

# Regulamin

## Regulamin serwisu internetowego

<https://dietapomidor.pl>

### §1 INFORMACJE OGÓLNE

Platforma internetowa pod adresem <https://dietapomidor.pl> (zwana dalej „Stroną internetową”) prowadzona jest przez firmę pod nazwą: SEROTONINA SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ z siedzibą w Warszawie, ze stałym miejscem wykonywania działalności pod adresem: ul. Twarda 44/6, 00-831, Warszawa, wpisaną do KRS: 0000930094, NIP: 5272972056, REGON: 389937886, telefon: (+48)512586350, poczta elektroniczna: [biuro@dietapomidor.pl](mailto:biuro@dietapomidor.pl)

Niniejszy regulamin określa rodzaje i zakres świadczenia usług drogą elektroniczną za pośrednictwem Strony internetowej, a także stanowi zasady zawierania umów za pomocą Strony internetowej, zasady wykonywania tych umów, prawa i obowiązki Klienta i Sprzedawcy oraz tryb odstąpienia od umowy i postępowania reklamacyjnego.

### §2 DEFINICJE ZAWARTE W REGULAMINIE

1. Usługodawca – firma pod nazwą SEROTONINA SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ z siedzibą w Warszawie, ze stałym miejscem wykonywania działalności pod adresem: ul. Twarda 44/6, 00-831, Warszawa, wpisaną do CEIDG, NIP: 5272972056, REGON: 389937886.
2. Klient – osoba fizyczna dokonująca zamówienia dostępnej Diety za pośrednictwem Strony internetowej.
3. Dieta – dostępne na Stronie Internetowej zestawy posiłków
4. Usługa - usługa przygotowania i dostarczenia do Klienta Diety w dni wskazane przez Klienta w formularzu Zamówienia.
5. Zamówienie – oświadczenie woli Klienta złożone poprzez Formularz Zamówienia w celu zawarcia Umowy Sprzedaży.
6. Formularz zamówienia – usługa elektroniczna dostępna na Stronie internetowej umożliwiająca złożenie zamówienia Usługi, w szczególności poprzez określenie warunków świadczenia Usługi, takich jak rodzaj Diety, kaloryczność Diety, czas świadczenia Usługi, a także wybranie miejsca dostawy lub odbioru oraz rodzaj płatności.
7. Umowa Sprzedaży – umowa sprzedaży Usługi zawarta pomiędzy Klientem a Usługodawcą za pośrednictwem e-maila lub Strony Internetowej.

8. Podmiot Zewnętrzny – firmy współpracujące z Usługodawcą w celu realizacji warunków Umowy Sprzedaży pomiędzy Sprzedawcą a Klientem.

9. Dzień roboczy – jeden dzień od poniedziałku do piątku z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy.

10. Strefa dowozu – obszar dostawy Usługi wskazany w sekcji „Dowóz” dostępnej na Stronie Internetowej. Objęcie Strefą dowozu wskazanego adresu dostawy przez Klienta w trakcie składania Zamówienia potwierdzany jest przez Usługodawcę podczas przyjęcia Zamówienia do realizacji. O braku możliwości realizacji dostawy pod wskazany adres Usługodawca zawiadamia Klienta.

### **§3 POSTANOWIENIA OGÓLNE**

1. Usługodawca zobowiązuje się do świadczenia Usług na rzecz Klienta w zakresie i na warunkach określonych w niniejszym regulaminie.

2. Klient zobowiązuje się do korzystania ze Strony Internetowej zgodnie z niniejszym regulaminem, obowiązującymi przepisami prawa i zasadami współżycia społecznego.

3. W celu realizacji Umowy sprzedaży, w szczególności poprzez kontakt z Klientem, wykonanie Usługi oraz rozliczanie płatności za dokonanie Usługi, Usługodawca przetwarza dane osobowe Klienta w zakresie i na zasadach wskazanych w polityce prywatności umieszczonej na Stronie Internetowej. Zgodnie z powołaną polityką prywatności Usługodawca jest Administratorem przetwarzanych danych osobowych w związku z realizacją postanowień niniejszego regulaminu. Powołana polityka prywatności zawiera również prawa osób, których dane dotyczą, a także informacje w zakresie stosowania na Stronie Internetowej plików cookies oraz narzędzi analitycznych.

4. Korzystanie ze Strony Internetowej jest dobrowolne. Przez korzystanie ze Strony Internetowej rozumie się w szczególności każdą czynność Klienta, która prowadzi do zapoznania się przez niego z treściami zawartymi na Stronie Internetowej, a także każdą czynność Klienta w celu zawarcia Umowy Sprzedaży.

5. Z zastrzeżeniem wyjątków wskazanych w polityce prywatności podanie danych osobowych przez Klienta jest dobrowolne.

6. Wszelkie prawa do Strony Internetowej, w tym majątkowe prawa autorskie, prawa własności intelektualnej do jej nazwy, domeny internetowej, strony internetowej Serwisu, a także do formularzy, logotypów należą do Usługodawcy, a korzystanie z nich może następować wyłącznie w sposób określony z przepisami powszechnie obowiązującego prawa, szczególności Prawa Autorskiego oraz zgodny z niniejszym regulaminem.

### **§4 CENA**

1. Ceny na Stronie internetowej podane są w kwocie brutto (zawierającej podatek VAT), w walucie polskiej (PLN).

2. Na ostateczną cenę Umowy sprzedaży składa się iloraz dni zamówienia i ceny poszczególnej Diety oraz koszt jej dostaw.

3. W przypadku realizacji Zamówień poza Strefę dowozu może być doliczona opłata dodatkowa, która zostanie ustalona z Klientem indywidualnie.

4. Płatności internetowe realizowane są przez PayU.

## **§5 ZAMÓWIENIE USŁUGI**

1. Poprzez Stronę Internetową Usługodawca umożliwia Klientowi złożenie Zamówienia Usługi.

2. Klient składając Zamówienie dokonuje wyboru Diety dostępnej na Stronie Internetowej, wskazując jej kaloryczność oraz ilości dni zamówienia, w tym daty dostawy.

3. Zamówienia Diety można dokonać jedynie na Dni robocze.

4. Poza wskazaniem informacji podanych w ust. 2 powyżej, Klient podaje także dane niezbędne do realizacji Zamówienia, w tym również dane osobowe wskazane w polityce prywatności oraz adres do dostawy.

5. Usługodawca zastrzega sobie prawo do powiększenia oferty o nowe rodzaje Diety. Dodanie nowej Diety nie będzie stanowić zmiany niniejszego regulaminu.

6. Usługa realizowana jest 7 dni w tygodniu

7. Zamówienia można składać przez 7 dni w tygodniu 24 godziny na dobę za pośrednictwem Formularza zamówień.

8. Usługodawca po otrzymaniu Zamówienia przesyła na podany podczas składania Zamówienia adres poczty elektronicznej Klienta oświadczenie o przyjęciu Zamówienia. W ten sposób dostarczona informacja o przyjęciu Zamówienia jest równoznaczna z jego potwierdzeniem. Z chwilą otrzymania powyższej wiadomości przez Klienta dochodzi do zawarcia Umowy sprzedaży.

9. Powyższa wiadomość potwierdzająca zamówienie zawiera warunki Zamówienia, takie jak rodzaj Diety, czas jej trwania, całkowitą cenę do zapłaty (uwzględniającą koszty dostawy), adres dostawy.

10. W sytuacji niezgodności danych zawartych w wiadomości potwierdzającej zamówienie, Klient ma prawo, w ciągu 10 godzin od otrzymania wiadomości od Usługodawcy, zgłosić zastrzeżenia w tym zakresie w formie telefonicznej lub za pomocą poczty elektronicznej.

11. Niezgłoszenie zastrzeżeń, o których mowa w ust. 8 powyżej, w określonym terminie jest równoznaczne z akceptacją warunków zamówienia.

12. Klient ma prawo do bezpłatnej zmiany zamówienia w ciągu 2 godzin od złożenia zamówienia, tylko i wyłącznie drogą telefoniczną +48 512 586 350, a w trakcie realizacji Zamówienia zgodnie z §6 niniejszego regulaminu.

## **§6 WARUNKI REALIZACJI UMOWY SPRZEDAŻY**

1. Zamówienia na Stronie Internetowej może dokonać Klient, który ukończył 16 rok życia.

2. Rozpoczęcie realizacji Usługi uzależnione jest od daty rozpoczęcia Usługi wskazanej w przyjętym Zamówieniu oraz od uprzedniego dokonania płatności przez Klienta zgodnie z warunkami wskazanymi w Regulaminie

3. Użytkownik może skorzystać z formy płatności za pośrednictwem płatności online przez dostawcę płatności internetowych

]

4. Usługodawca ma prawo wstrzymać lub odmówić realizacji Usługi w sytuacji:

a. złożenia Zamówienia w sposób nieprawidłowy, uniemożliwiający jego realizację;

b. niezgodnienia z Klientem miejsca i terminu dostawy Usługi;

c. braku płatności za zamówioną Usługę;

d. rażącego naruszenia przez Klienta postanowień niniejszego regulaminu;

e. braku potwierdzenia dokonania płatności przed godziną 10.00 dnia roboczego poprzedzającego dostawę pierwszej Diety, jak również w dowolnym momencie trwania zamówienia, w sytuacji, w której pomimo braku potwierdzenia płatności Usługodawca rozpoczął jego realizację

6. W sytuacji gdy realizacja Usługi w pierwotnym terminie nie jest możliwa z przyczyn niezależnych od Usługodawcy, a ich usunięcie nie jest możliwe, Usługodawca ma prawo ustalić z Klientem nowy termin realizacji Usługi.

7. Po wcześniejszym powiadomieniu (telefonicznym lub za pośrednictwem poczty e-mail) Usługodawcy, Klient ma prawo do wstrzymania dostaw w trakcie trwania okresu zamówienia zgodnie z ustaleniami poczynionymi z Usługodawcą. Informacja o wstrzymaniu dostaw powinna zostać zgłoszona z odpowiednim wyprzedzeniem. Okres zamówienia zostanie przedłużony o ilość dni, w których dostawa była wstrzymana.

8. Klient ma prawo do zmiany Diety w czasie realizacji zamówienia. Zmiana dokonywana jest po wcześniejszym uzgodnieniu (telefonicznym lub za pośrednictwem poczty e-mail zamówienia@dietapomidor.pl) z Usługodawcą i dokonaniu opłaty różnicy w cenie. Zmiana powinna zostać dokonana z odpowiednim wyprzedzeniem, aby Usługodawca mógł prawidłowo zrealizować Usługę.

9. W przypadku rezygnacji z zamówienia Klientowi przysługuje zwrot kwoty za niewykorzystane dni z uwzględnieniem czasu rozwiązania umowy.

10. Klient zobowiązany jest poinformować Usługodawcę o dolegliwościach zdrowotnych, w tym alergiach pokarmowych i innych chorobach lub dolegliwościach, które wymagają eliminacji lub ograniczenia spożywania określonych produktów.

11. W przypadku gdy stan zdrowia Klienta wymaga eliminacji niektórych pokarmów z codziennego spożywania, Klient zamawia Dietę po konsultacji z lekarzem oraz na własną

odpowiedzialność. Informacje o stanie zdrowia są przekazywane Usługodawcy w celu ustalenia posiłków, ale decyzję ostateczną o możliwości ich spożywania podejmuje Klient.

12. Zgodnie z powyższymi warunkami Zamówienia Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za: podanie przez Klienta błędnych danych, w tym również informacji o stanie jego zdrowia, mających wpływ na realizację Usługi oraz stan zdrowia Klienta, a także za działanie Klienta utrudniające/ uniemożliwiające świadczenie i realizację Zamówienia.

□

## **§7 WARUNKI DOSTAWY**

1. Dostawy produktu odbywają się od Poniedziałku do Soboty. W Sobotę dostarczana jest dieta na 2 dni (Sobotę oraz Niedzielę).

2. Usługodawca ma prawo realizować dostawy również poza podanymi ramami czasowymi, jeżeli z niezależnych od niego przyczyn nie będzie możliwa dostawa Diety we wskazanym przedziale czasu.

3. Klient ma prawo zmienić adres dostawy Diety do godziny 10.00 dnia roboczego poprzedzającego realizację Zamówienia. W przypadku zmiany adresu dostawy po godzinie 10.00 dnia roboczego poprzedzającego realizację zamówienia na dany dzień, Usługodawca dostarczy produkt na podany wcześniej adres.

4. Nieodebranie przez Klienta Diety spowodowane m.in. nieobecnością osoby upoważnionej do odbioru zamówienia lub jakkolwiek inną okolicznością bądź błędnie podanym adresem dostawy, przedmiot zamówienia uważa się za skutecznie doręczony. Klient nie jest w takim wypadku uprawniony do domagania się zwrotu należności za dokonaną Usługę w części przypadającej na dany dzień lub zgłaszania jakichkolwiek innych roszczeń z tytułu nieotrzymania Diety.

5. Niedostarczenie Diety z przyczyn niezależnych od Usługodawcy, które utrudnią lub uniemożliwią dostawę Diety, wyłącza możliwość dochodzenia odszkodowania lub zwrotu pieniędzy. Przyczynami takimi są np. utrudnienia komunikacyjne związane z warunkami pogodowymi.

6. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za niewywiązanie się z Usługi gdy dojdzie do przywłaszczenia Diety przez osoby trzecie po ich dostarczeniu przez Usługodawcę pod wskazany w zamówieniu adres.

7. Cena dostawy jest zawarta w cenie diety prezentowanej na stronie <https://DietaPomidor.pl>

## **§8 Odstąpienie od umowy sprzedaży i postępowanie reklamacyjne,**

### **POZASĄDOWE SPOSOBY ROZPATRYWANIA REKLAMACJI**

1. Na podstawie art. 38 pkt. 4 oraz pkt. 12 ustawy z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta (tekst jednolity z 2019 roku, poz. 134, ze zm.), Klientowi będącemu konsumentem, który zawarł umowę na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, nie przysługuje prawo do odstąpienia od umowy, o którym mowa w art. 27 powołanej ustawy.

2. Wszelkie reklamacje związane z działaniem Strony Internetowej oraz Usług realizowanych przez Usługodawcę należy składać w terminie 24 godzin od chwili wystąpienia zdarzenia uzasadniającego zgłoszenie reklamacji, z wyjątkiem reklamacji dotyczącej niezrealizowanej dostawy, o której mowa w ust. 3 tego paragrafu.

3. W przypadku reklamacji dotyczącej niezrealizowanej dostawy reklamację należy złożyć do godz. 12.00 w dniu, w którym dostawa miała zostać zrealizowana.

4. Usługodawca rozpatruje złożoną reklamację w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia jej otrzymania, z wyjątkiem reklamacji dotyczącej dostawy, tę Usługodawca rozpatruje niezwłocznie, a gdyby rozpatrzenie reklamacji nie było możliwe w podanych wyżej terminach, Usługodawca poinformowania w tym okresie Klienta, kiedy reklamacja zostanie rozpatrzona. W przypadku przekroczenia podanych terminów reklamacja nie będzie rozpatrywana. O każdej przyczynie nierozpatrzenia reklamacji Usługodawca zawiadomi Klienta.

5. W reklamacji powinny znaleźć się następujące informacje:

a. dane Klienta takie jak: imię i nazwisko lub nazwa firmy, adres zamieszkania lub adres siedziby firmy oraz adres poczty elektronicznej, a także numer rachunku bankowego, na który miałyby być dokonany zwrot należności w momencie uznania reklamacji;

b. opis zaistniałego problemu;

c. czas, którego dotyczy zaistniały problem;

d. okoliczności będące uzasadnieniem jej złożenia; 7.

e. dokumentacja fotograficzna, mailowa itp. potwierdzająca powyższe.

8. Uznanie reklamacji i rozpatrzenie jej pozytywnie na korzyść Klienta może przewidywać zwroty należności na rzecz Klienta. W takim przypadku zwrot należności będzie dokonany w terminie 14 Dni roboczych od otrzymania przez Klienta odpowiedzi na reklamację, stwierdzającej zwrot należności.

9. Klient ma możliwość skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń m.in. poprzez:

a. mediację prowadzoną przez Wojewódzkie Inspektoraty Inspekcji Handlowej;

b. pomoc stałych polubownych sądów konsumenckich działających przy Wojewódzkich Inspektoratach Inspekcji Handlowej,

c. korzystając z bezpłatnej pomocy powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona Konsumentów (m.in. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich). Porady udzielane są pod przez Federację Konsumentów pod bezpłatnym numerem infolinii konsumenckiej 800 007 707 oraz przez Stowarzyszenie Konsumentów Polskich pod adresem emailporady@dlakonsumentow.pl.

## §9 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. O wszelkich zmianach niniejszego Regulaminu Klient zostanie poinformowany poprzez informację umieszczoną na stronie głównej Strony Internetowej zawierającą termin wejścia w życie zmian w niniejszym Regulaminie.

2. Do Klientów, którzy złożyli zamówienie w czasie obowiązywania wersji Regulaminu przed zmianą, zmiany nie mają zastosowania. Jednak każde kolejne zamówienie złożone przez Klienta wymaga zaakceptowania aktualnej wersji Regulaminu i podlega Regulaminowi obowiązującemu w dniu złożenia Zamówienia.

3. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie przepisy Kodeksu Cywilnego, przepisy Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną, przepisy Ustawy o prawach Konsumenta oraz inne właściwe przepisy prawa polskiego.