

REGULAMIN PROGRAMU OCHRONY KUPUJĄCYCH

§ 1.

1. Niniejszy Regulamin POK określa zasady Programu Ochrony Kupujących, polegającego na przyznaniu rekompensaty Kupującemu, który za pośrednictwem serwisu www.arena.pl zawarł umowę kupna określonego Towaru, ale na skutek nieuczciwego działania Sprzedawcy poniósł szkodę.
2. Użyte w niniejszym Regulaminie POK wyrażenia **Administrator**, **Arena.pl**, **Kupujący**, **Sprzedawca** oraz **Towar** mają znaczenia tożsame z użytymi w Regulaminie Serwisu dostępnym pod adresem <https://pomoc.arena.pl/hc/pl/articles/205664551-Regulamin-Arena-pl>

§ 2.

1. Administrator umożliwi Kupującemu ubieganie się o zwrot pieniędzy zapłaconych Sprzedawcy za Towar w przypadku, gdy:
 - a) Kupujący zapłacił za Towar, ale nie został mu on dostarczony,
 - b) Towar dostarczony Kupującemu jest niezgodny z ofertą jaką przyjął w Arena.pl i ma wartość oczywiście niższą, aniżeli cena wskazana w ofercie.
2. Programem Ochrony Kupujących objęte są tylko te umowy, które zawarte zostały za pośrednictwem Arena.pl, a Kupujący zapłacił całą cenę za pomocą:
 - a) karty płatniczej,
 - b) wyspecjalizowanej instytucji płatniczej (np. Przelewy24),
 - c) rat oferowanych w Arena.pl (np. Santander Consumer Bank).
3. Rekompensata obejmuje wartość rzeczywistej szkody poniesionej przez Kupującego (określanej jako rynkowa wartość zakupionego Towaru), z tym zastrzeżeniem, że nie wyższej, niż cena wskazana w ofercie przyjętej przez Kupującego.
4. Rekompensata nie obejmuje kosztów dodatkowych związanych z zakupem Towaru, w szczególności kosztów dostawy.
5. Rekompensata za jeden Towar nie może przekraczać kwoty 50.000 zł.

§ 3.

Z Programu Ochrony Kupujących wyłączone są transakcje, w których:

- a) do zawarcia umowy pomiędzy Kupującym a Sprzedawcą doszło poza Arena.pl 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 Towaru wadliwego albo niezgodnego z opisem,
- d) Kupujący nie podał poprawnych danych kontaktowych (w tym adresu dostawy) albo dane były niekompletne,
- e) Kupujący w toku zawierania umowy w Arena.pl dopuścił się naruszenia Regulaminu Serwisu,
- f) Kupujący jest w toku rozstrzygnięcia sporu zgłoszonego Administratorowi,

- g) Kupujący otrzymał inne środki rekompensujące szkodę związaną z zakupem Towaru,
- h) oferta była sprzeczna z Regulaminem Serwisu albo przepisami prawa, w szczególności zakupiony Towar nie był dopuszczony do obrotu,
- i) Towar został odebrany przez Kupującego bezpośrednio od Sprzedawcy albo przekazany mu za pośrednictwem osoby niebędącej operatorem pocztowym,
- j) miejsce odbioru Towaru znajdowało się poza granicami Polski,
- k) Towar 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 Administratora 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. 1,
 - d) wysokość rekompensaty o jaką ubiega się Kupujący.
4. Formularz POK powinien być wysłany do Administratora 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 wysyłania. W celu weryfikacji autentyczności danych Administrator może skontaktować się z Kupującym bądź Sprzedawcą oraz zażądać dodatkowych dokumentów uwiarygodniających podane informacje.
6. Kupujący jest zobowiązany do natychmiastowego poinformowania Administratora 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 Administratora w terminie 30 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 Administrator podejmie decyzję o wstępnym przyznaniu rekompensaty, Kupujący zobowiązany jest w terminie 90 dni do wygenerowania formularza przygotowanego przez Administratora (do którego link zostanie przesłany wraz z decyzją), jego podpisania i przesłania do siedziby Administratora 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,
 - c) oryginał podpisanego przez Kupującego oświadczenia o przeniesieniu na Administratora, 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 Administratora w terminie 30 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 Administratora 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. Administrator dokona wypłaty rekompensaty w terminie 7 dni roboczych od dnia otrzymania oświadczenia wskazanego w ust. 5.
 7. Administrator 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 Administratora rekompensaty na rachunek bankowy nr 97 1090 1737 0000 0001 3056 9487.

§ 6.

1. Od każdej decyzji Administratora 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 Administratora. Decyzja wydana po ponownym rozpoznanie sprawy jest ostateczna.
2. Uchybienie przez Administratora 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.