ten otrzyma od Usługodawcy ostrzeżenie, a w przypadku niezastosowania się do niego jego Konto zostanie dezaktywowane (zamknięte). Powyższe nie wyklucza podjęcia przez Usługodawcę działań wskazanych w ust. 8 poniżej.

8. W przypadku powzięcia przez Usługodawcę informacji o bezprawnym charakterze zamieszczonych w ramach Serwisu lub Aplikacji materiałów, Usługodawca uprawniony będzie do podjęcia decyzji o ich usunięciu zgodnie z przepisami Ustawy z dnia 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną oraz Rozporządzenia DSA.

## **§ 8**

### **MODEROWANIE TREŚCI ORAZ ZGŁASZANIE NIELEGALNYCH TREŚCI**

1. Usługodawca zastrzega sobie prawo do moderowania treści zamieszczonych przez Użytkowników (w tym Sprzedawców Zewnętrznych) w Serwisie i Aplikacji (w tym na Platformie Sklepowej), jeżeli naruszają przepisy obowiązującego prawa, postanowienia niniejszego Regulaminu oraz odpowiednich, mających zastosowanie do danych Usług regulaminów (w tym dotyczących Sprzedawców Zewnętrznych).
2. W przypadku przekazania przez Użytkownika Nielegalnych treści lub treści niezgodnych z Regulaminem, Usługodawca może podjąć wobec tych podmiotów środki określone w Regulaminie.
3. Usługodawca, w przypadku podjęcia decyzji:
  - a. o ograniczeniu w zakresie widoczności określonych informacji przekazywanych przez Użytkowników, w tym usuwaniu treści, uniemożliwianiu dostępu do treści lub depozycjonowaniu treści;
  - b. zawieszeniu, zakończeniu lub innym ograniczeniu płatności pieniężnych;
  - c. zawieszeniu lub zakończeniu świadczenia Usługi w całości lub w części;
  - d. zawieszeniu lub zamknięciu Konta Użytkownika.przedstawi Użytkownikom, wobec których wydano ww. decyzje uzasadnienie (nie ma to zastosowania w przypadku, gdy informacje są wprowadzającymi w błąd treściami handlowymi o dużej objętości). Uzasadnienie zostanie przekazane wyłącznie w przypadku, gdy Usługodawca zna odpowiednie elektroniczne dane kontaktowe takiego Użytkownika.
4. Moderacja treści może odbywać się w sposób manualny lub zautomatyzowany.
5. Usługodawca w przypadku komentarzy/opinii wystawianych przez Użytkowników stosuje automatyczną (algorytmiczną) weryfikację pod kątem wyszukiwania słów uznawanych powszechnie za wulgarne lub obraźliwe.
6. Każdy, kto stwierdził na Platformie Sklepowej lub w ramach wystawionych opinii/komentarzy Nielegalne treści, może zgłosić to do Usługodawcy za pośrednictwem formularza kontaktowego dostępnego pod adresem <https://www.castorama.pl/kontakt>.

## **§ 9**

### **WEWNĘTRZNY SYSTEM ROZPATRYWANIA SKARG**

1. Usługodawca zapewnia funkcjonowanie wewnętrznego systemu rozpatrywania skarg w rozumieniu Rozporządzenia DSA.
2. Użytkownicy, w tym osoby lub podmioty, które dokonały zgłoszenia Nielegalnych treści mogą, w ciągu 6 miesięcy od poinformowania ich o decyzji, o której mowa w niniejszym ustępie, wnieść skargę na decyzję podjętą przez Usługodawcę po otrzymaniu zgłoszenia, lub na następujące decyzje podjęte przez Usługodawcę ze względu na fakt, iż informacje przekazane przez Użytkowników stanowią Nielegalne treści lub są niezgodne z niniejszym Regulaminem:
  - a. decyzje w sprawie usunięcia informacji (w tym opinii/komentarzy) lub uniemożliwieniu do nich dostępu lub ograniczeniu widoczności informacji;
  - b. decyzje w sprawie zawieszenia lub zakończenia świadczenia Usługi, w pełni lub częściowo, na rzecz Użytkowników;
  - c. decyzje w sprawie zawieszenia lub zamknięcia konta Użytkownika;
  - d. decyzje w sprawie zawieszenia, zakończenia lub ograniczenia w inny sposób możliwości monetyzacji informacji przekazanych przez Użytkowników.
3. Skargę możesz wnieść za pośrednictwem formularza kontaktowego dostępnego pod adresem <https://www.castorama.pl/kontakt>. Wniesienie skargi jest bezpłatne.
4. Usługodawca bez zbędnej zwłoki poinformuje skarżących o swojej decyzji z uzasadnieniem dotyczącej informacji, do których odnosi się skarga.

## **§ 10**

### **POZASĄDOWE ROZSTRZYGANIE SPORÓW**

1. Odbiorcy usługi, w tym osoby lub podmioty, które dokonały zgłoszenia, do których skierowane są następujące decyzje wydane przez Usługodawcę:

- a. wydane na skutek otrzymanego przez Usługodawcę zgłoszenia;
- b. wydane w sprawie usunięcia informacji lub uniemożliwienia do nich dostępu lub ograniczeniu widoczności informacji;
- c. wydane w sprawie zawieszenia lub zakończenia świadczenia usługi (w pełni lub częściowo) na rzecz odbiorców usług;
- d. wydane w sprawie zawieszenia lub zamknięcia konta odbiorcy usługi;
- e. wydane w sprawie zawieszenia, zakończenia lub ograniczenia w inny sposób możliwości monetyzacji informacji przekazanych przez odbiorcę usługi;

mogą skorzystać z pozasądowego rozstrzygania sporu. Mają one prawo wyboru dowolnego organu pozasądowego rozstrzygania sporów certyfikowanego zgodnie z art. 21 Rozporządzenia DSA, w celu rozstrzygnięcia sporów dotyczących tych decyzji, w tym w odniesieniu do skarg, które nie zostały rozstrzygnięte w ramach wewnętrznego systemu rozpatrywania skarg Usługodawcy. Skorzystanie z tego uprawnienia nie pozbawia prawa do wszczęcia postępowania przed sądem.

## **§ 11**

### **ŚRODKI PODEJMOWANE PRZECIWKO NADUŻYCIOM**

1. Usługodawca, po uprzednim przekazaniu ostrzeżenia, zawiesi na okres do 12 miesięcy (wyznaczony okres będzie rozsądny i zostanie ustalony przy uwzględnieniu w szczególności okoliczności nadużycia, rodzaju nadużycia oraz reakcji Użytkownika po otrzymaniu ostrzeżenia):
  - a. świadczenie usług na rzecz Użytkownika, który często przekazuje oczywiście Nielegalne treści;
  - b. rozpatrywanie zgłoszeń lub skarg przez osoby lub podmioty dokonujące często oczywiście bezzasadnych zgłoszeń lub skarg.
2. Podejmując powyższe decyzje o zawieszeniu, Usługodawca uwzględni następujące okoliczności:
  - a. liczbę bezwzględną oczywiście Nielegalnych treści lub oczywiście bezzasadnych zgłoszeń lub skarg, które zostały odpowiednio przekazane, dokonane lub wniesione w danym okresie;
  - b. względny stosunek takiej liczby do całkowitej liczby informacji lub zgłoszeń odpowiednio przekazanych lub dokonanych w danym okresie;
  - c. ciężar nadużywania, w tym charakter nielegalnych treści, i jego konsekwencje;
  - d. zamiar Użytkownika, osoby, podmiotu lub skarżącego, jeżeli można go określić.
3. Powyższe postanowienia nie naruszają prawa Usługodawcy do zastosowania innych przewidzianych w Regulaminie środków, w przypadkach naruszenia przez Użytkownika postanowień Regulaminu w inny sposób niż wskazany w ust. 1 lit. a i b. powyżej.

## **§ 12**

### **POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE**

1. Użytkownik ma prawo do składania reklamacji związanych z działaniem Serwisu lub Aplikacji oraz reklamacji w zakresie Usług świadczonych przez Usługodawcę w ramach Serwisu i Aplikacji.
2. Podmiotem uprawnionym do rozpatrywania reklamacji jest Usługodawca.
3. Reklamacje powinny być przysyłane w szczególności na adres [bok@castorama.pl](mailto:bok@castorama.pl) w formie elektronicznej (wiadomość mailowa w polu temat wiadomości powinna zawierać słowo: „reklamacja”) i powinny zawierać: (1) przedmiot reklamacji oraz uzasadnienie (2) oznaczenie Użytkownika (imię, nazwisko, adres, adres e-mail), (3) nazwę i model Urządzenia Mobilnego oraz (4) nazwę i wersję systemu operacyjnego zainstalowanego na Urządzeniu Mobilnym (przy czym punkty (3) i (4) dotyczą reklamacji związanych z działaniem Aplikacji lub Usług w niej dostępnych na Urządzeniu Mobilnym). Usługodawca przyjmuje również reklamacje składane z wykorzystaniem tradycyjnej przesyłki pocztowej, wysłanej na adres korespondencyjny: Castorama Polska Sp. z o.o., ul.

Krakowiaków 78, 02-255 Warszawa, z zamieszczonym na kopercie dopiskiem „Reklamacja castorama.pl”.

4. Usługodawca zastrzega sobie prawo zwrócenia się do Użytkownika celem uzupełnienia informacji zawartych w reklamacji, jeżeli podane przez Użytkownika informacje będą niepełne i rozpatrzenie reklamacji przez Usługodawcę będzie niemożliwe.
5. Reklamacje będą rozpatrywane przez Usługodawcę w ciągu 14 dni od ich otrzymania (o ile regulaminy dotyczące poszczególnych Usług nie stanowią inaczej – w przypadku, gdy dana Usługa jest regulowana przez odrębny regulamin). Decyzja Usługodawcy dotycząca reklamacji będzie przekazywana Użytkownikowi na adres e-mail wskazany w reklamacji.
6. Usługodawca ponosi wobec Użytkowników odpowiedzialność za zgodność świadczonej Usługi z umową zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności zgodnie z postanowieniami art. 43h i n. ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta.

### **§ 13**

#### **ODPOWIEDZIALNOŚĆ/PRAWA I OBOWIĄZKI USŁUGODAWCY I UŻYTKOWNIKA**

1. Usługodawca zobowiązuje się dołożyć wszelkich starań w celu zapewnienia prawidłowego działania Serwisu i Aplikacji oraz ich dostępności przez całą dobę, a także, aby informacje zamieszczane w ramach Serwisu i Aplikacji były jak najwyższej jakości.
2. Usługodawca zobowiązuje się dołożyć wszelkich starań, by wszelkie ewentualne nieścisłości techniczne oraz błędy typograficzne w informacjach zawartych w Serwisie i Aplikacji były eliminowane na bieżąco.
3. Usługodawca zastrzega prawo do:
  - a. Zmiany cech użytkowych i możliwości Serwisu i Aplikacji, zakresu usług i funkcjonalności z zachowaniem odpowiedniej procedury informowania Użytkowników o wprowadzanych zmianach, z zastrzeżeniem, że w przypadku zmian polegających na usunięciu określonych funkcjonalności Serwisu i Aplikacji stosowana będzie procedura przewidziana w § 17 ust. 1 „Postanowienia końcowe” (przy czym uprawnienie to nie będzie rozumiane jako przyznające Usługodawcy w odniesieniu do usługi lub funkcjonalności, co do której Usługodawca złożyłby uprzednio Użytkownikowi zapewnienie, że będzie ona świadczona przez minimalny okres, prawa do ograniczenia świadczenia takiej usługi lub funkcjonalności w trakcie trwania takiego okresu);
  - b. Okresowych przerw technicznych niezbędnych do rozwijania Serwisu i Aplikacji oraz minimalizowania ryzyka wystąpienia awarii. Usługodawca dołoży wszelkich starań, aby nie wpływały one na jakość świadczonych w ramach Serwisu i Aplikacji Usług;
  - c. Zaprzestania, po uprzednim powiadomieniu Użytkownika oraz wezwaniu go do zaprzestania naruszeń, świadczenia usług w ramach Serwisu lub Aplikacji w stosunku do Użytkownika, który narusza postanowienia Regulaminu (tj. składa niezgodne z prawdą oświadczenia; narusza § 6 ust. 2 Regulaminu; narusza § 6 ust. 3, § 6 ust. 5, § 7, § 14 pkt 3 Regulaminu), z zastrzeżeniem, że w przypadku naruszeń wskazanych w § 11 ust. 1 lit. a i b. zastosowanie będzie mieć procedura przewidziana w § 11 Regulaminu;
  - d. Czasowego wstrzymania działania Serwisu i Aplikacji ze względu na niezbędne prace konserwacyjne, prace związane z modyfikacją lub inne prace mające na celu doskonalenie funkcjonowania Aplikacji oraz minimalizowania ryzyka wystąpienia awarii. Usługodawca dołoży wszelkich starań, aby nie wpływały one na jakość świadczonych w ramach Serwisu i Aplikacji Usług.
4. Usługodawca zastrzega sobie prawo do zrezygnowania z prowadzenia Serwisu, jak również do zaprzestania udostępniania Aplikacji po wcześniejszym powiadomieniu o tym fakcie Użytkowników, tj. rozwiązania umowy z 21-dniowym okresem wypowiedzenia. Użytkownicy zostaną o powyższym poinformowani w sposób określony w § 17 ust. 1 Regulaminu (z zastrzeżeniem zachowania terminu wskazanego w niniejszym postanowieniu).
5. Usługodawca zobowiązuje się dołożyć wszelkich starań, aby wszelkie aplikacje umieszczone w ramach Serwisu i Aplikacji działały poprawnie.
6. Usługodawca nie świadczy usług archiwizowania plików, danych lub informacji.

7. Informacje produktowe prezentowane w Serwisie i Aplikacji nie stanowią oferty handlowej w rozumieniu Kodeksu cywilnego. Produkty prezentowane mogą być w ramach Serwisu i Aplikacji w zestawieniu z wyposażeniem dodatkowym, nie objętym wskazaną przy nich ceną, o czym jednak każdorazowo Użytkownik będzie informowany.

## **§ 14**

### **POSTANOWIENIA SZCZEGÓŁOWE – POSZCZEGÓLNE USŁUGI W RAMACH SERWISU I / LUB APLIKACJI**

W ramach Serwisu i Aplikacji (z zastrzeżeniem wyłączeń wskazanych poniżej) świadczone są w szczególności następujące Usługi:

#### **1. Udostępnianie zawartości Serwisu i i Aplikacji**

Usługodawca na każdorazowe indywidualne żądanie Użytkownika świadczy usługę wyświetlenia zawartości Serwisu i Aplikacji, w tym w szczególności: katalogu produktów sieci sklepów Castorama, produktów możliwych do nabycia od Sprzedawców Zewnętrznych, porad związanych z budownictwem, remontem, majsterkowaniem; inspiracji z zakresu urządzania wnętrz oraz ogrodów oraz design'u i projektowania wnętrz. Ponadto każdy Użytkownik ma możliwości korzystania z wyszukiwarki produktów, a także narzędzia w postaci porównywarki produktów. Użytkownik będzie miał również możliwość otrzymania treści związanych z ofertą wybranego sklepu Castorama poprzez wybranie w ramach opcji dostępnych na stronie Serwisu lokalizacji wybranego Sklepu.

#### **2. Komentarze**

Dodatkowo każdy Użytkownik będzie miał możliwość zamieszczania pod wybranymi materiałami zamieszczonymi w Serwisie i Aplikacji (w szczególności w odniesieniu do produktów dostępnych w ofercie handlowej Usługodawcy i Sprzedawców Zewnętrznych) swoich komentarzy, a także możliwość przeglądania komentarzy innych Użytkowników.

Zabronione jest publikowanie komentarzy, które:

- a. są niezgodne z regułami i zwyczajami internetu (Netykietą), są uznane powszechnie za naganne moralnie, społecznie niewłaściwe,
- b. są pisane w całości DUŻYMI LITERAMI,
- c. mają na celu wywoływanie kłótni,
- d. naruszają dobra osobiste użytkowników Serwisu lub Aplikacji lub osób trzecich, fizycznych i prawnych, w szczególności poprzez ich obrażanie, wzywają do nienawiści rasowej, wyznaniowej, etnicznej itp. oraz zawierają treści faszystowskie, propagujące przemoc, obrażające uczucia religijne,
- e. zawierają odnośniki (linki) do stron internetowych zawierających materiały obsceniczne, pornografię, bezprawnie udostępniane oprogramowanie lub bezprawnie udostępniane utwory podlegające ochronie praw autorskich,
- f. są spamem, w szczególności zawierają treści reklamowe lub stanowią niezamówioną informację handlową,
- g. zawierają wulgaryzmy,
- h. zakłócają w inny sposób funkcjonowanie Serwisu lub Aplikacji,
- i. naruszają prawa osób trzecich, w tym w szczególności prawa autorskie,
- j. w jakikolwiek inny sposób naruszają postanowienia Regulaminu (w szczególności postanowienia § 6 SPOSÓB KORZYSTANIA PRZEZ UŻYTKOWNIKÓW Z SERWISU i APLIKACJI), lub obowiązujące przepisy prawne.

Usługodawca ma prawo usunięcia komentarzy naruszających postanowienia niniejszego ust. 3 lit a. – j. powyżej.

Usługodawca ma prawo zawiesić możliwość umieszczania komentarzy dotyczących danego wątku/tematu. Usługodawca może zmienić zasady funkcjonowania komentarzy. W

przypadku naruszeń wskazanych w § 11 ust. 1 lit. a i b. zastosowanie będzie mieć procedura przewidziana w § 11 Regulaminu.

W zakresie zamieszczonych w Serwisie i Aplikacji komentarzy dotyczących produktów i opinii (w tym ocen) o produktach (zrealizowanych transakcjach), Usługodawca nie weryfikuje takich opinii i komentarzy pod kątem tego, czy pochodzą one od osób, które nabyły lub używały danego produktu i w związku z tym, nie zapewnia, że pochodzą one od konsumentów, którzy rzeczywiście używali lub kupili Produkt. Opinie dotyczące produktów zamieszczone przez Użytkownika w Serwisie i Aplikacji mogą być również udostępnione przez Usługodawcę dla potrzeb ich wyświetlenia na stronach internetowych oraz aplikacjach prowadzonych przez inne spółki należące do grupy kapitałowej, do której należy Usługodawca (w tym po ich przetłumaczeniu na właściwe języki). W Serwisie i Aplikacji mogą również znajdować się komentarze dotyczące produktów i opinie o produktach, które zostały zamieszczone na stronach internetowych prowadzonych przez inne spółki należące do grupy kapitałowej, do której należy Usługodawca.

W przypadku produktów, które występują w różnych wariantach (np. kolorystycznych), opinie przedstawione pod produktem mogą dotyczyć różnych wariantów danego produktu.

Dostrzeżone naruszenia lub nieprawidłowości w zakresie funkcjonowania Komentarzy powinny być zgłaszane na adres [bok@castorama.pl](mailto:bok@castorama.pl). W przypadku stwierdzenia obecności Nielegalnych treści w komentarzach, ich zgłoszenia należy dokonać za pośrednictwem formularza kontaktowego dostępnego pod adresem <https://www.castorama.pl/kontakt>

Castorama może wprowadzić również możliwość dokonywania ocen Sprzedawców Zewnętrznych, jak również może wyróżniać Sprzedawców Zewnętrznych na podstawie ocen wynikających z transakcji z danym Sprzedawcą Zewnętrznym, przy czym w takim wypadku Castorama wskaże w ramach Serwisu i Aplikacji kryteria zastosowane dla używanych wyróżnień.

### **3. Lista Zakupów (życzeń)**

Każdy Użytkownik posiada możliwość stworzenia swojej osobistej listy zakupów z produktami ze sklepów Usługodawcy, jak również produktami od Sprzedawców Zewnętrznych. Użytkownicy zarejestrowani mają również możliwość zapamiętywania w ramach swojego Konta stworzonej przez nich Listy zakupów (życzeń) i każdorazowego odtwarzania jej po zalogowaniu się na Konto. Lista zakupów (życzeń) stworzona przez Użytkownika niezarejestrowanego jest dostępna dla tego Użytkownika niezarejestrowanego do czasu jej usunięcia tzw. „cache” z przeglądarki danego komputera lub opuszczenia Serwisu przez Użytkownika. Ponadto, każdy zarejestrowany Użytkownik (po zalogowaniu się) będzie miał możliwość przesyłania i dzielenia się swoją Listą zakupów z wybranymi użytkownikami mediów społecznościowych lub innymi wybranymi przez nich osobami (funkcjonalność ta nie dotyczy Aplikacji).

### **4. Narzędzie do rezerwacji sesji projektowania**

W ramach Serwisu może zostać udostępniona strona przekierowująca do narzędzia służącego do zdalnego umawiania rezerwacji z doradcami i projektantami współpracującymi z Usługodawcą. Usługa rezerwacji będzie regulowana przez odrębny regulamin i obsługiwana przez podmiot trzeci inny niż Usługodawca. Usługa ta nie jest oferowana w Aplikacji.

### **5. Serwisy i programy dot. planowania wnętrz**

W ramach Serwisu mogą zostać udostępnione linki lub strony przekierowujące do stron związanych z planowaniem wnętrz. W przypadku udostępnienia oprogramowania pozwalającego na zaplanowanie, opracowanie wizualizacji lub aranżacji niektórych produktów lub wnętrz, Użytkownicy mogą korzystać z tego oprogramowania zgodnie z jego przeznaczeniem, przez okres dostępności oprogramowania. Usługi te mogą podlegać odrębnym regulaminom regulującym daną usługę.

## **6. Platforma Sklepowa**

Szczegółowe postanowienia związane z korzystaniem z Platformy Sklepowej w tym w zakresie przetwarzania danych osobowych Użytkowników zostały zamieszczone w ramach Regulaminu Sprzedaży Platformy Sklepowej i Sprzedaży przez Telefon Castorama dostępnego pod adresem: <https://www.castorama.pl/regulaminy/regulamin-sklepu-castorama>.

Użytkownicy zarejestrowani posiadają w ramach Konta Użytkownika możliwość dokonywania zamówień na Platformie Sklepowej przy wykorzystaniu swoich danych podanych przy wcześniejszym zamówieniu (bez konieczności powtórzenia ich podawania przy kolejnych zamówieniach).

## **7. Chat z konsultantem**

Użytkownik będzie mieć możliwość chatu z konsultantem Castorama z poziomu Serwisu.

## **8. Usługa Marketplace**

W ramach Serwisu i Aplikacji Usługodawca umożliwia dokonywanie na Platformie Sklepowej prezentacji i sprzedaży produktów przez Sprzedawców Zewnętrznych i nabywania ich przez klientów Platformy Sklepowej (zawierania za pośrednictwem Platformy Sklepowej umów sprzedaży produktów). Szczegółowe postanowienia z tym związane zostały zamieszczone w ramach Regulaminu Sprzedaży Platformy Sklepowej i Sprzedaży przez Telefon Castorama dostępnego pod adresem: <https://www.castorama.pl/regulaminy/regulamin-sklepu-castorama>.

## **§ 15**

### **PLASOWANIE, SYSTEM REKOMENDACJI I SORTOWANIE**

1. Usługodawca stosuje na Platformie Sklepowej system rekomendacji ofert Sprzedawców Zewnętrznych oraz Usługodawcy.
2. Użytkownik przeglądający oferty produktów może dokonać ich sortowania (uszeregowania) według następujących kryteriów:
  - a. trafność: sortowanie według trafności oznacza, że produkty są wyświetlane na Platformie Sklepowej według tego, jak dobrze pasują do danego kryterium wyszukiwania (tj. wpisanych przez Użytkownika do wyszukiwarki słów kluczowych lub jak dobrze pasują do wybranej przez Użytkownika kategorii produktów). Gdy Użytkownik nie wybierze żadnego konkretnego sposobu sortowania, jak sortowanie według ceny czy według ocen, automatycznie ustalana kolejność wyświetlania produktów na podstawie ich „Osiągów” i „Dopasowania”. „Osiągi” oznaczają popularność produktu w danej kategorii lub zapytaniu – uwzględniane są tu takie kryteria, jak to, jak często dane produkty są kupowane, oglądane czy dodawane do koszyka. „Dopasowanie” odnosi się do tego, jak trafnie produkty pasują do zapytania Użytkownika, tj. wybranych słów kluczowych lub wybranej kategorii produktów (np. jak często słowa z wyszukiwania Użytkownika wyszukiwania pojawiają się w opisie produktu). Dodatkowo, Usługodawca może polecać nowe produkty, obniżać pozycję w wynikach wyszukiwania dla produktów aktualnie niedostępnych lub eksponować produkty związane z aktualnymi promocjami.
  - b. cena malejąco: o kolejności wyświetlenia produktów decyduje cena (produkty wyświetlane są rozpoczynając od tych z najwyższą ceną na początku);
  - c. cena rosnąco: o kolejności wyświetlenia produktów decyduje cena (produkty wyświetlane są rozpoczynając od tych z najniższą ceną na początku);
  - d. najwyżej oceniane: o kolejności decyduje średnia ocen od (produkty wyświetlane są rozpoczynając od tych z najwyższą średnią ocen na początku).
3. Usługodawca w wielu miejscach Platformy Sklepowej umieszcza tzw. „bloki rekomendacji”, zasilane przez modele oparte na analizie danych. Bloki rekomendacji są następujące:

- a. „Często kupowane razem” (na stronie produktu): podstawą prezentacji Produktów w tym bloku są zanonimizowane dane Użytkowników z poprzednich zakupów wskazujące, które produkty są najczęściej kupowane razem;
  - b. „Podobne produkty” (na stronie produktu): podstawą prezentacji produktów w tym bloku są nazwy i opisy produktów uwzględniane w taki sposób, aby znaleźć te produkty, które są najbardziej podobne do oglądanego produktu;
  - c. „Klienci oglądali również” (na stronie produktu): podstawą prezentacji produktów w tym bloku są zanonimizowane i zagregowane dane pozwalające wskazać, które produkty były przeglądane razem w jednej sesji, aby zasugerować inne interesujące opcje;
  - d. „Inni kupili również” (na stronie koszyka): podstawą prezentacji produktów w tym bloku są zanonimizowane i zagregowane dane dotyczące historii zakupów Użytkowników, pozwalające wskazać, jakie inne produkty Użytkownicy często kupują razem z tymi, które znajdują się w ich koszyku (rekomendacje na tej podstawie nie będą się pojawiały, w wypadku braku produktów w koszyku);
  - e. „Najczęściej wybierane przez klientów” (na stronie kategorii): w tym bloku prezentowane są najczęściej kupowane produkty z danej kategorii (wybranej przez Użytkownika lub ustalonej na podstawie słów zastosowanych do wyszukiwania) w ciągu ostatniego roku;
4. W przypadku, gdy dane oferty Sprzedawców Zewnętrznych oraz Castorama będą sponsorowane, pojawią się one w wynikach wyszukiwania i/lub kategoriach na pierwszych miejscach (niezależnie od kryteriów określonych ust. 2 powyżej). Przyznawanie takiego lepszego pozycjonowania odbywa się odpłatnie i pozycja może być zależna od wysokości opłaty. Oferty takie będą odpowiednio oznaczone w wynikach wyszukiwania w celu zaznaczenia, że są to oferty promowane/sponsorowane.
5. W przypadku, gdy Użytkownik wyraził zgodę na personalizację treści, przedstawiane Użytkownikowi treści są dostosowywane do preferencji i zachowań Użytkownika. Personalizacja treści może dotyczyć również treści o charakterze marketingowym, w tym reklam. Użytkownik może w każdej chwili zrezygnować z personalizacji treści (w tym dotyczącej treści marketingowych) zmieniając ustawienia przeglądarki i/lub plików cookies.
6. W ramach Serwisu i Aplikacji wyświetlane są również treści o charakterze reklamowym. Rekomendacja treści reklamowych może odbywać się w szczególności na podstawie kontekstu przeglądanej strony lub kategorii produktów, a w przypadku wyrażenia odpowiedniej zgody przez Użytkownika – także na podstawie informacji dotyczących jego aktywności w Serwisie lub Aplikacji, w tym z wykorzystaniem plików cookies lub innych podobnych technologii wykorzystywanych w Serwisie lub Aplikacji. Szczegółowe informacje dotyczące zasad wyświetlania treści reklamowych znajdują się w Polityce Prywatności dostępnej na stronie: <https://www.castorama.pl/regulaminy/polityka- Prywatnosci> oraz w informacjach dotyczących stosowanych technologii.

## **§ 16 OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH**

1. Administratorem danych osobowych Użytkowników w związku ze świadczeniem Usług jest Usługodawca.
2. Usługodawca będzie przetwarzał dane osobowe Użytkowników m.in. w celu wykonania zawartej umowy na świadczenie usług drogą elektroniczną (nawiązania, ukształtowania treści, zmiany lub rozwiązania stosunku prawnego w ramach usług świadczonych w ramach Serwisu lub Aplikacji oraz rozpatrzenia ewentualnych reklamacji).
3. Więcej informacji o tym jak Usługodawca przetwarza dane Użytkowników, w tym przysługujących im prawach dostępu, sprostowania, przenoszenia, usunięcia danych lub ograniczenia

ich przetwarzania, a także prawa sprzeciwu, znajduje się w Polityce Prywatności dostępnej na stronie: <https://www.castorama.pl/regulaminy/polityka-prywatnosci>.

4. We wszelkich sprawach związanych z przetwarzaniem danych osobowych Użytkowników można się kontaktować z Usługodawcą lub jego Inspektorem Ochrony Danych pod adresem: [IOD@castorama.pl](mailto:IOD@castorama.pl).

## § 17 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Usługodawcy przysługuje prawo do zmiany postanowień Regulaminu z ważnych przyczyn, którymi są:
  - a. zmiany obowiązujących przepisów prawa mających zastosowanie do świadczenia usług drogą elektroniczną i wpływ na Regulamin;
  - b. nałożenie na Usługodawcę określonych obowiązków przez urzędy, sądy lub organy państwowe, które mają wpływ na Regulamin;
  - c. zmiany lub wprowadzenia nowych Usług lub funkcjonalności, z zastrzeżeniem że zmiany Regulaminu mają na celu dostosowanie treści Regulaminu do oferty Usług świadczonych za pośrednictwem Serwisu i Aplikacji i ich funkcjonalności;
  - d. zmiany parametrów technicznych umożliwiających korzystanie przez Użytkowników z Usług;
  - e. zmiany uzasadnione względami bezpieczeństwa, tj. w celu przeciwdziałania zagrożeniom dla cyberbezpieczeństwa, w celu ochrony przed złośliwym oprogramowaniem, spamem, naruszeniem danych;
  - f. zmiany danych kontaktowych Usługodawcy;
  - g. zmiany redakcyjne Regulaminu.

Informacje dotyczące zmian Regulaminu będą komunikowane Użytkownikom w terminie 7 dni przed ich wejściem w życie poprzez umieszczenie informacji na stronie Serwisu i w Aplikacji oraz (w przypadku Użytkowników zarejestrowanych) drogą elektroniczną poprzez przesłanie komunikatu systemowego do zarejestrowanych Użytkowników Serwisu i Aplikacji, na adres mailowy podany podczas rejestracji.

2. Użytkownikowi zarejestrowanemu przysługuje prawo do natychmiastowego rozwiązania umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną niezwłocznie po otrzymaniu informacji wskazanej w ust. 1 powyżej, przy zastosowaniu procedury opisanej w paragrafie „Wyrejestrowanie się użytkownika z Serwisu i Aplikacji/Dezaktywacja (zamknięcie) Konta”. Użytkownik niezarejestrowany, nie akceptujący zmian w Regulaminie, powinien zaprzestać korzystania z Serwisu i Aplikacji.

3. W przypadku stwierdzenia, że którekolwiek z postanowień Regulaminu jest z jakichkolwiek powodów, w części lub w całości, dotknięte sankcją nieważności, Usługodawca zobowiązuje się do dokonania takich zmian jego treści, by nieważność ową usunąć. Nieważność jednego z postanowień Regulaminu nie ma wpływu na ważność pozostałych jego postanowień.

4. Ewentualne spory mogące powstać w związku ze stosowaniem Regulaminu rozstrzygane będą przez właściwe sądy powszechne. W wypadku powstania sporu z udziałem konsumenta pozasądowemu jego rozwiązaniu może służyć również platforma internetowa ODR, która jest dostępna pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> (adres poczty elektronicznej Usługodawcy dla potrzeb kontaktu za pośrednictwem platformy internetowej ODR jest następujący: [odr@castorama.pl](mailto:odr@castorama.pl)).

5. Regulamin niniejszy wchodzi w życie z dniem 09.09.2026 r.

### **Załącznik nr 1 do Regulaminu**

#### **WZÓR FORMULARZA ODSTĄPIENIA OD UMOWY**

(formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy)

Oświadczenie o odstąpieniu od umowy należy wysłać na adres:

Castorama Polska Sp. z o.o.

ul. Krakowiaków 78, 02-255 Warszawa  
e-mail: [bok@castorama.pl](mailto:bok@castorama.pl)

Ja/My(\*) niniejszym informuję/informujemy(\*) o moim/naszym odstąpieniu od umowy o świadczenie następującej usługi:

---

(np. nazwa/rodzaj usługi)

Data zawarcia umowy o świadczenie usługi:

---

Imię i nazwisko konsumenta(-ów):

---

Adres konsumenta(-ów):

---

Podpis konsumenta(-ów):

---

Data:

---

(\*) Niepotrzebne skreślić

Administratorem danych osobowych jest Castorama Polska sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (02-255), przy ul. Krakowiaków 78 KRS: 0000024785, NIP: 5261009959. Celem przetwarzania danych osobowych zawartych w formularzu odstąpienia od umowy jest realizacja prawa odstąpienia, podstawą prawną przetwarzania jest art. 6 ust. 1 lit. b) RODO. Przysługuje Państwu prawo żądania dostępu, sprostowania, ograniczenia przetwarzania, usunięcia, przenoszenia Państwa danych osobowych, a także prawo do wniesienia sprzeciwu oraz do wniesienia skargi do organu nadzorczego. Więcej informacji na temat przetwarzania danych osobowych można znaleźć pod adresem:

<https://www.castorama.pl/regulaminy/polityka-prywatnosci>

## **Załącznik nr 2 do Regulaminu**

### **Program Lojalnościowy CastoMax („Program”)**

#### **§1**

##### **Informacje ogólne**

1. Program polega na umożliwieniu jego uczestnikom („**Uczestnicy**”) uzyskania określonych korzyści w wypadku spełnienia warunków przewidzianych w Załączniku nr 2 do Regulaminu (a także w samej Aplikacji, w tym na Koncie Uczestnika dostępnym w Aplikacji).
2. Załącznik nr 2 określa warunki uczestnictwa oraz zasady działania Programu.
3. Program jest prowadzony przez czas nieokreślony.
4. Uczestnictwo w Programie jest dobrowolne oraz nieodpłatne.

#### **§2**

##### **Uczestnictwo w Programie**

1. Uczestnikami Programu mogą być osoby fizyczne.

2. Program skierowany jest do osób, dokonujących zakupów produktów w sklepach stacjonarnych Castorama i Brico Depot („**Sklepy Stacjonarne**”) oraz na Platformie Sklepowej oraz za pośrednictwem telefonu.
3. Aby zostać Uczestnikiem Programu posiadającym aktywne Konto w Programie i kartę lojalnościową, należy spełnić oba poniższe warunki:
  - a. założyć - za pośrednictwem Serwisu lub Aplikacji – Konto zgodnie z postanowieniami Regulaminu i posiadać je przez cały okres uczestnictwa w Programie oraz
  - b. pobrać Aplikację (lub zaktualizować ją w przypadku dotychczasowych jej Użytkowników) w wersji udostępnionej od dnia 09.09.2026 r. i zalogować się za jej pośrednictwem do swojego Konta.
4. Uczestnik staje się Uczestnikiem Programu w momencie spełnienia warunków wskazanych powyżej. Użytkownicy Serwisu i Aplikacji, którzy nie zamierzają korzystać z Programu nie są zobowiązani do podejmowania żadnych czynności.
5. W związku z przystąpieniem do Programu Uczestnikowi wystawiana jest Karta lojalnościowa w formie elektronicznej dostępna w ramach Aplikacji, której nadawany jest unikalny numer („**Karta**”). Karta nie jest środkiem płatniczym. Karta jest ważna na czas nieoznaczony, nie dłużej jednak niż przez czas uczestnictwa Uczestnika w Programie.
6. Program dostępny jest w Aplikacji. Oznacza to, że zarówno Karta, podgląd Punktów oraz ich wymiana na Kupony, dostępne i możliwe są jedynie na Koncie dostępnym w ramach Aplikacji. W przypadku logowania się do Konta poprzez Serwis (przeglądarkę), Użytkownik nie będzie miał na nim dostępnych funkcjonalności i opcji, o których mowa w zdaniu poprzedzającym. Jednakże, w przypadku, gdy Użytkownik zalogował się wcześniej do Aplikacji (zgodnie z ust. 4 powyżej) i będąc zalogowanym do Konta poprzez Serwis (przeglądarkę) dokona zakupów na Platformie Sklepowej wówczas za taką transakcję zostaną mu zgodnie z Regulaminem naliczone Punkty.
7. Uczestnictwo w Programie i świadczenia na rzecz Uczestników mają charakter osobisty.
8. Usługodawca zablokuje Kartę w przypadku:
  - a. rezygnacji Uczestnika z udziału w Programie;
  - b. likwidacji Konta Uczestnika;
  - c. zakończeniem Programu przez Usługodawcę.
9. Niezależnie od postanowień ust. 9 Usługodawca może również czasowo zablokować Kartę w przypadku naruszenia przez Uczestnika następujących postanowień niniejszego Załącznika nr 2:
  - a. postanowienia §4 ust. 11 w zakresie braku zwrotu przez Użytkownika wykorzystanej przez niego nagrody;
  - b. dopuszczenia się oszustwa w celu uzyskania Punktów lub nagród w ramach Programu.;
10. Blokada Karty oznacza, że Uczestnikowi nie będą w okresie trwania blokady naliczane Punkty oraz nie będzie możliwa wymiana Punktów na Kupony, jak również korzystanie z Kuponów oraz innych nagród przewidzianych dla uczestników Programu.

### §3

#### **Korzyści związane z udziałem w Programie**

1. Każdy Uczestnik Programu:
  - a. ma możliwość zbierania Punktów za zakupy dokonywane w Sklepach Stacjonarnych oraz na Platformie Sklepowej (z zastrzeżeniem ograniczeń wynikających z Regulaminu), a następnie ich wymiany na Kupony lub inne nagrody dostępne w ramach Katalogu Nagród;

- b. ma możliwość uzyskania dodatkowych korzyści, w tym, np. udziału w specjalnych akcjach i promocjach dla uczestników Programu (które będą komunikowane odrębnie przez Castorama).
  - c. ma możliwość korzystania z bezterminowego uprawnienia do zwrotu zakupionych Produktów, jeżeli zakup Produktów został dokonany po zalogowaniu do Programu i transakcja została zapisana na koncie Uczestnika. Warunkiem możliwości skorzystania z tego uprawnienia jest okazanie przy zwrocie ważnej karty lojalnościowej.
2. Usługodawca może w celu podniesienia atrakcyjności Programu organizować akcje specjalne, w tym promocje w ramach Programu, skierowane do wszystkich lub wybranych Uczestników. Akcje te mogą obejmować np. przyznanie dodatkowych korzyści, takich jak rabaty, prezenty rzeczowe lub vouchery, wcześniejszy dostęp do promocji. Szczegółowe zasady i warunki uczestnictwa w akcjach specjalnych, w tym czas ich trwania, opis korzyści będą każdorazowo określone przez Usługodawcę i udostępnione Uczestnikom w Aplikacji i/lub przesyłane na adres mailowy Uczestnika i/lub komunikowane w inny właściwy dla danych akcji specjalnych sposób.

#### **§4**

##### **Zasady naliczania Punktów**

1. Za każde wydane w ramach danej transakcji 1 zł brutto Uczestnik otrzymuje 1 Punkt (w tym z wykorzystaniem karty podarunkowej Castorama). W przypadku gdy wartość transakcji jest w niepełnych złotych, kwotę, na podstawie której naliczane są Punkty zaokrągla się do pełnych złotych do najbliższej liczby całkowitej, tj. kwoty, których końcówki wynoszą min. 50 groszy zaokrągla się do pełnych złotych w górę, a kwoty, których końcówki są wynoszą mniej niż 50 groszy zaokrągla się w dół.
2. Podstawą naliczenia Punktów jest kwota brutto widoczna na paragonie fiskalnym, fakturze, tj. kwota po uwzględnieniu naliczonych zniżek lub rabatów.
3. W celu przypisania Punktów od danej transakcji, Uczestnik:
  - a. dokonując zakupów bezpośrednio w Sklepach Stacjonarnych, przed dokonaniem płatności za zakupy (w kasie liniowej lub w kasie samoobsługowej) musi samodzielnie zeskanować Kartę (bądź ręcznie wpisać jej numeru) lub okazać ją na Urządzeniu Mobilnym kasjerowi;
  - b. w przypadku zakupów na Platformie Sklepowej – musi dokonywać ich po uprzednim zalogowaniu się na swoje Konto;
  - c. dokonując zakupów za pośrednictwem telefonu – musi podać podczas składania zamówienia numer swojej Karty lub adres e-mail z którym powiązane jest Konto, na którym posiadana Karta;
  - d. składając zamówienie bezpośrednio w Sklepie Stacjonarnym – musi podać podczas składania zamówienia numer swojej Karty lub adres e-mail z którym powiązane jest Konto, na którym posiadana Karta lub okazać Kartę w celu zeskanowania.Warunkiem naliczenia Punktów od transakcji jest wykonanie czynności o których mowa w lit. a.-d. będąc jednocześnie zalogowanym do swojego Konta w Aplikacji.
4. W wypadku braku podjęcia wskazanych powyżej działań podczas dokonywania transakcji, nie będzie możliwe późniejsze (tj. po zakończeniu transakcji) naliczenie od tej transakcji Punktów. Jeżeli jednak z przyczyn leżących po stronie Castorama (np. awaria Aplikacji w czasie transakcji), nie będzie możliwe przypisanie Punktów od danej transakcji od razu podczas jej dokonywania, Uczestnik może w ciągu 30 dni liczonych od dnia dokonania tej transakcji zgłosić się o ich naliczenie (okazując przy tym paragon fiskalny/fakturę dotyczącą tej transakcji).
5. Punkty za:

- a. zakupy opłacone w kasie Sklepu Stacjonarnego i ze zeskanowaną Kartą zostaną naliczone niezwłocznie po wpływie do Usługodawcy pełnej płatności z tytułu danej transakcji;
    - b. zamówienia złożone na Platformie Sklepowej, za pośrednictwem telefonu oraz zamówienia złożone w Sklepie Stacjonarnym będą naliczane i niezwłocznie, ale nie później niż w ciągu 72 godz. od odbioru zamówienia przez Uczestnika.
  6. Punkty naliczane Uczestnikowi w danym miesiącu kalendarzowym tworzą jedną miesięczną pulę Punktów. Wszystkie Punkty wchodzące w skład danej miesięcznej puli Punktów mają jeden wspólny okres ważności i tym samym jedną wspólną datę wygaśnięcia ich ważności (okres ważności/wygaśnięcia liczony jest dla całej puli Punktów). Każda miesięczna pula Punktów traci ważność pierwszego dnia miesiąca kalendarzowego następującego po upływie 12 miesięcy od zakończenia miesiąca kalendarzowego, w którym Punkty zostały naliczone (np. pula Punktów zebrana w maju 2026 r. traci ważność 1 czerwca 2027 r.).
  7. Punkty, których ważność wygasła zgodnie z ust. 6 powyżej będą automatycznie usuwane z Konta Uczestnika.
  8. Z Programu wyłączone są (w szczególności nie są naliczane Punkty):
    - a. transakcje dot. zakupu karty podarunkowej Castorama;
    - b. transakcje dot. zakupu towarów od Sprzedawców Zewnętrznych na Platformie Sklepowej;
    - c. transakcje WDT, tj. transakcje obejmujące wewnątrzwspólnotową dostawę towarów, tj. wywóz produktów z terytorium Polski na terytorium państwa członkowskiego innego niż Polska w rozumieniu art. 131 ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług;
    - d. transakcje dotyczące zakupu towarów lub usług, których promocja jest zabroniona lub dla których naliczenie Punktów w związku z ich zakupem stanowiłoby z innych powodów naruszenie prawa,
    - e. transakcje przekraczające limit trzech (3) transakcji dziennie – Punkty naliczane są wyłącznie za trzy (3) pierwsze transakcje dokonane w danym dniu.
- Powyższe oznacza to, że za zakup tych produktów lub usług i dokonanie Transakcji WDT Uczestnikowi nie zostaną naliczone Punkty.
- Usługodawca może w warunkach danych promocji zastrzec, że za zakup produktów objętych taką promocją (np. akcjami, w ramach których komunikowane są ceny obniżone (przez ich porównanie z cenami przekreślonymi), przekreślone lub produkty sprzedawane są w zestawie, w ramach którego kolejny produkt jest tańszy lub udzielony jest na niego rabat procentowy) nie będą naliczane Punkty.
9. Punkty nie podlegają wymianie na środki pieniężne.
  10. W przypadku odstąpienia przez Uczestnika od transakcji (umowy sprzedaży towarów), w szczególności poprzez zwrot towaru na podstawie uprawnień wynikających z przepisów prawa lub ewentualnych zobowiązań przyjętych przez Usługodawcę, transakcja taka nie będzie po odstąpieniu uwzględniana przy określeniu salda posiadanych Punktów (Castorama jest uprawniona do odjęcia Punktów z konta Uczestnika).
  11. W przypadku uzyskania lub skorzystania z nagród w ramach Programu, wynikających z uprzednio dokonanej transakcji, od której Uczestnik odstąpił (w tym poprzez zwrot towaru), Castorama jest uprawniona do żądania zwrotu przez Uczestnika nagród uzyskanych w związku z transakcją, od której Uczestnik odstąpił lub jej równowartości. W szczególności, w przypadku odstąpienia od umowy sprzedaży towarów lub usług, w związku z przeliczeniem której na Punkty uzyskał on jakiegokolwiek nagrody – Uczestnik będzie zobowiązany do ich zwrotu lub – w wypadku gdy Uczestnik udzieloną nagrodę już wykorzystał – zwrotu równowartości wykorzystanej nagrody (Castorama będzie uprawniona do potrącenia wartości nagrody

podlegającej zwrotowi na rzecz Castorama z kwotami należnymi Uczestnikowi w związku z odstąpieniem od umowy sprzedaży).

## §5

### **Wymiana Punktów. Katalog Nagród**

1. Punkty uzyskane w ramach Programu mogą zostać wymieniane na nagrody dostępne w Katalogu Nagród widocznym w Aplikacji. Jedną z nagród stanowią kupony zniżkowe („Kupony”).
2. W celu dokonania wymiany Punktów na Kupony Uczestnik musi zalogować się na swoje konto w Aplikacji, wybrać Kupon, którym jest zainteresowany i dalej postępować zgodnie z wyświetlanymi komunikatami.
3. Kupony dostępne są wyłącznie w ramach konta dostępnego za pośrednictwem Aplikacji. Oznacza to, że nie jest możliwa wymiana Punktów na Kupony ani dostęp do Kuponów za pośrednictwem Konta dostępnego z poziomu Serwisu (przeglądarki).
4. Kupony posiadają określoną wartość wyrażoną w złotych polskich, która jest wskazana bezpośrednio na nich. Kupony umożliwiają uzyskanie zniżki na zakupy w wysokości wartości Kuponu, na warunkach opisanych w Regulaminie. Przelicznik Punktów na poszczególne Kupony zamieszczony jest w Aplikacji i jest on podawany również w momencie wymiany Punktów na dany Kupon (ale przed jej dokonaniem) .
5. Uczestnik, w zależności od ilości zgromadzonych Punktów, może wymienić Punkty na jeden lub kilka Kuponów.
6. Każdy Kupon posiada określoną datę ważności. Informacja o dacie ważności znajduje się na Kuponie oraz będzie podawana w Aplikacji w momencie wymiany Punktów na dany Kupon (ale przed jej dokonaniem). Kupon może zostać wykorzystany wyłącznie w okresie jego ważności.
7. Kupony można wykorzystać podczas zakupów dokonywanych bezpośrednio w Sklepach Stacjonarnych, przy czym warunkiem umożliwiającym wykorzystanie Kuponu jest zakup towarów w sposób pozwalający na zeskanowanie zamieszczonych na towarach kodów kreskowych przy kasie (wyłączona jest zatem możliwość skorzystania z Kuponu w przypadku zakupu towaru z wykorzystaniem jedynie druku zamówienia lub w przypadku zakupu w innej formie, która nie umożliwia zeskanowania kodów kreskowych z towarów w kasie). Usługodawca może również umożliwić wykorzystanie Kuponu w ramach zakupu dokonywanego za pośrednictwem Platformy Sklepowej lub w ramach zakupów na telefon. Informacja o tym, gdzie dany Kupon może zostać wykorzystany (w ramach jak dokonywanych zakupów) będzie zamieszczona na/przy Kuponie lub w odrębnym regulaminie go dotyczącym (o ile taki będzie obowiązywał).
8. Kupon można wykorzystać wyłącznie w transakcjach, których wartość jest co najmniej o 1 zł wyższa od wartości Kuponu, który Uczestnik chce wykorzystać do tej transakcji. Zniżka wynikająca z Kuponu zostanie proporcjonalnie rozdzielona na wszystkie produkty nabywane w ramach tej transakcji, proporcjonalnie do ich wartości, z zastrzeżeniem, że w sytuacji, gdy cena jednostkowego produktu objętego transakcją obliczona po proporcjonalnym rozdzieleniu zniżki obejmowałaby ułamkowe części grosza, cena takiego produktu zostanie zaokrąglona do pełnych groszy.
9. W celu realizacji Kuponu, należy zeskanować go w kasie okazując Kupon na Urządzeniu Mobilnym. W ramach jednej transakcji Klient może zeskanować kilka Kuponów, z zastrzeżeniem warunku wskazanego w ust. 7.
10. Kupony:

- a. nie mogą być wykorzystywane do dokonywania hurtowego zakupu towarów. Usługodawca może odmówić wykorzystania Kuponu przy transakcji obejmującej hurtową ilość towarów. W razie wątpliwości, za zakup hurtowy uznaje się zakup obejmujący (w ramach jednej transakcji lub kilku transakcji dokonanych w ciągu trzech dni w tym samym lub różnych Sklepach Stacjonarnych) powyżej 20 sztuk tego samego towaru;
- b. nie mogą być wykorzystywane łącznie z promocjami i uprawnieniami oferowanymi przez Usługodawcę tylko dla przedsiębiorców (jak np. zniżki w programie lojalnościowym CastoPro);
- c. nie podlegają wymianie na środki pieniężne. Zastrzeżenie to nie ogranicza ani nie wyłącza praw Uczestnika przysługujących mu z tytułu niezgodności towaru lub usługi z umową;
- d. nie mogą być wykorzystywane do zakupu towarów, których promocja jest zabroniona lub dla których udzielenie zniżki w postaci Kuponu stanowiłoby z innych powodów naruszenie prawa.

Usługodawca może w odrębnych regulaminach dot. danego Kuponu (lub na/przy danym Kuponie) lub warunkach innych promocji zastrzec, że dany Kupon nie może łączyć się z inną promocją (np. akcjami, w ramach których komunikowane są ceny obniżone (przez ich porównanie z cenami przekreślonymi), przekreślone lub produkty sprzedawane są w zestawie, w ramach którego kolejny produkt jest tańszy lub udzielony jest na niego rabat procentowy).

- 11. Katalog nagród może być aktualizowany przez Usługodawcę, w tym mogą być wprowadzane nowe nagrody, a także zmieniana ich wysokość, przy czym zmiany te nie mają wpływu na prawa uzyskane przez Uczestnika przed ich wprowadzeniem.
- 12. Usługodawca może wymagać, aby właściciel Karty osobiście realizował nagrody, o czym Uczestnik zostanie poinformowany.

## §6

### **Jednoczesne Uczestnictwo w Programie oraz w innych programach Castorama lojalnościowych**

- 1. Castorama może oferować swoim klientom różnego rodzaju programy, w tym lojalnościowe. Warunki i zasady uczestnictwa w tych programach określają odrębne regulaminy. Jeśli regulaminy te nie stanowią inaczej, Uczestnik niniejszego Programu może uczestniczyć w kilku programach jednocześnie, o ile spełnia warunki uczestnictwa.
- 2. W przypadku, gdy Uczestnik jest uczestnikiem kilku takich programów, to:
  - a. dokonując zakupów w Sklepach Stacjonarnych, podczas płatności za zakupy (w kasie liniowej oraz w kasie samoobsługowej) deklaruje – w sposób określony w regulaminie danego programu (tj. np. poprzez zeskanowanie karty z danego programu) – w ramach jakiego programu dokonuje zakupu. Transakcja taka zaliczana jest na konto wybranego przy zakupach programu – zgodnie z powyższą deklaracją Uczestnika, który może korzystać z korzyści tego programu. Nie jest możliwe zapisanie jednej transakcji do kilku programów;
  - b. po dokonaniu zakupów na Platformie Sklepowej lub po złożeniu zamówienia za pośrednictwem telefonu lub przy zamówieniach złożonych bezpośrednio w Sklepie Stacjonarnym, takie transakcje zostaną poddane weryfikacji przez Usługodawcę, tj. zostanie zweryfikowane, w jakich programach Uczestnik bierze udział. W przypadku zidentyfikowania, że Uczestnik jest uczestnikiem różnych programów, w tym niniejszego Programu, w niniejszym Programie Uczestnikowi nie zostaną naliczone od niej Punkty.

## §7

### **Rezygnacja z Programu. Zakończenie świadczenia Usługi**

1. Udział w Programie jest dobrowolny. Uczestnik może w każdym czasie i bez wskazania przyczyny zrezygnować z udziału w Programie. W związku z tym, że udział w Programie jest warunkowany posiadaniem Konta, rezygnacja z udziału w Programie następuje poprzez zamknięcie Konta Uczestnika. Zamknięcie Konta odbywa się zgodnie z zasadami §5 Regulaminu.
2. Rezygnacja z Programu oznacza zamknięcie Konta, co skutkuje m.in. blokadą Karty, utratą przez Uczestnika wszystkich Punktów zgromadzonych na jego Koncie oraz utratą Kuponów. Kupony wygenerowane rzecz Uczestnika przed rezygnacją z Programu tracą ważność. W związku z tym, Uczestnik, powinien wymienić Punkty na Kupony oraz zrealizować Kupony przed rezygnacją z Programu.
3. Ustanie uczestnictwa w Programie, niezależnie od przyczyny, jest równoznaczne z pozbawieniem Uczestnika możliwości korzystania z Konta. Oznacza to, że Użytkownik będzie mógł korzystać jedynie z tych usług w Serwisie i Aplikacji, które są dostępne bez konieczności rejestracji Konta (np. dokonywać zakupów na Platformie Sklepowej w formule Gość).
4. Uczestnik, który zrezygnował z udziału w Programie w sposób wskazany w ust. 1 powyżej, może przystąpić do niego na nowo, rejestrując ponownie Konto w Serwisie. W ponownego przystąpienia, Uczestnikowi nie będą przysługiwały korzyści, które osiągnął w ramach poprzedniego uczestnictwa.
5. Odinstalowanie Aplikacji z urządzenia mobilnego nie oznacza rezygnacji z Programu, uniemożliwiło będzie jednak realizację uprawnień związanych z uczestnictwem w postaci braku możliwości naliczania Punktów lub realizacji korzyści.
6. Usługodawca może wykluczyć Uczestnika z Programu w przypadku naruszenia przez Uczestnika następujących postanowień niniejszego Załącznika nr 2:
  - c. postanowienia §2 ust. 8;
  - d. postanowienia §5 ust. 9 lit. g.Niezależnie od tego, Usługodawcy przysługuje prawo do wykluczenia Uczestnika z Programu w sytuacjach wskazanych w treści Regulaminu, których zaistnienie stanowi naruszenie Regulaminu uprawniające Castorama do zaprzestania świadczenia Usług.
7. Usługodawca zastrzega sobie prawo zakończenia obowiązywania Programu z ważnej przyczyny, którą jest:
  - a. zmiana powszechnie obowiązujących przepisów prawa mająca wpływ na Program i możliwość jego dalszego prowadzenia, czy też skutkująca koniecznością jego zakończenia;
  - b. nałożenie na Usługodawcę określonych obowiązków przez urzędy, sądy lub organy państwowe, które mają wpływ na Program i skutkują koniecznością jego zakończenia
  - c. ekonomiczna nieopłacalność Programu.
8. O zakończeniu Programu Usługodawca powiadomi Uczestnika za uprzednim zawiadomieniem przekazanym z wyprzedzeniem nie krótszym niż 60 dni. Informacje o zakończeniu Programu Usługodawca przekaże do Uczestników za pośrednictwem wiadomości e- mail.
9. Niezależnie od powyższego, każda ze Stron ma możliwość wypowiedzenia umowy o świadczenie usługi dotyczącej Programu na podstawie art. 365(1) kodeksu cywilnego, przy czym w przypadku wypowiedzenia przez Castorama okres wypowiedzenia nie będzie krótszy niż 60 dni. W wypadku wypowiedzenia umowy o udział w programie lojalnościowym przez Castorama, Castorama

zapewni realizację uprawnień przysługujących po zakończeniu Programu wskazanych w ust. 10 poniżej.

10. W związku z zakończeniem obowiązywania Programu (w wyniku zakończenia Programu przez Usługodawcę lub wypowiedzenia umowy przez Usługodawcę) Uczestnik nie będzie miał możliwości korzystania z Konta (po zakończeniu Programu), z zastrzeżeniem możliwości:
- (i) zamiany zgromadzonych Punktów na Kupony lub Kupony w formie papierowej, do dnia zakończenia Programu. W takiej sytuacji, data ważności Kuponu, na który nastąpiła zamiana będzie taka jaka data ważności wymienianych Punktów wskazana w momencie ich wymiany, powiększona o datę ważności Kuponu dostępnego w Programie w momencie wymiany Punktów na dany Kupon oraz
  - (ii) wykorzystania przyznanych Kuponów do dnia wskazanego w ich treści, jak również wykorzystania innych Korzyści przyznanych Uczestnikowi przed zakończeniem obowiązywania Programu, o których możliwości wykorzystania po upływie okresu obowiązywania Programu Uczestnik zostanie poinformowany przez Usługodawcę. Jeśli Castorama złożyła w odniesieniu do danej Korzyści zapewnienie, że będzie ona dostępna przez określony czas, zakończenie Programu nie będzie wpływało na możliwość realizacji tej Korzyści.

## **§8**

### **Postanowienia końcowe**

1. W zakresie nieuregulowanym w niniejszym Załączniku nr 2 zastosowanie mają postanowienia Regulaminu, w tym m.in. dotyczące reklamacji, odstąpienia od umowy, przetwarzania danych osobowych.