

Regulamin Zamówień Online Restauracji Sztos

1. POSTANOWIENIA WSTĘPNE.

1. Przedmiot Regulaminu. Niniejszy dokument określa zasady i warunki korzystania przez Klienta z Serwisu, stanowiąc regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną w rozumieniu art. 8 ust. 1 Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną. Regulamin określa w szczególności zasady świadczenia Usług przez:

BARTOSZ ZAGALSKI ZAGI, ul. Bolesława Chrobrego 2/36, 08-110 Siedlce, NIP 8211094999

REGON 712476510, HENRYKA SIENKIEWICZA 26, 08-110 Siedlce

Adres dodatkowego stałego miejsca wykonywania działalności

ul. Jana III Sobieskiego 12, 08-110 Siedlce, adres mail : biuro@haerowiec.pl Zwany dalej Restauracją Sztos

w ramach Umowy o Świadczenie Usług, określa tryb i zasady zawierania na odległość Umów z Restauracją, uprawnienia Konsumenta do odstąpienia od Umowy z Restauracją, a także zasady składania i rozpatrywania reklamacji.

2. Sposób i forma udostępnienia Regulaminu. Aktualna treść Regulaminu jest dostępna do pobrania na stronie: <https://restauracjasztos.com/regulamin.pdf>

3. Regulamin jest dostępny dla wszystkich, również przed zawarciem Umowy z Restauracją. Regulamin w wersji obowiązującej na dzień złożenia Zamówienia jest wysyłany Klientowi w postaci pliku PDF jako załącznik do wiadomości e-mail zawierającej potwierdzenie zawarcia Umowy.

4. Wymóg akceptacji Regulaminu i zapoznania się z Polityką Prywatności. Umowa o Świadczenie Usług oraz Umowa z Restauracją jest zawierana i realizowana na warunkach określonych w Regulaminie. Akceptacja Regulaminu jest warunkiem zawarcia i wykonania ww. Umów. Klient zobowiązany jest do złożenia oświadczenia potwierdzającego zapoznanie się z Polityką Prywatności regulującą zasady przetwarzania danych osobowych. Oświadczenie winno zostać złożone przed złożeniem Zamówienia.

5. Serwis jest przeznaczony dla Konsumenta.

6. Uprawnienia konsumenckie. Postanowienia niniejszego Regulaminu nie wyłączają ani nie ograniczają jakichkolwiek uprawnień Konsumenta wynikających z przepisów powszechnie obowiązującego prawa.

2. DEFINICJE.

Przez określenia użyte w Regulaminie należy rozumieć:

1. Restauracja/Restauracja Sztos

2. Klient - osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, w wypadkach przewidzianych prawem także osoba fizyczna posiadająca ograniczoną zdolność do czynności prawnych, osoba prawna albo jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną w

rozumieniu przepisów Działu II tyt. II Księgi Pierwszej Kodeksu cywilnego, która korzysta z Usług lub zamierza złożyć lub złożyła Zamówienie. Klientem może być Konsument lub Przedsiębiorca.

3. Konsument – osoba fizyczna dokonująca czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową w rozumieniu art. 221 Kodeksu cywilnego.

4. Przedsiębiorca - podmiot niebędący Konsumentem w rozumieniu przepisów Kodeksu cywilnego, korzystający z Usług lub zmierzający do złożenia Zamówienia lub który złożył Zamówienie wyłącznie w celach związanych ze swoją działalnością gospodarczą, zawodową lub zarobkową, w tym prowadzonym lub zakładanym przedsiębiorstwem.

5. Regulamin – niniejszy Regulamin Zamówień Online określający prawa i obowiązki Klienta i Restauracji

6. Serwis – serwis internetowy prowadzony przez Restaurację Sztoś w domenie: restauracjasztos.com wraz ze wszystkimi podstronami.

7. Restauracja – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej prowadząca restaurację, uzyskała możliwość zawierania umów z Klientami za pośrednictwem Serwisu. Serwis świadczy Klientom drogą elektroniczną Usługi polegające w szczególności na: pośrednictwie w złożeniu Zamówienia czy zawarciu Umowy z Restauracją.

8. Treści – wszelkie informacje, opisy, zdjęcia lub inne treści wprowadzane przez Klienta, Restaurację lub Usługodawcę do Serwisu, niezależnie od tego, czy spełniają cechy utworu w rozumieniu Ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych.

9. Umowa z Restauracją – zawierana za pośrednictwem Serwisu umowa pomiędzy Klientem a Restauracją, której przedmiotem jest przygotowanie i dostawa Produktów (posiłków lub napojów), a także inne produkty lub usługi udostępniane przez Restaurację w ofertach dostępnych za pośrednictwem Serwisu. Do zawarcia umowy dochodzi w wyniku zaakceptowania Zamówienia przez Restaurację.

10. Zamówienie - oświadczenie woli Klienta będące złożeniem oferty zawarcia Umowy z Restauracją. Złożenie Zamówienia Restauracji przez Klienta stanowi ofertę nabycia Produktu w rozumieniu art. 66 § 1 Kodeksu cywilnego. Na skutek akceptacji Zamówienia przez Restaurację dochodzi do zawarcia Umowy z Restauracją.

11. Formularz Zamówienia – interaktywny formularz dostępny w Serwisie umożliwiający złożenie Zamówienia, w szczególności przez dodanie Produktów do elektronicznego koszyka oraz określenie warunków Umowy z Restauracją, w tym płatności.

12. Produkty – posiłki, dodatki, napoje i inne środki przeznaczone do spożycia, które są przedmiotem Zamówienia składanego przez Klienta w Restauracji.

13. Kod Rabatowy - kod umożliwiający obniżenie ceny (Produktu, dostawy), którą ma zapłacić Klient w wyniku zawarcia Umowy z Restauracją.

14. Operator Systemu Płatności - podmiot świadczący usługi związane z dostarczeniem, utrzymaniem i obsługą płatności kartą kredytową, kartą płatniczą lub przelewem w ramach bankowości internetowej.

17. Płatność Elektroniczna - płatność Klienta za Produkty realizowana za

pośrednictwem Operatora Systemu Płatności.

18. Polityka Prywatności – regulamin zawierający informacje wymagane przez art. 13 RODO oraz regulacje odnoszące się do wykorzystywania przez Serwis plików typu cookie, dostępny do pobrania pod adresem : <https://restauracjasztos.com/polityka-prywatnosci.pdf>

19. Kodeks cywilny – Ustawa Kodeks cywilny z dnia 23 kwietnia 1964 r. (tj. Dz.U. 2018 r. poz. 1025).

20. Ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną – Ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (tj. Dz. U. 2019 r. poz. 123).

21. Ustawa o prawach konsumenta - Ustawa o prawach konsumenta z dnia 30 maja 2014 r. (tj. Dz. U. 2019 r. poz. 134).

22. RODO - Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych).

3. OGÓLNE WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG.

1. Funkcjonalność Serwisu. Korzystając z Serwisu, Klient zawiera z Restauracją Sztos Umowę o Świadczenie Usług polegającą na dostępie do Serwisu i świadczeniu Usług, na które składa się w szczególności:

- a) dostęp do usług, menu, Produktów i promocji Restauracji;
- b) możliwość złożenia Zamówienia;
- c) możliwość korzystania z Kodów Rabatowych;
- d) możliwość złożenia reklamacji oraz jej obsługa;
- e) dostęp do Treści, w tym treści reklamowych, marketingowych.

2. Odpłatność korzystania z Serwisu. Korzystanie z funkcjonalności udostępnionej przez Usługodawcę w Serwisie jest nieodpłatne. Obowiązek zapłaty powstaje w związku z zawarciem Umowy z Restauracją.

4. Obowiązki Klienta związane z korzystaniem z Serwisu. Klient obowiązany jest do korzystania z Serwisu w sposób zgodny z prawem, dobrymi obyczajami i zasadami współżycia społecznego, mając także na uwadze poszanowanie dóbr osobistych, godności oraz praw własności intelektualnej. Klienta obowiązuje bezwzględny i nieograniczony w czasie i miejscu zakaz dostarczania jakichkolwiek Treści o charakterze bezprawnym.

5. Prace konserwacyjne. Restauracja Sztos przysuguje prawo okresowego zawieszenia świadczenia dostępności Serwisu w związku z przeprowadzaniem niezbędnych prac konserwacyjnych lub mających na celu zapewnienie bezpieczeństwa danych Klienta oraz w sposób zapewniający jak najmniejszą uciążliwość dla Klienta.

6. Bezpieczeństwo Serwisu. W celu zapewnienia bezpieczeństwa przekazu komunikatów w związku z działaniem Serwisu, Restauracja Sztos podejmuje środki techniczne i organizacyjne odpowiednie do stopnia zagrożenia bezpieczeństwa świadczonych Usług.

7. Wyłączenie odpowiedzialności Usługodawcy za działanie Serwisu. Restauracja Sztos nie ponosi odpowiedzialności za problemy techniczne bądź ograniczenia techniczne występujące w sprzęcie komputerowym, systemie teleinformatycznym oraz infrastrukturze telekomunikacyjnej, z których korzysta Klient, a które uniemożliwiają Klientowi korzystanie z Serwisu i oferowanych za jego pośrednictwem Usług oraz niedostępności Serwisu z powodu siły wyższej.

4. ISTOTNE INFORMACJE PRZED ZAWARCIEM UMOWY Z RESTAURACJĄ.

1. Zaproszenie do zawarcia Umowy. Ogłoszenia, cenniki, reklamy i inne informacje o Produktach uwidocznione w Serwisie stanowią zaproszenie do zawarcia Umowy z Restauracją w rozumieniu art. 71 Kodeksu cywilnego.

2. Prawa autorskie – treści w Serwisie. W Serwisie znajdują się treści chronione prawem autorskim i prawem własności intelektualnej, w szczególności utwory chronione prawem autorskim (treść zamieszczona w Serwisie, układ graficzny, grafiki, zdjęcia, filmy itp.) oraz znaki towarowe. Klient zobowiązany jest do przestrzegania praw własności intelektualnych (w tym autorskich praw majątkowych oraz praw własności przemysłowej takich jak prawa wynikające z rejestracji znaków towarowych) przysługujących Usługodawcy oraz podmiotom trzecim. W szczególności zabronione jest kopiowanie i rozpowszechnianie wyżej wskazanej Treści, używania do celów handlowych oraz do prezentacji na innych stronach internetowych bez zgody Usługodawcy.

3. Koszty porozumiewania się na odległość. Klient ponosi zwykłe koszty korzystania ze środka porozumiewania się na odległość w celu zawarcia Umowy z Restauracją i nie jest obciążany dodatkowymi kosztami przez Restaurację.

4. Akcje promocyjne, gratisy. Restauracja może organizować akcje promocyjne polegające w szczególności choć niewyłącznie na przyznawaniu Kodów Rabatowych czy okazjonalnym przecenianiu Produktów. Restauracja Sztos informuje o aktualnie organizowanych akcjach promocyjnych na stronach Serwisu, oficjalnym profilu FB, Instagram.

5. Utrwalenie i udostępnienie treści Umowy. Klient ma możliwość przechowywania istotnych informacji związanych z Umową z Restauracją w następujący sposób:

a) potwierdzenie Zamówienia otrzymane na wskazany adres e-mail, lub numer telefonu za pomocą formy komunikacji SMS

b) niniejszy Regulamin w wersji pdf do pobrania pod adresem :
<https://restauracjasztos.com/regulamin.pdf>

c) formularz odstąpienia od umowy w wersji pdf do pobrania pod adresem :
<https://restauracjasztos.com/regulamin.pdf> oraz jako załącznik do wiadomości e-mail potwierdzającej złożenie i przyjęcie Zamówienia.

5. UMOWA Z RESTAURACJĄ - ZAMÓWIENIE.

1. Sposób składania Zamówienia. Złożenie Zamówienia w Restauracjach następuje za pośrednictwem Serwisu bez rejestracji. Złożenie Zamówienia i jego potwierdzenie przez Restaurację skutkuje zawarciem Umowy z Restauracją.

2. Dostawa. Dostawa może być realizowana przez Restaurację lub

podmiot trzeci.

3. Minimalna wartość Zamówienia. Złożenie Zamówienia może być uzależnione od osiągnięcia minimalnej wartości Zamówienia, o której Klient jest informowany podczas składania Zamówienia. Każda z Restauracji może ustalić odrębną minimalną wartość Zamówienia.
4. Pełnowartościowe Zamówienie. Restauracja ma obowiązek dostarczyć przedmiot Zamówienia bez wad fizycznych i prawnych.
5. Wyłączenie rękojmi wobec Przedsiębiorcy. W odniesieniu do Zamówień dokonywanych przez Przedsiębiorcę, rękojmia jest wyłączona.
6. Brak gwarancji. Restauracja nie udziela gwarancji na Produkt, chyba że wyraźnie zastrzeżono inaczej. W razie udzielenia przez Restaurację gwarancji, gwarancja nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza ustawowych uprawnień Konsumenta.

6. UMOWA Z RESTAURACJĄ – SKŁADANIE ZAMÓWIENIA.

1. Proces składania Zamówienia. Złożenie Zamówienia wymaga wykonania następujących czynności:

- a) uruchomienie Serwisu Restauracji Sztos poprzez przeglądarkę internetową;
- b) wybranie Produktów z asortymentu Restauracji Sztos i kliknięcie przycisku „Do kasy”;
- c) wypełnienie Formularza Zamówienia, w którym należy podać niezbędne do realizacji Zamówienia prawdziwe i aktualne dane kontaktowe, w tym adres dostawy, ewentualnie posiadany Kod Rabatowy;
- d) wybranie sposobu płatności (gotówką, poprzez Płatność Elektroniczną) i

potwierdzenie tego wyboru Serwisie poprzez wybranie opcji „Zamawiam i płacę”;

- e) dokonanie Płatności Elektronicznej, jeżeli taka została wybrana.

2. Ceny a dostawa. Ceny Produktów nie zawierają w sobie kosztów dostawy. Koszt dostawy ponosi Klient. Klient jest informowany o kosztach związanych z dostawą najpóźniej bezpośrednio przed potwierdzeniem Zamówienia.

3. Oferta Klienta. Potwierdzenie Zamówienia przez Klienta jest równoznaczne ze złożeniem Restauracji oferty zawarcia umowy na warunkach określonych w Zamówieniu.

4. Przekazanie Zamówienia Restauracji. Serwis przekazuje Zamówienie

Restauracji:

- a) w przypadku opcji płatności gotówką (dostawa pod adres, odbiór osobisty) lub kartą (odbiór osobisty) – niezwłocznie po kliknięciu przez Klienta przycisku

„Zamawiam i płacę”;

- b) w przypadku Płatności Elektronicznej (dostawa pod adres, odbiór osobisty) – po

potwierdzeniu otrzymania płatności przez Operatora Systemu Płatności.

7. UMOWA Z RESTAURACJĄ – ZAWARCIE UMOWY.

1. Moment zawarcia Umowy z Restauracją. Do zawarcia Umowy z Restauracją dochodzi z chwilą potwierdzenia przyjęcia Zamówienia przez Restaurację poprzez wystanie e-maila na podany adres poczty elektronicznej Klienta. Wraz z potwierdzeniem przyjęcia Zamówienia Klient otrzymuje informacje o przewidywanym czasie dostawy.

2. Nieotrzymanie potwierdzenia przyjęcia Zamówienia. W przypadku nieotrzymania potwierdzenia przyjęcia Zamówienia przez Restaurację w czasie 30 minut od złożenia Zamówienia, nie dochodzi do zawarcia Umowy z Restauracją, a oferta złożona Restauracji przez Klienta przestaje go wiązać. W sytuacji dokonania Płatności Elektronicznej Klient otrzyma zwrot Płatności Elektronicznej na zasadach określonych w Regulaminie.

3. Kontakt z Klientem. Restauracja Sztoś zastrzegają sobie prawo do kontaktu z Klientem za pośrednictwem podanych przez Klienta danych kontaktowych w celu weryfikacji prawidłowości podanych przez Klienta danych, w szczególności adresu dostawy i danych Klienta oraz poprawności Zamówienia.

4. Obowiązek odbioru Zamówienia. Klient jest zobowiązany do odebrania przedmiotu Zamówienia. W razie złożenia Zamówienia obejmującego dostawę do miejsca wskazanego przez Klienta, powinien on przebywać we wskazanym przez siebie miejscu.

5. Częściowa niemożliwość realizacji Zamówienia. Jeżeli tylko część Zamówienia nie będzie możliwa do realizacji, Restauracja może skontaktować się z Klientem w celu uzyskania jego zgody na anulowanie części Zamówienia lub modyfikację Zamówienia. W razie niewyrażenia przez Klienta zgody na modyfikację lub

anulowanie części Zamówienia, ofertę zawarcia umowy złożoną przez Użytkownika uznaje się za odrzuconą i nie dochodzi do zawarcia Umowy z Restauracją.

6. Anulowanie Zamówienia w wyjątkowych przypadkach. Restauracja zastrzegają sobie prawo do anulowania Zamówienia w przypadku błędu systemu teleinformatycznego, oczywistego i rażącego błędu w cenie Produktu w Serwisie. Klient zostanie poinformowany o anulowaniu Zamówienia na adres poczty elektronicznej podany w trakcie składania Zamówienia.

8. UMOWA Z RESTAURACJĄ – PŁATNOŚĆ.

1. Sposoby płatności. Klient może dokonać płatności za Zamówienie:

- a) przy dostawie pod adres – poprzez Płatność Elektroniczną lub gotówką;
- b) przy odbiorze osobistym – poprzez Płatność Elektroniczną, gotówką lub kartą przy odbiorze.

2. Ceny a podatki. Ceny podane w Serwisie są cenami w złotych (PLN) i zawierają w sobie podatek od towarów i usług (VAT) naliczony zgodnie z obowiązującymi przepisami.

3. Paragon i faktura. Dokument fiskalny (paragon lub faktura) potwierdzający wykonanie Zamówienia, którego wystawcą jest Restauracja, Klient otrzymuje przy odbiorze Zamówienia pod podanym adresem dostawy, przy odbiorze osobistym lub gdy Strony tak uzgodnią drogą elektroniczną. W celu uzyskania faktury, należy skontaktować się z Restauracją.

4. Płatność Elektroniczna. W razie wybrania przez Klienta Płatności Elektronicznej, Zamówienie jest skuteczne w razie uzyskania pozytywnej odpowiedzi autoryzacyjnej od Operatora Systemu Płatności. Serwis informuje Klienta o tym, że Zamówienie zostało złożone skutecznie poprzez wyświetlenie stosownego komunikatu lub pocztą elektroniczną na adres e-mail podany przez Klienta. W razie otrzymania negatywnej odpowiedzi autoryzacyjnej Zamówienie nie może zostać zrealizowane, o czym Klient zostaje niezwłocznie poinformowany poprzez komunikat wyświetlający się w Serwisie. W takiej sytuacji Klient zachowuje możliwość dokończenia Zamówienia poprzez wybór innej formy płatności.
5. Samoistny udział Operatora Systemu Płatności. Płatność Elektroniczna realizowana jest zgodnie z obowiązującymi regulacjami Operatora Systemu Płatności.
6. Przypadki zwrotu płatności. W przypadku odrzucenia Zamówienia przez Restaurację, anulowania Zamówienia przez Usługodawcę lub Restaurację, a także w przypadku uwzględnienia przez Restaurację lub Usługodawcę reklamacji Klienta domagającego się zwrotu płatności, Klient otrzyma zwrot płatności w terminie do 14 dni roboczych.

9. KODY RABATOWE I PROMOCJE.

1. Kod Rabatowy. Klient, który otrzymał Kod Rabatowy, może obniżyć cenę za Produkty (również za dostawę) o wartość Kodu Rabatowego poprzez wpisanie kodu będącego częścią Kodu Rabatowego w trakcie składania Zamówienia.
2. Dodatkowe warunki. Wykorzystanie Kodu Rabatowego może być ograniczone warunkiem (na przykład wyłącznie dla niektórych sposobów Płatności) i jest ograniczone terminem ważności danego kuponu. Po upływie terminu, wykorzystanie Kodu Rabatowego nie będzie możliwe.
3. Szczegółowe zasady. Szczegółowe zasady korzystania z Kodu Rabatowego mogą określać odrębne regulaminy (w szczególności regulaminy promocji) lub porozumienia, na podstawie których został wydany Kod Rabatowy.
4. Brak wymienności. Kodu Rabatowego nie da się wymienić na inne świadczenie, w tym świadczenie pieniężne.

10. PRAWO ODSTĄPIENIA OD UMOWY Z RESTAURACJĄ.

1. Prawo odstąpienia od Umowy. Zgodnie z art. 27 Ustawy o prawach konsumenta, Klientowi będącemu Konsumentem przysługuje prawo odstąpienia od Umowy z Restauracją w terminie 14 dni od dnia dostarczenia Konsumentowi Produktu przez Restaurację. Takie prawo przysługuje bez podania przyczyny i bez ponoszenia kosztów z zastrzeżeniem przepisów ustawy i postanowień niniejszego punktu.
2. Wyłączenie prawa odstąpienia od Umowy. Powyższe prawo odstąpienia bez podania przyczyny nie przysługuje w przypadku nabycia przez Konsumenta Produktów: ulegających szybkiemu zepsuciu, mających krótki termin przydatności do użycia, produktów niefabrykowanych, wyprodukowanych według specyfikacji Konsumenta lub służących zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb. Tym samym Konsumentowi nie przysługuje prawo odstąpienia od Umowy z Restauracją m.in. w odniesieniu do świeżych produktów żywnościowych, w szczególności posiłków przygotowywanych przez Restaurację.

3. Obowiązek odesłania Produktu. Tam, gdzie Konsumentowi przysługuje prawo do odstąpienia (np. w przypadku prefabrykowanych napojów w zamkniętej fabrycznie butelce lub puszcze o wydłużonym terminie do spożycia), Konsument powinien zwrócić przedmiot Zamówienia Restauracji niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia, w którym odstąpił od umowy, chyba że Restauracja zaproponuje, że sama odbierze Produkt. Do zachowania terminu wystarczy nadanie Produktu przed upływem 14-dniowego terminu. Koszt zwrotu produktu ponosi Konsument.

4. Sposób realizacji uprawnienia. Prawo odstąpienia wykonuje się poprzez przesłanie do Restauracji oświadczenia o odstąpieniu. Wystarczające jest przesłanie oświadczenia w formie elektronicznej na kontaktowy adres e-mail Restauracji podany w procesie składania Zamówienia.

5. Zwrot kosztów dostawy. W przypadku wykonania przez Konsumenta prawa odstąpienia, Restauracja zwróci Konsumentowi koszt dostawy. Jeżeli Konsument wybrał sposób dostawy droższy niż standardowy sposób dostawy oferowany przez Restaurację, Restauracja zwróci Konsumentowi wyłącznie kwotę będącą równowartością kosztu dostawy oferowanej w trybie standardowym przez Restaurację.

6. Sposób odstąpienia od Umowy. Konsument może skorzystać ze wzoru oświadczenia o odstąpieniu od umowy stanowiącego załącznik do Regulaminu.

7. Skutek odstąpienia od Umowy. W przypadku odstąpienia od Umowy z Restauracją, Umowa jest uważana za niezawartą. Oświadczenie o odstąpieniu od Umowy złożone, zanim Restauracja przyjęła Zamówienie, sprawia, że oferta złożona przez Konsumenta przestaje go wiązać a do zawarcia Umowy nie dochodzi.

8. Zwrot płatności. Restauracja, niezwłocznie, lecz nie później niż w terminie 14 dni licząc od dnia otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od Umowy złożonego przez Konsumenta, zwróci Konsumentowi wszystkie dokonane przez niego płatności, z zastrzeżeniem wyjątków wynikających z Ustawy o prawach konsumenta.

11. REKLAMACJE.

1. Przedmiot reklamacji. Klient może na zasadach określonych poniżej złożyć reklamację:

- a) na działanie serwisu do zamówień realizowanego przez Restaurację w ramach Umowy o Świadczenie Usług;
- b) na Produkt Restauracji, w tym w szczególności na jego jakość;
- c) na dostawę, jej jakość lub terminowość.

2. Adresat reklamacji w zakresie Usług. Reklamacje, o których mowa w pkt 11 ppkt 1 lit. a) należy składać bezpośrednio do Usługodawcy za pośrednictwem formularza kontaktowego dostępnego w formie elektronicznej na adres: reklamacje@haerowiec.pl

3. Adresat reklamacji w zakresie Produktów. Reklamacje, o których mowa w pkt 11 ppkt 1 lit. b) i c) należy kierować bezpośrednio do Restauracji w formie elektronicznej na adres kontaktowy danej Restauracji podany w procesie składania Zamówienia.

4. Zawartość reklamacji. Reklamacja powinna zawierać co najmniej opis zdarzenia będącego podstawą reklamacji, imię i nazwisko oraz dane kontaktowe Klienta, a w miarę możliwości również numer Zamówienia. Zawartość reklamacji, o której mowa powyżej, ma charakter zalecenia i nie wpływa na skuteczność reklamacji złożonych z jej pominięciem.

5. Termin rozpatrzenia reklamacji. Wszelkie reklamacje rozpatrywane są w terminie 14 dni od daty ich otrzymania przez Usługodawcę lub Restaurację.

6. Odpowiedź na reklamację. Odpowiedź na reklamację jest udzielana na piśmie lub na adres poczty elektronicznej podany przez Klienta.

12. DANE OSOBOWE.

Informacje i zasady przetwarzania danych osobowych przez Usługodawcę i Restaurację określa Polityka Prywatności Serwisu dostępna do pobrania pod adresem <https://restauracjasztos.com/polityka-prywatnosci.pdf>

13. ZMIANY REGULAMINU.

1. Zmiany Regulaminu. Restauracja może dokonywać zmian treści niniejszego

Regulaminu w przypadku:

- a) zmiany zakresu i sposobu świadczenia oferowanych w Serwisie Usług przez Restaurację;
- b) zapewnienia bezpieczeństwa informacji, jakie są pozyskiwane lub przetwarzane;
- c) zmian powszechnie obowiązujących przepisów prawa, które mają wpływ na treść Regulaminu;
- d) konieczności dostosowania zasad prowadzenia Serwisu do nakazów, orzeczeń, postanowień lub wytycznych wynikających z decyzji właściwego w zakresie prowadzenia przez Restaurację organu administracji publicznej lub ² orzeczenia sądowego znajdującego zastosowanie w zakresie działalności Restauracji wpływającego na wzajemne prawa i obowiązki Stron;
- e) konieczności dokonania korekty oczywistych omyłek lub błędów pisarskich albo uzupełnienia luk lub nieścisłości w Regulaminie niedających się usunąć w wyniku wykładni zawartych postanowień;
- f) zaistnienia innych, wyłącznie ważnych przyczyn.

2. Poinformowanie o zmianie Regulaminu. Informacja o zmianie Regulaminu zostanie zamieszczona w Serwisie poprzez wskazanie daty, począwszy od której obowiązuje zmieniony Regulamin. Taka informacja znajdzie się w Serwisie 7 dni przed wejściem w życie nowego lub zmienionego Regulaminu.

14. POZASĄDOWESPOSOBY ROZPATRYWANIA REKLAMACJI I DOCHODZENIA ROSZCZEŃ ORAZ ZASADY DOSTĘPU DO TYCH PROCEDUR.

1. Informacja o polubownej możliwości rozwiązania sporu. Spór wynikający z Umowy z Restauracją może zostać zakończony polubownie w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Udział Restauracji w postępowaniu w

sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich jest dobrowolny, a przekazywane poniżej informacje nie stanowią zobowiązania Restauracji do wzięcia udziału w takim postępowaniu. W przypadku, gdy w następstwie złożonej przez Konsumenta reklamacji spór nie został rozwiązany, Restauracja każdorazowo przekaze Konsumentowi na papierze lub innym trwałym nośniku oświadczenie o zamiarze wystąpienia z wnioskiem o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich albo zgodzie na udział w takim postępowaniu albo o odmowie wzięcia udziału w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Restauracja nie złożyła żadnego oświadczenia, uznaje się, że wyraża zgodę na udział w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.

2. Stały sąd polubowny. Na zasadach określonych w Ustawie z dnia 15 grudnia 2000

r. o Inspekcji Handlowej, pod rozstrzygnięcie stałych sądów polubownych przy wojewódzkich inspektorach Inspekcji Handlowej może być poddany na wniosek Konsumenta spór o prawa majątkowe wynikające z Umowy z Restauracją, w sytuacji, gdy stroną odpowiedniej umowy jest Klient będący Konsumentem.

3. Działania Inspekcji Handlowej. Na zasadach określonych w Ustawie z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej, jeżeli przemawia za tym charakter sprawy, Wojewódzki Inspektor Inspekcji Handlowej podejmuje działania mające na celu pozasądowe rozwiązanie sporu cywilnoprawnego pomiędzy Konsumentem a Usługodawcą lub Restauracją poprzez umożliwienie zbliżenia stanowisk stron w celu rozwiązania sporu przez jego strony lub przedstawienie stronom propozycji rozwiązania sporu. Postępowanie wszczyna się na wniosek Konsumenta, złożony do Wojewódzkiego Inspektora właściwego ze względu na miejsce wykonywania działalności gospodarczej przez Restaurację, w zależności od tego, czy spór dotyczy realizacji Umowy z Restauracją.

4. Bezpłatne poradnictwo konsumenckie. Konsument może również zwrócić się do powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów, do którego zadań należy w szczególności zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów oraz występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów.

5. Inne informacje prawne. Zasady i procedury dostępu do pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich określone są odrębnie w przepisach prawa (w tym w szczególności w Ustawie z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich) lub w regulacjach stosowanych przez podmioty uprawnione w ramach rozwiązywania sporów konsumenckich, w szczególności, w obowiązujących w tych podmiotach regulaminach. Konsument może również uzyskać informacje o pozasądowych sposobach rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasadach dostępu do tych procedur na stronach

internetowych powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów, organizacji społecznych, wojewódzkich inspektoratów Inspekcji Handlowych, organizacji społecznych, do których zadań

statutowych należy ochrona konsumentów oraz Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (w szczególności:

https://www.uokik.gov.pl/pozasadowe_rozwiazywanie_sporow_konsumenckich.php).

6. Platforma ODR. Zgodnie z rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (rozporządzenie w sprawie ODR w sporach konsumenckich), Konsument może wnieść skargę za pośrednictwem platformy internetowej ODR.

15. POSTANOWIENIA KOŃCOWE.

1. Klauzula salwatoryjna. Uznanie poszczególnych postanowień niniejszego Regulaminu w sposób przewidziany prawem za nieważne bądź nieskuteczne nie wpływa na ważność czy skuteczność pozostałych postanowień Regulaminu. W miejsce nieważnego postanowienia zastosowana będzie reguła, która jest najbliższa celom nieważnego postanowienia i całego niniejszego Regulaminu.

2. Właściwość sądu. Sądem właściwym do rozpatrywania sporów z Przedsiębiorcami jest sąd właściwy dla siedziby Usługodawcy lub Restauracji w zależności od tego, jaki jest przedmiot sporu, a sądem właściwym do rozpatrywania sporów z Konsumentami jest sąd właściwy według przepisów ogólnych.

3. Stosowane przepisy i postanowienia Umów. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie przepisy prawa obowiązującego na terytorium RP, a także postanowienia innych zaakceptowanych przez Klienta w ramach Serwisu wzorców umownych. Na zasadzie art. 6 Konwencji Narodów Zjednoczonych o umowach międzynarodowej sprzedaży towarów sporządzonej w Wiedniu dnia 11 kwietnia 1980 r. Strony wyłączają zastosowanie niniejszej Konwencji do umów zawartych na podstawie Regulaminu.

4. Wybór prawa a uprawnienia konsumenckie. Wybór prawa polskiego na podstawie Regulaminu nie pozbawia Konsumenta ochrony przyznanej mu na podstawie przepisów, których nie można wyłączyć w drodze umowy między Konsumentem a Usługodawcą czy Konsumentem a Restauracją, na mocy prawa które zgodnie z właściwymi regulacjami byłoby właściwe w przypadku prawa wyboru.

5. Wejście w życie Regulaminu. Regulamin wchodzi w życie z dniem 1 marca 2025 r. i z tym dniem zastępuje dotychczas obowiązujący regulamin. Regulamin znajduje zastosowania do Umów zawartych od dnia jego wejścia w życie.

6. Sprawy nieuregulowane. W kwestiach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie znajdują odpowiednie przepisy prawa polskiego, w szczególności

przepisy Kodeksu cywilnego, Ustawy o prawach konsumenta i Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.

ZAŁĄCZNIK DO REGULAMINU ZAMÓWIEŃ ONLINE – formularz odstąpienia od umowy

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

umowy

Adresat: [dane Restauracji]

Ja/My(*) niniejszym informuję/informujemy(*) o moim/naszym odstąpieniu od umowy sprzedaży następujących rzeczy(*)

- Data zawarcia odbioru
- Imię i nazwisko konsumenta(-ów)
- Adres konsumenta(-ów)
- Podpis konsumenta(-ów) (tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej)
- Data

(*) Niepotrzebne skreślić.