

**REGULAMIN PROGRAMU OCHRONY KUPUJĄCYCH
CATEROMARKET (Catero Protect)**

§ 1.

1. Niniejszy regulamin Programu Ochrony Kupujących (dalej jako „**Regulamin**”) określa zasady Programu Ochrony Kupujących, polegającego na przyznaniu rekompensaty Kupującemu, który za pośrednictwem serwisu www.cateromarket.pl („dalej jako „**Serwis**” lub „**Cateromarket**”) zawarł umowę sprzedaży określonego Produktu, ale na skutek nieuczciwego działania Sprzedawcy poniósł szkodę.
2. Użyte w niniejszym Regulaminie POK wyrażenia „**Operator**”, „**Konsument**”, „**Użytkownik**”, „**Sprzedawca**” oraz „**Produkt**” mają znaczenia tożsame z użytymi w Regulaminie Serwisu dostępnym pod adresem <https://cateromarket.pl/regulamin-cateromarket-2019.pdf>.

§ 2.

1. Operator umożliwi Użytkownikowi kupującemu Produkt ubieganie się o zwrot pieniędzy zapłaconych Sprzedawcy za Produkt w przypadku, gdy:
 - (a) Kupujący zapłacił za Usługę, jednakże przestała ona być realizowana przez okres dłuższy niż siedem (7) dni kalendarzowych, pomimo formalnego zgłoszenia reklamacji i braku odpowiedzi usługodawcy;
 - (b) Skorzystał z możliwości anulowania transakcji (jeśli była ona dostępna) lub wykaże, że skorzystał z innej metody odstąpienia od umowy i nie otrzymał zwrotu świadczeń.
 - (c) Sprzedawca bierze udział w Programie Ochrony Kupujących Cateromarket, o czym informują odpowiednie oznaczenia na profilu Sprzedawcy przy czym Użytkownik akceptuje, iż nie każdy ze Sprzedawców bierze udział w Programie Ochrony Kupujących.
2. Programem Ochrony Kupujących objęte są tylko te umowy, które zawarte zostały za pośrednictwem Cateromarket, a Kupujący zapłacił całą cenę za pomocą:
 - (a) Karty płatniczej,
 - (b) Wspecjalizowanej instytucji płatniczej, z którą współpracuje Operator (np. PayU),
3. Rekompensata obejmuje wartość rzeczywistej szkody poniesionej przez Kupującego (określonej jako rynkowa wartość zakupionego Produktu), z tym zastrzeżeniem, że nie wyższej, niż cena wskazana w ofercie przyjętej przez Kupującego.
4. Rekompensata nie obejmuje kosztów dodatkowych związanych z zakupem Produktu, w szczególności kosztów dostawy.
5. Każdorazowo, łączna wysokość kwoty rekompensaty określonej w § 2 nie będzie wyższa niż 2.000 złotych.

§ 3.

1. Z Programu Ochrony Kupujących wyłączone są transakcje, w których:

- (a) Do zawarcia umowy, bądź jej przedłużenia albo wznowienia pomiędzy Kupującym a Sprzedawcą doszło poza Cateromarket albo umowa została zawarta i zrealizowana na zasadach innych niż określono w Regulaminie Serwisu,
- (b) Sprzedawca nie ponosi winy za wyrządzoną szkodę,
- (c) Kupujący działał z intencją nabycia Produktu wadliwego albo niezgodnego z opisem,
- (d) Kupujący nie podał poprawnych danych kontaktowych (w tym adresu dostawy, adresu email, numeru telefonu) albo dane były niekompletne,
- (e) Kupujący w toku zawierania umowy za pośrednictwem Cateromarket dopuścił się naruszenia Regulaminu Serwisu,
- (f) Kupujący jest w toku rozstrzygania sporu zgłoszonego Operatorowi,
- (g) Kupujący otrzymał inne środki (w tym m.in. gotówka, voucher, dieta) rekompensujące szkodę związaną z zakupem Produktu,
- (h) Oferta była sprzeczna z Regulaminem Serwisu albo przepisami prawa, w szczególności zakupiony Produkt nie był dopuszczony do obrotu,
- (i) Produkt został odebrany przez Kupującego bezpośrednio od Sprzedawcy albo przekazany mu za pośrednictwem osoby niebędącej operatorem pocztowym,
- (j) Miejsce odbioru Produktu znajdowało się poza granicami Polski,
- (k) Produkt uległ uszkodzeniu, zniszczeniu lub został zagubiony podczas transportu z winy przewoźnika.

§ 4.

1. Przed wszczęciem przez Kupującego procedury ubiegania się o wypłacenie rekompensaty z Programu Ochrony Kupujących, zobowiązany jest on złożyć na Policję zawiadomienie o podejrzeniu popełnienia przestępstwa na jego szkodę przez Sprzedawcę.
2. Warunkiem wszczęcia procedury ubiegania się o wypłacenie rekompensaty z Programu Ochrony Kupujących jest wydanie przez odpowiedni organ ścigania postanowienia o wszczęciu śledztwa albo dochodzenia.
3. W celu ubiegania o wypłacenie rekompensaty Kupujący powinien wypełnić i przesłać do Operatora elektroniczny formularz POK dostępny w Serwisie zawierający:
 - (a) Dane personalne i adresowe Kupującego,
 - (b) Sygnaturę akt podaną w postanowieniu o wszczęciu śledztwa albo dochodzenia wraz ze wskazaniem organu prowadzącego postępowanie,
 - (c) Opis przebiegu transakcji, w tym powód ubiegania się o rekompensatę wskazany w § 2 ust.,
 - (d) Wysokość rekompensaty o jaką ubiega się Kupujący.
4. Formularz POK powinien być wysłany do Operatora w terminie 30 dni od dnia wydania postanowienia wskazanego w ust. 3 lit. b), jednakże nie później niż w terminie 120 dni od dnia zawarcia umowy ze Sprzedającym.

5. Dane podane w formularzu POK powinny być zgodne z prawdą i odpowiadać stanowi faktycznemu na chwilę jego wysłania. W celu weryfikacji autentyczności danych Operator może skontaktować się z Kupującym bądź Sprzedawcą oraz zażądać dodatkowych dokumentów uwiarygodniających podane informacje.
6. Kupujący jest zobowiązany do natychmiastowego poinformowania Operatora o wszelkich zdarzeniach powodujących wygaśnięcie albo zmniejszenie roszczenia względem Sprzedawcy, jak również o wszelkich zmianach danych wskazanych przez niego w formularzu POK. W szczególności Kupujący zobowiązany jest poinformować o fakcie otrzymania jakiegokolwiek rekompensaty, jak również o podjęciu przez Sprzedawcę działań zmierzających do naprawienia szkody Kupującemu.

§ 5.

1. Decyzja o wstępnym przyznaniu rekompensaty albo jej odmowie podejmowana jest przez Operatora w terminie 14 dni roboczych liczonych od dnia otrzymania formularza POK zawierającego wszystkie dane wskazane w § 4 ust. 3 i wysyłana na adres e-mail podany przez Kupującego w formularzu POK.
2. W przypadku, gdy Operator podejmie decyzję o wstępnym przyznaniu rekompensaty, Kupujący zobowiązany jest w terminie 90 dni od wygenerowania formularza przygotowanego przez Operatora (do którego link lub załącznik zostanie przesłany wraz z decyzją), jego podpisania i przesłania do siedziby Operatora z dopiskiem „Program Ochrony Kupujących”.
3. Do formularza wskazanego w ust. 2 Kupujący musi dołączyć:
 - (a) Kserokopię dowodu osobistego,
 - (b) Kserokopię postanowienia o wszczęciu dochodzenia albo śledztwa, chyba że Cateromarket zrezygnuje z tego obowiązku jeżeli decyzja o przyznaniu Kupującemu rekompensaty nie budzi wątpliwości,
 - (c) Oryginał podpisanego przez Kupującego oświadczenia o przeniesieniu na Operatora, z chwilą dokonania przez niego wypłaty rekompensaty, wszelkich przysługujących mu względem Sprzedawcy wierzytelności z tytułu niewywiązania się przez Sprzedawcę z zobowiązań wynikających z umowy stanowiącej przedmiot zgłoszenia.
4. Decyzja o przyznaniu rekompensaty podejmowana jest przez Operatora w terminie 14 dni roboczych od dnia otrzymania formularza oraz załączników wskazanych w ust. 2 oraz 3 i wysyłana na adres e-mail podany przez Kupującego w formularzu. W przypadku stwierdzenia przez Operatora braków w tych dokumentach, czas podejmowania decyzji zostanie wydłużony o czas usuwania braków przez Kupującego.
5. W terminie 21 dni od dnia otrzymania decyzji o przyznaniu rekompensaty Kupujący zobowiązany jest złożyć oświadczenie o podtrzymaniu zasadności żądania wypłaty rekompensaty oraz podać numer rachunku bankowego właściwy do wypłaty. Oświadczenie może być złożone drogą elektroniczną.
6. Operator dokona wypłaty rekompensaty w terminie 7 dni roboczych od dnia otrzymania oświadczenia wskazanego w ust. 5.
7. Operator wstrzyma wypłatę rekompensaty w przypadku ustalenia, że oświadczenie wskazane w ust. 5 jest nieprawdziwe.
8. W przypadku otrzymania przez Kupującego innego świadczenia tytułem rekompensaty (w tym naprawienia mu szkody przez Sprzedawcę), Kupujący zobowiązany jest do niezwłocznego, nie później niż w terminie 7 dni, zwrotu otrzymanej od Operatora rekompensaty na rachunek bankowy nr 24 1140 2004 0000 3802 8046 4563 (mBank S.A.).

9. Operator oświadcza, że decyzja o przyznaniu i wypłacie rekompensaty Kupującemu ma charakter dobrowolny i nie stanowi przyrzeczenia publicznego w rozumieniu art. 919 § 1 kodeksu cywilnego.
10. Operator oświadcza, że rekompensata może zostać przyznana przez Operatora bezpośrednio lub przez inny podmiot współpracujący. W celu umożliwienia Operatorowi dochodzenia kwot objętych roszczeniem Kupującego, Kupujący wraz ze złożeniem oświadczenia, o którym mowa § 5 ust. 3 lit (c) Regulaminu przenosi na Operatora wszelkie prawa i obowiązki wynikające z zawartej umowy sprzedaży Produktu, zarówno na rzecz Operatora jak i dalszych podmiotów. Kupujący udziela równocześnie upoważnienia do podejmowania wszelkich czynności prawnych i faktycznych, mających na celu dochodzenie wierzytelności.
11. Rekompensata zostanie wypłacona Kupującemu za pośrednictwem Operatora płatności na instrument płatniczy, z którego została dokonana zapłata za Produkt. W przypadku gdy nie będzie to możliwe, wypłata zostanie przekazana na narzędzie rozliczeniowe prowadzone dla Kupującego przez Operatora płatności albo na rachunek bankowy wskazany przez Kupującego.

§ 6.

1. Od każdej decyzji Operatora wskazanej w niniejszym Regulaminie POK przysługuje Kupującemu wniosek o ponowne rozpoznanie sprawy. Wniosek wymaga formy pisemnej pod rygorem nieważności i musi być wysłany na adres siedziby Operatora. Decyzja wydana po ponownym rozpoznaniu sprawy jest ostateczna.
2. Uchybienie przez Operatora jakimkolwiek terminowi wskazanemu w niniejszym Regulaminie POK nie może być traktowane jako podjęcie przez niego decyzji (zarówno o treści pozytywnej, jak i negatywnej dla Kupującego).
3. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem POK zastosowanie mają postanowienia Regulaminu Serwisu.
4. Niniejszy Regulamin POK może ulec zmianie, z tym zastrzeżeniem, że transakcje dokonane przed datą ogłoszenia zmian będą rozpatrywane na dotychczasowych warunkach.
5. Regulamin POK wchodzi w życie z dniem 01 marca 2022 roku.