

Regulamin procedury reklamacyjnej w Lidl (zmiana od 01.01.2023)

I. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy regulamin (dalej „**Regulamin**”) określa zasady i warunki składania reklamacji dotyczących produktów zakupionych w sklepach stacjonarnych należących do sieci Lidl, które znajdują się na terytorium Polski (dalej „**Sklepy**”), które są niezgodne z umową w świetle art. 43b ustawy o prawach konsumenta (dalej takie produkty jako „**Produkty Niezgodne z Umową**” lub „**Produkty**”). Wyszukiwarka Sklepów wraz z ich adresami znajduje się na stronie internetowej <https://www.lidl.pl/pl/znajdz-sklep.htm>, a ponadto informacje o Sklepach wraz z ich adresami można uzyskać w Sklepach.
2. Zasady składania reklamacji dotyczących obsługi i korzystania z Kart Lidl określa Regulamin Kart Lidl dostępny na stronie internetowej Lidl pod adresem: www.lidl.pl/kartalidl oraz w Sklepach.
3. Dane Lidl: LIDL spółka z ograniczoną odpowiedzialnością spółka komandytowa z siedzibą w Jankowicach, ul. Poznańska 48, 62-080 Tarnowo Podgórne, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego za numerem KRS: 0000597711, posiadająca: NIP: 7811897358, REGON: 302821772, BDO: 000002265 (dalej: „**Lidl**”).
4. Na potrzeby Regulaminu „**Konsumentem**” jest: (a) konsument w rozumieniu art. 22¹ Kodeksu Cywilnego, tj. osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową, a także (b) osoba fizyczna zawierająca 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. Lidl wyłącza swoją odpowiedzialność z tytułu rękojmi (niezgodności Produktu z umową) w stosunku do przedsiębiorców, z wyjątkiem podmiotów, o których mowa w pkt. I.4 lit b) powyżej.
6. Regulamin ma zastosowanie wyłącznie do Konsumentów.
7. Reklamacje Produktów Niezgodnych z Umową mogą być składane na podstawie rękojmi konsumentkiej (niezgodności Produktu z umową) lub też – w przypadku, gdy dany Produkt Niezgodny z Umową jest objęty gwarancją udzieloną przez gwaranta – na podstawie takiej gwarancji.

II. Zgłoszenie reklamacyjne (reklamacja)

1. Konsumenti mogą złożyć reklamację dotyczące Produktów Niezgodnych z Umową w Sklepie lub wysyłając reklamację na adres pocztowy Sklepu, w jeden z następujących sposobów, według własnego wyboru:
 - i) z użyciem formularza reklamacyjnego w wersji papierowej, którego wzór dostępny jest w każdym Sklepie; lub
 - ii) z zastosowaniem własnego arkusza papieru.
2. W przypadku dodatkowych pytań dotyczących procedury reklamacyjnej prosimy o kontakt z Działem Obsługi Klienta Lidl poprzez formularz kontaktowy dostępny pod linkiem: <https://obsługa-klienta.lidl.pl/SelfServicePL/s/contactsupport> lub pod następującym numerem telefonu: **61 880 30 00** (dalej „**Infolinia**”). Opłata za połączenie z Infolinią zgodnie z pakietem taryfowym dostawcy usług, z którego korzysta Klient.
3. Lidl informuje, że w przypadku reklamacji niektórych Produktów Niezgodnych z Umową, Konsumenti mogą skorzystać również z innych sposobów składania reklamacji niż te wskazane w punkcie II.1 powyżej. Informacje o tym, czy w stosunku do danego Produktu Niezgodnego z Umową jest możliwe złożenie reklamacji również w inny, dodatkowy sposób oraz szczegóły dotyczące sposobu składania takich reklamacji, są dostępne u pracowników Sklepów oraz na Infolinii.
4. Konsument w zgłoszeniu reklamacyjnym powinien wskazać: (i) podstawę reklamacji, tj. czy składa reklamację na podstawie rękojmi konsumentkiej czy też gwarancji; (ii) swoje imię i nazwisko oraz dane kontaktowe; (iii) datę zakupu Produktu Niezgodnego z Umową; (iv) zapłaconą w Sklepie cenę Produktu Niezgodnego z Umową; (v) nazwę Produktu Niezgodnego z Umową (zalecamy podanie numerów: EAN, IAN oraz numeru seryjnego oraz pozostałych danych identyfikujących Produkt Niezgodny z Umową, jeżeli jest to możliwe); (vi) opis wady; (vii) moment stwierdzenia niezgodności Produktu z umową; oraz (viii) swoje żądanie (zobacz pkt II.5 poniżej). Dodatkowo Konsument powinien przedstawić dowód potwierdzający, że Produkt Niezgodny z Umową został zakupiony w Sklepie. Podanie ww. informacji przez Konsumenta

ułatwi przeprowadzenie procedury reklamacyjnej przez Lidl, jednakże nie jest obligatoryjne i nie wpłynie na ocenę merytoryczną zgłoszenia reklamacyjnego przez Lidl. W razie niedających się usunąć wątpliwości co do treści reklamacji, Lidl skontaktuje się z Konsumentem z użyciem podanych przez niego danych kontaktowych.

5. W przypadku, gdy Konsument składa reklamację dotyczącą Produktu Niezgodnego z Umową w oparciu o rękojmię konsumencką, Konsument jest uprawniony do:

i) **żądania wymiany albo naprawy Produktu Niezgodnego z Umową .**

Lidl może dokonać wymiany Produktu Niezgodnego z Umową, gdy Konsument żąda naprawy tego Produktu, lub Lidl może dokonać naprawy Produktu Niezgodnego z Umową, gdy Konsument żąda jego wymiany, jeżeli doprowadzenie Produktu Niezgodnego z Umową do zgodności z umową w sposób wybrany przez Konsumenta jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów dla Lidl.

Jeżeli niemożliwość lub nadmierność kosztów dla Lidl dotyczą zarówno naprawy, jak i wymiany Produktu Niezgodnego z Umową, Lidl może odmówić doprowadzania Produktu do zgodności z umową. Przy ocenie nadmierności kosztów dla Lidl uwzględnia się wszelkie okoliczności sprawy, w szczególności znaczenie braku zgodności Produktu z umową, wartość Produktu zgodnego z umową oraz nadmierne niedogodności dla konsumenta powstałe wskutek zmiany sposobu doprowadzenia Produktu do zgodności z umową.

Lidl jest zobowiązany wymienić albo naprawić Produkt Niezgodny z Umową w rozsądnym czasie od otrzymania reklamacji Konsumenta, oraz bez nadmiernych niedogodności dla Konsumenta.

ii) **złożenia oświadczenia o obniżeniu ceny albo o odstąpieniu od umowy sprzedaży w zakresie dotyczącym Produktu Niezgodnego z Umową (tj. o zwrot ceny zapłaconej za Produkt Niezgodny z Umową Wadą), gdy:**

- a) Lidl odmówił doprowadzenia Produktu Niezgodnego z Umową do zgodności z umową, gdy zarówno wymiana jak i naprawa tego Produktu są niemożliwe albo wymagałyby nadmiernych kosztów dla Lidl;
- b) Lidl nie dokonał naprawy lub wymiany Produktu Niezgodnego z Umową zgodnie z art. 43d ust. 4-5 ustawy o prawach konsumenta, w tym: nie dokonał naprawy/wymiany w rozsądnym czasie i bez nadmiernych niedogodności dla Konsumenta, uwzględniając specyfikę Produktu oraz cel, w jakim Konsument go nabył; nie odebrał Produktu Niezgodnego z Umową udostępnionego przez Konsumenta; gdy niezgodność z umową została ujawniona po zamontowaniu Produktu – nie zdemontował Produktu Niezgodnego z Umową lub nie zamontował go ponownie po dokonaniu naprawy lub wymiany ani nie zlecił wykonania tych czynności na swój koszt;
- c) brak zgodności Produktu z umową występuje nadal, pomimo że Lidl próbował doprowadzić ten Produkt do zgodności z umową;
- d) brak zgodności Produktu z umową jest na tyle istotny, że uzasadnia natychmiastowe obniżenie ceny albo odstąpienie od umowy sprzedaży (tj. bez konieczności składania przez Konsumenta żądania naprawy lub wymiany Produktu Niezgodnego z Umową);
- e) z oświadczenia Lidl lub okoliczności wyraźnie wynika, że Lidl nie doprowadzi Produktu Niezgodnego z Umową do zgodności z umową w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności dla Konsumenta.

Obniżona cena powinna pozostawać w takiej proporcji do ceny Produktu Niezgodnego z Umową wynikającej z umowy sprzedaży, w jakiej wartość Produktu Niezgodnego z Umową pozostaje do wartości produktu, który jest zgodny z umową. Konsument nie może odstąpić od umowy, jeżeli niezgodność Produktu z umową jest nieistotna. Domniemywa się, że niezgodność Produktu z umową jest istotna.

Uprawnienie Konsumenta do odstąpienia od umowy sprzedaży ogranicza się do Produktów Niezgodnych z Umową. Jeżeli brak zgodności z umową dotyczy jedynie niektórych z Produktów zakupionych przez Konsumenta, Konsument może odstąpić od umowy jedynie w odniesieniu do Produktów Niezgodnych z Umową. W odniesieniu do innych produktów nabytych wraz z Produktami Niezgodnymi z Umową, Konsument może odstąpić od umowy sprzedaży, jeżeli nie można rozsądnie oczekiwać, aby Konsument zgodził się zatrzymać wyłącznie produkty zgodne z umową.

III. Terminy reklamacyjne i okres odpowiedzialności Lidl

1. Lidl ponosi odpowiedzialność za brak zgodności Produktu z umową istniejący w chwili jego dostarczenia Konsumentowi i ujawniony w ciągu dwóch lat od tej chwili.
2. Produkt Niezgodny z Umową podlegający naprawie lub wymianie Konsument udostępnia Lidl. Lidl odbiera od Konsumenta Produkt na swój koszt. Koszty naprawy lub wymiany ponosi Lidl. Niezależnie od tego Konsument jest uprawniony do dostarczenia Produktu Niezgodnego z Umową do Sklepu, w którym reklamacja jest składana lub w którym reklamacja została już złożona. W przypadku dostarczenia Produktu Niezgodnego z Umową przez Konsumenta do właściwego Sklepu, Lidl zobowiązany jest do zwrotu kosztów dostarczenia Produktu do Sklepu (w tym uzasadnionych opłat pocztowych lub kosztów przewozu). Jeżeli Produkt został zamontowany przed ujawnieniem się braku zgodności Produktu z umową, Lidl demontuje ten Produkt oraz montuje go ponownie po dokonaniu naprawy lub wymiany albo zleca wykonanie tych czynności na swój koszt.
3. W przypadku skorzystania przez Konsumenta z prawa obniżenia ceny Produktu Niezgodnego z Umową, Lidl zwraca Konsumentowi kwoty należne niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 (słownie: czternastu) dni od dnia otrzymania oświadczenia Konsumenta o obniżeniu ceny.
4. W razie odstąpienia od umowy sprzedaży, Konsument niezwłocznie zwraca Produkt Niezgodny z Umową do Sklepu na koszt Lidl. Lidl zwraca Konsumentowi cenę niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 (czternastu) dni od otrzymania Produktu Niezgodnego z Umową lub dowodu jego odesłania do Sklepu.
5. Lidl dokonuje zwrotu ceny przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Konsument, chyba że Konsument wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.
6. W przypadku reklamacji z tytułu rękojmi konsumenckiej, Lidl ustosunkuje się do reklamacji Konsumenta niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji. Jeżeli Lidl nie udzielił odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni, uważa się, że uznał reklamację.

IV. Reklamacja w oparciu o gwarancję

1. Konsument wykonuje uprawnienia z gwarancji na zasadach określonych w oświadczeniu gwarancyjnym wystawionym przez danego gwaranta (karta gwarancyjna). Reklamacje oparte na gwarancji mogą być składane bezpośrednio do gwaranta (bez udziału Lidl), na zasadach określonych w oświadczeniu gwarancyjnym danego gwaranta.
2. W celu uniknięcia wątpliwości – Lidl nie udziela gwarancji (nie jest gwarantem). W odniesieniu natomiast do niektórych produktów Lidl oferuje jedynie nieodpłatną pomoc Konsumentom w zakresie zgłoszenia gwarantom reklamacji opartych na gwarancji.
3. W przypadku składania reklamacji opartych na gwarancji z pomocą Lidl, Konsument może skorzystać z jednego ze sposobów składania reklamacji wskazanych w punkcie II.1 oraz II.2 powyżej.

V. Postanowienia końcowe

1. Lidl zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu.
2. Zmiana Regulaminu może być dokonywana tylko ze skutkiem na przyszłość, tj. wobec reklamacji składanych począwszy od dnia wejścia w życie zmienionego Regulaminu, i nie może naruszać praw nabytych Konsumentów.
3. Lidl poinformuje o zmianie Regulaminu poprzez wywieszenie w Sklepach informacji o zmianie Regulaminu i dacie wejścia w życie zmienionego Regulaminu wraz z treścią zmienionego Regulaminu oraz dodatkowo zamieści ww. informacje na stronie internetowej <https://www.lidl.pl/>.
4. Zmiana Regulaminu wejdzie w życie w terminie nie wcześniejszym niż 7 dni od dnia poinformowania o takiej zmianie w sposób określony powyżej.

Wersja z dnia: 23.12.2022 r.

Obowiązuje od: 01.01.2023 r.