

Regulamin Programu Ochrony Kupujących dla Uczestników Programu mOkazje

1. Zasadnicze kwestie uregulowane w Regulaminie POK:
 - a) zasady działania POK na Platformie Marketplace,
 - b) procedura zgłaszania wniosku o wypłatę Rekompensaty w ramach POK,
 - c) sytuacje, które są objęte ochroną, oraz przypadki, które są wyłączone spod ochrony POK.
2. Informacje, które uzupełniają Regulamin POK znajdują się w Regulaminie Sklepu Internetowego Morele.net dla Uczestników Programu mOkazje, do którego niniejszy Regulamin POK jest załącznikiem.

§1 Definicje

Formularz Zgłoszeniowy	elektroniczny formularz, który Klient wypełnia, aby poinformować o trudnościach związanych z zakupem Produktów, takich jak nieotrzymanie Produktu, otrzymanie Produktu uszkodzonego lub niezgodnego z opisem, oraz inne naruszenia warunków Umowy Sprzedaży, w celu uzyskania Rekompensaty w ramach POK; formularz dostępny jest na stronie https://www.morele.net/pokaz_pomoc/1394/ .
Klient lub Kupujący	osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, która zawiera ze Sprzedawcą Marketplace umowę na odległość. Klientem może być wyłącznie osoba, która dokonują zakupu w celach prywatnych.
Sprzedawca Marketplace	sprzedawca będący przedsiębiorcą prowadzącym działalność gospodarczą w zakresie sprzedaży Produktów, inny niż Morele.net, będący użytkownikiem Platformy Marketplace dostępnej w Aplikacji mobilnej mBanku;
mBank	mBank S.A. z siedzibą w Warszawie przy ul. Prostej 18, 00-850 Warszawa, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem: KRS 0000025237, NIP: 526-021-50-88, REGON 00125452400000, kapitał zakładowy 169.860.668,00 złotych, wpłacony w całości;
Morele.net	spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Krakowie przy al. Jana Pawła II 43b, 31-864 Kraków, zarejestrowaną przez Sąd Rejonowy dla Krakowa- Śródmieścia w Krakowie XI Wydział Gospodarczy KRS pod numerem KRS:000039051, o numerze NIP: PL9451972201,

posiadająca kapitał zakładowy w kwocie 919.200 zł,
mająca status dużego przedsiębiorcy;

Platforma Marketplace platforma handlowa online prowadzona przez Morele.net dostępna w Aplikacji mobilnej mBanku, umożliwiająca kupującym:

- (a) uzyskanie informacji o Sprzedawca Marketplace (w szczególności danych o firmie, adresie przedsiębiorstwa, adresie poczty elektronicznej, numerach telefonu, stosowanych procedurach reklamacyjnych, posprzedażowych, warunkach dostawy itp),
- (b) składanie zamówień na produkty oferowane przez Sprzedawców Marketplace oraz Morele.net,
- (c) zawieranie na odległość (on-line) Umów Sprzedaży,
- (d) dostęp do historii zamówień Produktów u Sprzedawców Marketplace oraz Morele.net
- (e) dostęp do opinii wyrażonych na temat Sprzedawcy Marketplace, Morele.net oraz Produktów;

Produkt

rzecz ruchoma, którą Klient może nabyć od Sprzedawcy Marketplace na Platformie Marketplace;

Program Ochrony Kupujących program mający na celu zwiększenie bezpieczeństwa

mOkazje lub POK Kupujących podczas zakupów Produktów na Platformie Marketplace od Sprzedawców Marketplace polegający na zabezpieczeniu zwrotu środków pieniężnych w przypadku nieotrzymania przez Klienta zamówionego Produktu lub otrzymania Produktu niezgodnego z zamówieniem na zasadach wskazanych w niniejszym Regulaminie POK; działanie POK nie oznacza przejęcia obowiązków ustawowych Sprzedawcy Marketplace przez Morele.net, a jedynie dodatkową formę pomocy w przypadkach niewłaściwie zrealizowanych lub niezrealizowanych zamówień przez Sprzedawcę Marketplace; **Regulamin POK** niniejszy regulamin obowiązujący od dnia 2.12.2024 r.

Rekompensata

świadczenie pieniężne, o które może ubiegać się Kupujący w ramach POK, które ma na celu wynagrodzenie Klientowi szkody wynikającej z nienależytego wykonania lub niewykonania Umowy Sprzedaży zawartej za pośrednictwem Platformy Marketplace, nie wyższej jednak niż rzeczywista wartość zakupionych Produktów oraz koszt dostawy (z uwzględnieniem ograniczeń wskazanych w Regulaminie POK);

Uczestnik Programu mOkazje osoba fizyczna, która przystąpiła do Programu mOkazje;

Umowa Sprzedaży

umowa sprzedaży Produktów zawierana on-line w wyniku złożenia przez Klienta zamówienia na Produkty, które zostało przyjęte do realizacji przez Sprzedawcę Marketplace, za pośrednictwem Platformy Marketplace.

§2 Zasady ogólne Programu Ochrony Kupujących mOkazje

1. Poniższy Regulamin POK skierowany jest do Kupujących, którzy zawarli Umowy Sprzedaży ze Sprzedawcami Marketplace za pośrednictwem Platformy Marketplace.
2. Przed wysłaniem Formularza Zgłoszenia do Morele.net, Kupujący zobowiązany jest skontaktować się ze Sprzedawcą Marketplace w sposób wskazany w § 3 ust. 2 poniżej, w celu wyjaśnienia zaistniałej sytuacji. W przypadku, w którym problem zgłoszony przez Kupującego nie zostanie rozwiązany, Kupujący jest uprawniony do wnioskowania o wypłatę Rekompensaty w ramach POK.
3. Klient jest uprawniony do ubiegania się o przyznanie Rekompensaty w przypadku wystąpienia następujących sytuacji:
 - a) Klient zapłacił za Produkt, ale go nie otrzymał,
 - b) Klient odstąpił od Umowy Sprzedaży, w ustawowym terminie - zgodnie z zapisami Rozdziału IX [ODSTĄPIENIE OD UMOWY] Regulaminu Sklepu Internetowego Morele.net dla Uczestników Programu mOkazje - i nie otrzymał zwrotu należności od Sprzedawcy Marketplace,
 - c) Klient otrzymał Produkt, który nie jest zgodny z opisem prezentowanym na Platformie Marketplace.
4. W przypadkach wskazanych w ust.3 powyżej w ramach POK Klient może otrzymać Rekompensatę równą cenie brutto zakupionych Produktów oraz kosztów dostawy. Maksymalna kwota Rekompensaty dla jednej Umowy Sprzedaży wynosi 10.000,00 złotych brutto. Łączna wysokość Rekompensaty przysługującej Kupującemu za Umowy Sprzedaży zawarte z tym samym Sprzedawcą Marketplace, w okresie 3 kolejnych miesięcy, nie może przekroczyć 20.000,00 złotych brutto.
5. Wypłata Rekompensaty wiąże się z przeniesieniem przez Klienta na Morele.net wierzytelności przysługujących Klientowi wobec Sprzedawcy Marketplace z tytułu niezrealizowania zamówienia objętego zgłoszeniem w ramach POK do wysokości otrzymanej Rekompensaty wypłaconej przez Morele.net.

§3 Zgłoszenie wniosku w ramach POK

1. Kupujący ma prawo do jednorazowego zgłoszenia wniosku o Rekompensatę dla każdego Produktu objętego Umową Sprzedaży. Składanie wielokrotnych wniosków o wypłatę Rekompensaty dotyczących tego samego Produktu nie jest dozwolone.
2. Aby starać się o wypłatę Rekompensaty, Klient zobowiązany jest w pierwszej kolejności skontaktować się ze Sprzedawcą Marketplace poprzez formularz kontaktowy, zgodnie z mailem z potwierdzeniem zamówienia lub bezpośrednio na adres mailowy Sprzedawcy Marketplace, w celu wyjaśnienia zaistniałego problemu i przedstawić swoje oczekiwania co do jego rozwiązania. W przypadku, w którym Kupujący nie uzyska satysfakcjonującego rozwiązania i sytuacja ta, zgodnie z Regulaminem POK, kwalifikuje się do zgłoszenia w ramach POK, Kupujący powinien starannie i dokładnie uzupełnić Formularz Zgłoszeniowy. Podanie przez Kupującego danych w Formularzu Zgłoszenia jest dobrowolne, jednak niezbędne w celu realizacji uprawnień wynikających z Regulaminu POK.

3. Formularz Zgłoszeniowy należy wysłać w okresie: nie wcześniej niż po 7 dniach ale nie później niż 60 dni od momentu otrzymania Produktu lub w przypadku niezrealizowanego zamówienia, od daty zapłaty za Produkt.
4. W Formularzu Zgłoszeniowym Klient będzie zobowiązany w szczególności do podania numeru zamówienia oraz dokładnych informacji opisujących okoliczności zdarzenia.
5. W szczególnych przypadkach, gdy decyzja o przyznaniu rekompensaty Kupującemu budzi wątpliwości, Morele.net, na potrzeby rozpatrzenia zgłoszenia, może zażądać od Kupującego, aby zgłosił zdarzenie do uprawnionych organów ścigania oraz przesłał Morele.net kserokopię potwierdzenia złożenia zawiadomienia organom ścigania o popełnieniu przestępstwa na szkodę Kupującego przez Marketplace Sprzedawcę.
6. Kupujący, na prośbę Morele.net, jest zobowiązany dostarczyć dokumentację, która będzie niezbędna dla podjęcia decyzji o przyznaniu Rekompensaty (np. dokumentację reklamacyjną, korespondencję ze Sprzedawcą Marketplace, dodatkowe zdjęcia Produktu). Informacje i dane podane przez Kupującego w Formularzu Zgłoszeniowym powinny być zgodne ze stanem faktycznym. W celu ich weryfikacji, Morele.net może kontaktować się z Sprzedawcą Marketplace oraz Kupującym i domagać się dodatkowych wyjaśnień.
7. W sytuacji, w której będą potrzebne dodatkowe oględziny Produktu Morele.net może poprosić Kupującego o dostarczenie Produktu pod wskazany adres na koszt Morele.net. Klient powinien wybrać najtańszą, ale jednocześnie odpowiednią formę dostawy, która zapewni właściwe dostarczenie towaru. Jeżeli Klient wybrał sposób dostarczenia Produktu inny niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia, Morele.net nie jest zobowiązana do zwrotu Klientowi poniesionych przez niego dodatkowych kosztów.
8. Kupujący jest zobowiązany do niezwłocznego poinformowania Morele.net o wszelkich zdarzeniach, które nastąpiły po dacie wysłania Formularza Zgłoszeniowego, a mogących mieć wpływ na decyzję Morele.net w przedmiocie Rekompensaty - w szczególności o otrzymaniu od Sprzedawcy Marketplace odszkodowania, rekompensaty lub naprawieniu szkody w innej formie.

§4 Wykluczenia z POK

1. Ochrona POK nie obejmuje Umów Sprzedaży dotyczących produktów cyfrowych, w tym ebooków, audiobooków, plików mp3, gier cyfrowych oraz biletów i voucherów.
2. Programem Ochrony Kupujących mOkazje nie są objęte następujące sytuacje
 - a) do zamówienia zostały wprowadzone niepoprawne dane adresowe czego skutkiem była dostawa przesyłki pod błędny adres i wydanie produktu nieuprawnionej osobie,
 - b) Kupujący otrzymał pełną rekompensatę od Sprzedawcy Marketplace w związku z Umową Sprzedaży, która jest przedmiotem zgłoszenia w ramach POK,
 - c) Produkt został uszkodzony mechanicznie podczas transportu lub zagubiony z winy przewoźnika,
 - d) Formularz Zgłoszeniowy został wysłany przez inną osobę niż Kupujący będący stroną Umowy Sprzedaży,
 - e) Kupujący rażąco naruszył Regulamin Sklepu Internetowego Morele dla Uczestników Programu mOkazje, w sposób mający wpływ na powstanie jednej z sytuacji będącej przedmiotem zgłoszenia POK, o której mowa w § 2 ust. 3,
 - f) Produkt miał zostać dostarczony poza granice Polski.

§5 Decyzja w przedmiocie wypłaty Rekompensaty

1. Morele.net zobowiązuje się podjąć decyzję dotyczącą zgłoszenia wniosku w ramach POK w terminie 30 dni roboczych od daty otrzymania poprawnie wypełnionego Formularza Zgłoszeniowego wraz z wymaganą dokumentacją, informacjami itp., o których dostarczenie prosiła Morele.net.
2. Informację w przedmiocie decyzji Morele.net Kupujący otrzyma na adres e-mail podany w Formularzu Zgłoszeniowym.
3. W przypadku wydania decyzji pozytywnej Kupujący otrzyma Rekompensaty maksymalnie w ciągu 7 dni roboczych od daty wydania decyzji na rachunek bankowy, z którego dokonano płatności za zamówienie lub na konto podane w Formularzu Zgłoszeniowym, gdyby rachunek nie był aktywny na czas wypłaty środków.
4. Morele.net jest uprawniona do wydania decyzji negatywnej w przypadku: bezzasadności zgłoszonego przez Kupującego roszczenia (brak poparcia w dokumentacji, wyjaśnieniach), w przypadku, gdy Kupujący nie dostarczył Morele.net wymaganej dokumentacji, wyjaśnień lub Produktu (jeśli dotyczy), sytuacja zgłoszona przez Klienta nie była objęta ochroną POK zgodnie z § 2 ust. 3 niniejszego Regulaminu POK lub była wykluczona zgodnie z § 4 niniejszego Regulaminu POK.
5. W momencie dokonania wypłaty Rekompensaty, kupujący przenosi na Morele.net wiarytelności powstałe pomiędzy nim, a Sprzedawcą Marketplace, wynikające z przedmiotu zgłoszenia do wysokości otrzymanej Rekompensaty wypłaconej przez Morele.net.
6. Jeżeli po otrzymaniu Rekompensaty od Morele.net Kupujący otrzyma inną rekompensatę od Sprzedawcy Marketplace, produkt lub zwrot płatności, jest zobowiązany do natychmiastowego poinformowania Morele.net i zwrotu otrzymanej Rekompensaty na rachunek Morele.net 02 1140 1081 0000 3543 3800 1001, nie później niż w terminie 14 dni roboczych.
7. Od każdorazowej decyzji Morele.net w sprawie Rekompensaty przysługuje wniosek o ponowne rozpatrzenie do Kierownika Działu Reklamacji. Wniosek należy skierować na adres poczty elektronicznej: pok@morele.net.
8. Klient ma również prawo wyboru dowolnego certyfikowanego organu pozasądowego rozstrzygania sporów dotyczących decyzji podjętych przez Morele.net w zakresie wskazanym w niniejszym paragrafie. Skorzystanie ze wskazanego rozwiązania nie narusza prawa Klienta do wszczęcia postępowania przed sądem.

§6 Dane osobowe oraz Postanowienia końcowe

1. Administratorem danych osobowych Klienta jest Morele.net.
2. Dane osobowe będą przetwarzane:
 - a) w celu skorzystania z Programu Ochrony Kupujących mOkazje, w tym weryfikacji zgłoszenia i dokonania wypłaty Rekompensaty – podstawą prawną jest niezbędność do wykonania umowy;
 - b) w celu ewentualnego ustalenia lub dochodzenia roszczeń lub obrony przed roszczeniami - podstawą prawną przetwarzania jest prawnie uzasadniony interes administratora.
3. Dane osobowe Klienta mogą być przekazywane Sprzedawcy Marketplace w przypadku konieczności wyjaśnienia okoliczności objętych zgłoszeniem

4. Więcej informacji na temat przetwarzania danych osobowych i przysługujących Klientowi praw znajduje się w Polityce prywatności sklepu Morele dla zamówień złożonych z mOkazje zakupy oraz Polityce Prywatności Morele.net.
5. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie POK mają zastosowanie postanowienia Regulaminu Sklepu Internetowego Morele dla Uczestników Programu mOkazje oraz powszechnie obowiązujące przepisy prawa.
6. Morele.net jest uprawniona do wprowadzenia zmian w Regulaminie POK w następujących przypadkach:
 - a) w celu dostosowania Regulaminu POK do obowiązujących przepisów prawa, zaleceń, nakazów, orzeczeń, postanowień, interpretacji, wytycznych lub decyzji wydanych przez uprawnione władze publiczne,
 - b) w związku z rozbudową lub zmianą funkcjonalności Platformy Marketplace, która może wpłynąć na działanie POK,
 - c) w przypadku konieczności usunięcia niejasności, błędów lub omyłek pisarskich, które mogłyby wystąpić w Regulaminie POK,
 - d) w celu przeciwdziałania nadużyciom dokonywanym w związku z ochroną w ramach POK,
 - e) w celu wdrożenia rozwiązań mających na celu poprawę obsługi Kupujących.
7. Wszelkie zmiany Regulaminu POK nastąpią wyłącznie w niezbędnym zakresie, a Klienci, zostaną poinformowani o tych zmianach poprzez publikację nowego Regulaminu POK na stronie https://www.morele.net/pokaz_pomoc/1384/ oraz poprzez przesłanie wiadomości za pośrednictwem poczty elektronicznej.
8. Zmiany w Regulaminie będą obowiązywać najwcześniej 15 dni od daty, kiedy Klient zostanie poinformowany o takich zmianach.
9. Zmiany w Regulaminie POK nie wpłyną na dotychczas nabyte prawa przez Klientów.
10. Morele.net zastrzega sobie prawo do zawieszenia lub zakończenia Programu Ochrony Kupujących z ważnych przyczyn tj. zmiany przepisów prawa, zmiany w funkcjonowaniu Platformy Marketplace, przeciwdziałanie nadużyciom, z zachowaniem co najmniej 60dniowego okresu wyprzedzenia. Zawieszenie lub zakończenie działania POK nie będzie miało wpływu na dotychczas nabyte prawa Klientów. Morele.net informuje o zawieszeniu lub zakończeniu działania POK na swojej stronie internetowej oraz na Platformie Marketplace.