

# Charlie

## FOOD & FRIENDS

-- DOOR DELIVERY --

### § 1. DEFINICJE

Ilekcioć w niniejszym regulaminie użyte zostaną poniższe pojęcia pisane wielką literą należy przez nie rozumieć:

- 1) **Dane osobowe** – informacje o zidentyfikowanej lub możliwej do zidentyfikowania osobie fizycznej („osobie, której dane dotyczą”); możliwa do zidentyfikowania osoba fizyczna to osoba, którą można bezpośrednio lub pośrednio zidentyfikować, w szczególności na podstawie identyfikatora takiego jak imię i nazwisko, numer identyfikacyjny, dane o lokalizacji, identyfikator internetowy lub jeden bądź kilka szczególnych czynników określających fizyczną, fizjologiczną, genetyczną, psychiczną, ekonomiczną, kulturową lub społeczną tożsamość osoby fizycznej;
- 2) **Dieta** – dieta, o której informacje są prezentowane w Serwisie i która może być przedmiotem Zamówienia Klienta;
- 3) **Dni robocze** – dni od poniedziałku do piątku, z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy w Polsce;
- 4) **Dostawca Usług Płatniczych** - dostawca usług płatniczych (w rozumieniu ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych) umożliwiających opłacenie Zamówienia. Podmiotem świadczącym obsługę płatności online jest: *KRAJOWY INTEGRATOR PŁATNOŚCI S.A* działający pod marką TPAY
- 5) **Klient** – osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, osoba prawna lub jednostka organizacyjna, niebędąca osobą prawną, której przepisy szczególne przyznają zdolność prawną, korzystająca z Serwisu;
- 6) **Kodeks Cywilny** – ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 Kodeks cywilny;
- 7) **Konsument** – osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową, korzystająca z Serwisu lub składająca Zamówienie;
- 8) **Konto** – indywidualne konto Klienta w Serwisie, umożliwiające korzystanie z ich funkcjonalności, w tym składanie Zamówień;
- 9) **Producent** - producent oprogramowania
- 10) **Przerwa** – czasowe zaprzestanie pracy Serwisu (w tym jego poszczególnych podstron lub funkcji), które będzie potrzebne ze względów technicznych, np. w związku z prowadzonymi konserwacjami, modyfikacjami lub naprawami Serwisu;
- 11) **Regulamin** – niniejszy regulamin;
- 12) **Serwis** – serwis internetowy prowadzony przez Usługodawcę pod adresem URL: <https://charliefoodfriends.pl/> oraz <https://charliedelivery.pl>

- 13) **Siła Wyższa** – jakiegokolwiek zewnętrzne zdarzenie o charakterze nadzwyczajnym lub przypadkowym, na które Usługodawca i Klient nie mają wpływu lub nie mogą mu zapobiec, obejmujące między innymi zamieszki, strajki, konflikty zbrojne, stany nadzwyczajne, klęski żywiołowe;
- 14) **Umowa Sprzedaży** – umowa sprzedaży w rozumieniu Kodeksu Cywilnego Diety (lub Diet) objętej Zamówieniem, zawarta pomiędzy Klientem a Usługodawcą;
- 15) **Usługi** – usługi świadczone przez Usługodawcę na rzecz Klienta przy wykorzystaniu Serwisu, wymienione w § 3 Regulaminu;
- 16) **Usługodawca - Food & Friends Polska Spółka Akcyjna, z siedzibą w Katowicach** (40-950) przy ulicy Kościuszki 227, zarejestrowana w Sądzie Rejonowym Katowice-Wschód w Katowicach, Wydział VIII Gospodarczy pod numerem KRS 0000519110, NIP: 7010433891, REGON: 147333851; kontakt telefoniczny: 733 111 114 (dostawy, serwis), 793 223 333 (faktury i płatności), pozostałe: 606 667 436, 604 400 436,
- 17) **Ustawa** – ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta;
- 18) **Warunki Licencji** – warunki licencji na użytkowanie oprogramowania dostarczanego na zasadzie SaaS, udzielanej przez Producenta (jako podmiot praw autorskich do ) Klientowi o treści określonej przez Producenta i udostępnionej Klientowi;
- 19) **Zamówienie** – Dieta (lub Diety) wybrane przez Klienta, jako przedmiot oferty złożonej za pośrednictwem Serwisu.

## **§ 2. POSTANOWIENIA OGÓLNE**

1. Regulamin określa warunki świadczenia usług drogą elektroniczną przez Usługodawcę, w szczególności zasady funkcjonowania Serwisu, sposób i warunki składania Zamówień, zawierania umów, dokonywania płatności za Zamówienia, odstąpienia od Umowy Sprzedaży, uprawnienia Klienta do anulowania Zamówienia oraz zasady składania reklamacji.
2. Dane Usługodawcy:
  - 1) Adres do korespondencji/adres do reklamacji:

**Food & Friends Polska Spółka Akcyjna, z siedzibą w Katowicach** (40-950) przy ulicy Kościuszki 227, zarejestrowana w Sądzie Rejonowym Katowice-Wschód w Katowicach, Wydział VIII Gospodarczy pod numerem KRS 0000519110, NIP: 7010433891, REGON: 147333851; kontakt telefoniczny: 733 111 114 (dostawy, serwis), 793 223 333 (faktury i płatności), pozostałe: 606 667 436, 604 400 436,

jest możliwy w dniach poniedziałek – piątek , w godzinach 8 - 18
  - 2) Konto bankowe Usługodawcy: mBank o numerze: 66 1140 1140 0000 4183 0200 1001

## **§ 3. USŁUGI**

1. Usługodawca świadczy drogą elektroniczną na rzecz Klientów następujące Usługi:
  - 1) za pośrednictwem Serwisu:
    - a. udostępnianie na żądanie Klienta treści Serwisu, w tym informacji o dostępnych Dietach oraz zaproszeń do składania ofert, o których mowa w § 6 Regulaminu;
    - b. założenie Konta na zasadach określonych w § 5 Regulaminu;
    - c. składanie Zamówień na zasadach określonych w § 7 Regulaminu;
    - d. historia Zamówień;
    - e. zmiana adresu Zamówienia;
    - f. anulowanie Zamówienia;
    - g. ocena posiłków;
    - h. wypełnianie ankiet;

- i. aktualności;
  - j. przypomnienia o kończących się Zamówieniach;
  - k. przypomnienia o ocenie posiłków;
  - l. przypomnienia o spożyciu posiłków;
  - m. kalkulator zapotrzebowania na kalorie;
2. Poza usługami, o których mowa w ust. 1 niniejszego paragrafu w przypadkach wskazanych w Regulaminie możliwe jest zawarcie Umów Sprzedaży.
  3. Usługi, o których mowa w § 3 ust. 1 pkt 1 świadczone są nieodpłatnie, z tym że zawarcie Umowy Sprzedaży wskutek złożenia Zamówienia wiąże się z obowiązkiem zapłaty ceny za Zamówienie przez Klienta.
  4. Korzystanie z Usług, o których mowa w § 3 ust. 1 pkt 1 lit. a nie wymaga składania Zamówienia. Umowa o świadczenie Usług, o których mowa w poprzednim zdaniu pomiędzy Usługodawcą a Klientem zostaje zawarta w chwili rozpoczęcia przeglądania treści Serwisu przez Klienta, a wygasa z chwilą zaprzestania korzystania z Usług.
  5. Dostęp do Usług określonych w § 3 ust. 1 pkt 1 lit. b - m oraz wymaga uprzedniego złożenia Zamówienia oraz założenia Konta.
  6. Klient może korzystać z Usług w dowolnej chwili, z zastrzeżeniem § 4 ust. 3 Regulaminu. Zamówienia są przyjmowane i realizowane w terminach określonych w § 8 Regulaminu.
  7. Usługodawca świadczy Usługi i zawiera umowy, w tym Umowy Sprzedaży w języku polskim.

#### **§ 4. WYMAGANIA TECHNICZNE I ZASADY KORZYSTANIA Z SERWISU**

1. W celu korzystania z Serwisu Klient powinien dysponować następującym wyposażeniem:
  - 1) Komputer lub urządzenie mobilne (np. smartfon, tablet) połączone z Internetem i posiadające oprogramowanie umożliwiające dostęp do Serwisu;
  - 2) przeglądarka internetowa z włączoną obsługą JavaScript i plików cookies;
  - 3) aktywne konto poczty elektronicznej.
2. Usługodawca ma prawo do wprowadzenia Przerwy. O planowanej Przerwie, która może wpłynąć na normalne korzystanie z Serwisu, Usługodawca poinformuje Klienta przez zamieszczenie informacji o planowanej Przerwie w Serwisie.
3. W sytuacji awarii Serwisu Usługodawca dołoży wszelkich starań celem niezwłocznego przywrócenia jego funkcjonalności.

#### **§ 5. KONTO**

1. Podczas składania Zamówienia w Serwisie Klient może założyć Konto
2. Konto można utworzyć:
  - 1) za pośrednictwem formularza udostępnionego w Serwisie; po wykonaniu kroków wymaganych do złożenia Zamówienia wskazanych w § 7 w tym zaznaczeniu checkboxów o złożeniu oświadczeń, w tym o zapoznaniu się i akceptacji Regulaminu i Polityki prywatności; z chwilą złożenia pierwszego Zamówienia oraz zostaje zawarta umowa o świadczenie usług w zakresie prowadzenia Konta;
3. Założenie Konta możliwe jest w godzinach przyjmowania Zamówień. Usługodawca dołoży starań aby Konto zostało utworzone niezwłocznie po złożeniu żądania jego utworzenia.
4. Założenie Konta dokonywane jest jednorazowo, a kolejne Zamówienia realizowane są na podstawie danych wskazanych w trakcie rejestracji Konta.
5. Usługodawca zastrzega sobie prawo do dodatkowej weryfikacji danych Klienta podanych przy zakładaniu Konta, np. w drodze kontaktu telefonicznego lub mailowego.

6. W przypadku podania nieprawdziwych danych Usługodawca ma prawo odmówić założenia Konta, powiadamiając o tym Klienta.
7. Klient uzyskuje dostęp do Konta w poprzez podanie swojego loginu oraz hasła automatycznie wygenerowanego w procesie rejestracji i wysłanego w wiadomości e-mail i/lub SMS. Login i hasło mają charakter poufny. Klient odpowiada za szkody spowodowane ujawnieniem swojego loginu i hasła osobom trzecim.
8. Klient zobowiązany jest do aktualizacji swoich danych podanych przy zakładaniu Konta, każdorazowo w przypadku ich zmiany. Odpowiedzialność za brak aktualizacji danych ponosi Klient.
9. Umowa o prowadzenie Konta zawarta jest na czas nieoznaczony. Klient uprawniony jest do zamknięcia swojego Konta w każdym czasie poprzez skierowanie żądania zamknięcia Konta na adres: [biuro@charliefoodfriends.pl](mailto:biuro@charliefoodfriends.pl)  
Wraz z zamknięciem Konta ulega rozwiązaniu umowa o świadczenie usług w zakresie prowadzenia Konta.

## **§ 6. OFERTA**

1. Diety prezentowane w Serwisie nie stanowią oferty handlowej w rozumieniu Kodeksu Cywilnego, natomiast stanowią one zaproszenie do składania ofert przez Klientów.
2. Klient składając Zamówienie składa ofertę kupna określonej Diety, na warunkach podanych w Regulaminie oraz w Serwisie.
3. Dieta obejmuje zestaw posiłków o określonej charakterystyce (np. dieta wegetariańska, bezglutenowa, sport etc.), liczbie dań na dzień, dniach dostawy. Za pomocą narzędzi udostępnianych w Serwisie lub przez rozmowę telefoniczną lub kontakt mailowy Klient ma możliwość ustalenia parametrów Diety, w tym wymienionych w poprzednim zdaniu.
4. Usługodawca za pośrednictwem Serwisu udostępnia informacje o Dietach, w szczególności mogą być to informacje o składnikach posiłków i ich właściwościach, w tym wartości odżywczej, sposobie ich przechowywania, okresie przydatności do spożycia składników wchodzących w skład posiłków i inne.
5. Z uwagi na to, że w skład posiłków wchodzi produkty spożywcze, po ich dostarczeniu powinny być one przechowywane w odpowiednich warunkach, zgodnie z pouczeniami zamieszczonymi na opakowaniach.
6. Usługodawca nie odpowiada za przeciwwskazania zdrowotne Klienta dotyczące odżywiania, które Klient powinien skonsultować ze swoim lekarzem lub dietetykiem przed rozpoczęciem korzystania z Diet. Usługodawca informuje, że posiłki wchodzące w skład Diet nie są tworzone na indywidualne zamówienie Klienta, w związku z czym mogą nie uwzględniać jego uwarunkowań zdrowotnych. Klient jest wyłącznie odpowiedzialny za dostosowanie Diety do jego potrzeb i przeciwwskazań zdrowotnych.

## **§ 7. SKŁADANIE ZAMÓWIENIA I ZAWARCIE UMOWY SPRZEDAŻY**

1. Sprzedawca umożliwia składanie zamówień: drogą elektroniczną pod adresem <https://charliedelivery.pl> przez 7 dni w tygodniu
2. Niezbędne dane do realizacji zamówienia:
  - a) Rodzaj menu (diety): Przy pierwszym zamówieniu należy udać się na stronę <http://charliedelivery.pl> gdzie można dopasować menu do swoich preferencji poprzez udzielenie podstawowych informacji.
  - b) Strefa dostaw (miasto): Klient musi podać miasto destynacji oraz daty dostaw.
  - c) Kod rabatowy (nieobligatoryjny): W serwisie istnieje możliwość podania kodu rabatowego.

- d) Dane osobowe: imię, nazwisko, telefon, email, adres dostawy (miasto, kod pocztowy, ulica, nr budynku, nr lokalu, klatka, piętro, kod klatki, informacje dodatkowe ułatwiające wykonanie dostawy): Aby poprawnie zrealizować zamówienie usługodawca potrzebuje danych osobowych wprowadzonych w systemie. Przy tej okazji istnieje możliwość założenia konta lub zalogowania się do istniejącego, ewentualnie złożenie zamówienia bez zakładania konta "złóż zamówienie gościnnie".
3. Konieczne jest zapoznanie się z treścią Regulaminu i Polityki prywatności i potwierdzenie tego faktu poprzez kliknięcie w odpowiednie checkboxy.
  4. Po wykonaniu w/w kroków i wybraniu metody płatności online, serwis przekierowuje użytkownika do strony operatora płatniczego TPAŃ, gdzie klient podaje szczegółowo dane niezbędne do jego wykonania płatności.
  5. Jeśli płatność została zakończona sukcesem, klient zostanie o tym fakcie poinformowany po procesie płatności oraz przekierowany z powrotem do formularza zamówień. Potwierdzenie złożonego poprawnie zamówienia zostanie wysłane na adres email podany przy złożeniu zamówienia.
  6. Jeśli klient zakłada przy okazji zamówienia konto użytkownika, po złożeniu zamówienia zostanie również wysłana wiadomość z linkiem do potwierdzenia rejestracji.

### **§ 8. REALIZACJA ZAMÓWIENIA**

1. Zamówienia będą realizowane na terenie Polski, na obszarze miejscowości:

- 1) **Warszawa**
- 2) **Katowice**
- 3) **Bielsko-Biała**
- 4) **Łódź**
- 5) **Kraków**
- 6) **Trójmiasto (Gdynia, Sopot, Gdańsk)**
- 7) **Wrocław**
- 8) **Poznań**
- 9) **Opole**
- 10) **Rzeszów**
- 11) **Częstochowa**
- 12) **Lublin**
- 13) **Kielce**
- 14) **Szczecin**

oraz miejscowości przylegających, których szczegółowa lista znajduje się w Serwisie w polu Miejscowość adresu dostawy.

2. Zamówienia są realizowane w dni wybrane przez Klienta podczas składania Zamówienia, z zastrzeżeniem, że pierwszy dzień realizacji Zamówienia jest uzależniony od dnia i godziny złożenia Zamówienia zgodnie z poniższą tabelą:

<b>Dzień złożenia zamówienia</b>	<b>Godzina graniczna</b>	<b>Dzień realizacji (zamówienie przed godziną graniczną)</b>	<b>Dzień realizacji (zamówienie po godzinie granicznej)</b>
Poniedziałek	18:00	Środa	Czwartek
Wtorek	18:00	Czwartek	Piątek
Środa	18:00	Piątek	Sobota
Czwartek	18:00	Sobota	Sobota
Piątek	18:00	Poniedziałek	Poniedziałek

Sobota	18:00	Wtorek	Środa
Niedziela	18:00	Wtorek	Środa

3. Zamówienia na sobotę i niedzielę są przyjmowane.
4. Minimalna liczba dni Zamówienia wynosi 1 dzień.
5. Maksymalna liczba dni Zamówienia wynosi 360 dni.
6. Klient może złożyć Zamówienie testowe na maksymalnie 1 dzień.
7. Zamówienia są dostarczane przez kierowców w zależności od dokonanego przez klienta wyboru w godzinach zadeklarowanych przy składaniu zamówienia.
8. Zamówienia na sobotę i niedzielę są dostarczane w sobotę rano.
9. Usługodawca może ustalić z Klientem nowy termin realizacji Zamówienia w przypadku, gdy realizacja Zamówienia w pierwotnym terminie jest niemożliwa ze względu na przyczyny niezależne od Usługodawcy, o czym Klient jest niezwłocznie informowany.
10. Czas realizacji Zamówienia, może ulec zmianie w związku z realizacją innych Zamówień, kolejnością realizacji Zamówień lub utrudnieniami w komunikacji drogowej.
11. W przypadku braku możliwości realizacji Zamówienia, w szczególności z powodu wyczerpania składników wchodzących w skład zamówionej Diety lub złożenia Zamówienia poza obsługiwany obszarem, Usługodawca poinformuje o tym Klienta telefonicznie lub mailowo. W sytuacji, o której mowa w poprzednim zdaniu Usługodawca zwróci Klientowi zapłaconą kwotę niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 14 dni.
12. Przy składaniu Zamówienia Klient określa sposób jego odbioru. Możliwy jest:
  - 1) odbiór osobisty przez Klienta (lub wskazaną przez niego osobę);
  - 2) pozostawienie Zamówienia we wskazanym przez Klienta miejscu (np. klatka schodowa, recepcja).
13. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za niedostarczenie Zamówienia z powodu błędnie podanego adresu dostawy przez Klienta. Nieodebranie Zamówienia przez Klienta (lub upoważnioną przez niego osobę) w miejscu i terminie określonym w Zamówieniu, nie zwalnia Klienta z obowiązku dokonania zapłaty za Zamówienie.
14. W przypadku wyboru opcji dostawy polegającej na pozostawieniu przedmiotu Zamówienia we wskazanym przez Klienta miejscu, Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za przedmiot Zamówienia od momentu pozostawienia go w miejscu wskazanym przez Klienta, w szczególności za jego kradzież lub zniszczenie. Pozostawienie przedmiotu Zamówienia w miejscu wskazanym przez Klienta odbywa się każdorazowo na odpowiedzialność Klienta.

### **§ 9. ZMIANA I ANULOWANIE ZAMÓWIENIA**

1. Klient ma prawo do zmiany Zamówienia na zasadach określonych w niniejszym paragrafie.
2. Zmiana Zamówienia może dotyczyć następujących parametrów Zamówienia:
  - 1) Adresu i sposobu dostawy;
  - 2) Anulowania dostawy na dany dzień (wybrania innego dnia dostawy);
3. Dyspozycja zmiany Zamówienia może być złożona za pośrednictwem oraz przez kontakt mailowy lub telefoniczny z Usługodawcą zgodnie z danymi kontaktowymi wskazanymi w § 2 ust. 2 pkt 2 Regulaminu.
4. Realizacja dyspozycji zmiany adresu i sposobu dostawy jest uzależniona od dnia i godziny złożenia dyspozycji zgodnie z poniższą tabelą:

<b>Dzień złożenia zamówienia</b>	<b>Godzina graniczna</b>	<b>Dzień realizacji (zamówienie przed godziną graniczną)</b>	<b>Dzień realizacji (zamówienie po godzinie granicznej)</b>
----------------------------------	--------------------------	--	---

Poniedziałek	11:30	Wtorek	Środa
Wtorek	11:30	Środa	Czwartek
Środa	11:30	Czwartek	Piątek
Czwartek	11:30	Piątek	Sobota
Piątek	11:30	Sobota	Poniedziałek
Sobota	11:30	Poniedziałek	Wtorek
Niedziela	11:30	Poniedziałek	Wtorek

5. Realizacja dyspozycji anulowania dostawy jest uzależniona od dnia i godziny złożenia dyspozycji zgodnie z poniższą tabelą:

Dzień złożenia zamówienia	Godzina graniczna	Dzień realizacji (zamówienie przed godziną graniczną)	Dzień realizacji (zamówienie po godzinie granicznej)
Poniedziałek	12:00	Środa	Czwartek
Wtorek	12:00	Czwartek	Piątek
Środa	12:00	Piątek	Niedziela
Czwartek	12:00	Niedziela	Niedziela
Piątek	12:00	Niedziela	Poniedziałek
Sobota	12:00	Poniedziałek	Wtorek
Niedziela	12:00	Wtorek	Środa

6. Zmiana Zamówienia może wiązać się ze zmianą ceny Diety lub kosztów dostawy. Klient zostanie poinformowany w tym przedmiocie przez Usługodawcę. W przypadku wzrostu ceny w wyniku dokonania zmiany Klient obowiązany jest do dopłacenia różnicy zgodnie z metodą płatności wybraną przy złożeniu Zamówienia, chyba że Strony ustalą inną formę. W przypadku, gdy po zmianie cena będzie niższa niż pierwotnie ustalona, Usługodawca niezwłocznie zwróci nadpłatę Klientowi zgodnie z metodą płatności wybraną przy złożeniu Zamówienia, chyba że Strony ustalą inną formę.

## **§ 10. CENY, KOSZTY DOSTAWY I PŁATNOŚCI**

- Ceny zamieszczone w Serwisie zawierają podatek VAT (ceny brutto) i podawane są w złotych polskich.
- Koszt dostawy Zamówienia może się różnić w zależności od wyboru miejscowości wskazanych w § 8 ust. 1 Regulaminu. Ewentualny dodatkowy koszt dostawy jest wyszczególniony w Serwisie dla każdej miejscowości na liście wyboru oraz w podsumowaniu Zamówienia. Koszty dostawy ponoszone są przez Klienta.
- Klient ma możliwość wyboru formy płatności za Zamówienie spośród następujących:
  - 1) płatność online za pośrednictwem Dostawcy Usług Płatniczych TPAY**
  - 2) przelew bankowy;**
  - 3) płatność gotówką przy odbiorze pierwszego Zamówienia.**
- Klient może uzyskać upust za złożenie Zamówienia na większą ilość dni na warunkach:
  - a) min. 10 dni – 5% upustu, b) min. 14 dni – 7% upustu, c) min. 30 dni – 10% upustu**
- Umowy Sprzedaży zawierane za pośrednictwem Serwisu będą dokumentowane zgodnie z obowiązującymi przepisami, w szczególności przez wystawienie paragonu lub faktury.
- W przypadku wystąpienia konieczności zwrotu środków za transakcję dokonaną przez Klienta, Usługodawca dokonuje zwrotu płatności przy użyciu takiego samego sposobu płatności, jakiego

użył Klient, chyba że Klient wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.

## **§ 11. PRAWO ODSTĄPIENIA OD UMOWY**

1. Zgodnie z art. 27 Ustawy, Konsument, który zawarł umowę na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, może w terminie 14 dni odstąpić od niej bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, z wyjątkiem kosztów określonych w art. 33, art. 34 ust. 2 i art. 35 Ustawy.
2. Zgodnie z art. 38 Ustawy prawo odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość, o którym mowa w art. 27 Ustawy nie przysługuje konsumentowi w odniesieniu m.in. do umów:
  - 1) o świadczenie usług, jeżeli przedsiębiorca wykonał w pełni usługę za wyraźną zgodą konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez przedsiębiorcę utraci prawo odstąpienia od umowy;
  - 2) w której cena lub wynagrodzenie zależy od wahań na rynku finansowym, nad którymi przedsiębiorca nie sprawuje kontroli, i które mogą wystąpić przed upływem terminu do odstąpienia od umowy;
  - 3) w której przedmiotem świadczenia jest rzecz nieprefabrykowana, wyprodukowana według specyfikacji konsumenta lub służąca zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb;
  - 4) w której przedmiotem świadczenia jest rzecz ulegająca szybkiemu zepsuciu lub mająca krótki termin przydatności do użycia;
  - 5) w której przedmiotem świadczenia jest rzecz dostarczana w zapieczętowanym opakowaniu, której po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;
  - 6) w której przedmiotem świadczenia są rzeczy, które po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostają nierozłącznie połączone z innymi rzeczami;
  - 7) w której przedmiotem świadczenia są napoje alkoholowe, których cena została uzgodniona przy zawarciu umowy sprzedaży, a których dostarczenie może nastąpić dopiero po upływie 30 dni i których wartość zależy od wahań na rynku, nad którymi przedsiębiorca nie ma kontroli;
  - 8) w której konsument wyraźnie żądał, aby przedsiębiorca do niego przyjechał w celu dokonania pilnej naprawy lub konserwacji; jeżeli przedsiębiorca świadczy dodatkowo inne usługi niż te, których wykonania konsument żądał, lub dostarcza rzeczy inne niż części zamienne niezbędne do wykonania naprawy lub konserwacji, prawo odstąpienia od umowy przysługuje konsumentowi w odniesieniu do dodatkowych usług lub rzeczy;
  - 9) w której przedmiotem świadczenia są nagrania dźwiękowe lub wizualne albo programy komputerowe dostarczane w zapieczętowanym opakowaniu, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;
  - 10) o dostarczanie dzienników, periodyków lub czasopism, z wyjątkiem umowy o prenumeratę;
  - 11) zawartej w drodze aukcji publicznej;
  - 12) o świadczenie usług w zakresie zakwaterowania, innych niż do celów mieszkalnych, przewozu rzeczy, najmu samochodów, gastronomii, usług związanych z wypoczynkiem, wydarzeniami rozrywkowymi, sportowymi lub kulturalnymi, jeżeli w umowie oznaczono dzień lub okres świadczenia usługi;
  - 13) o dostarczanie treści cyfrowych, które nie są zapisane na nośniku materialnym, jeżeli spełnianie świadczenia rozpoczęło się za wyraźną zgodą konsumenta przed upływem terminu do odstąpienia od umowy i po poinformowaniu go przez przedsiębiorcę o utracie prawa odstąpienia od umowy.



3. Jeżeli Umowa Sprzedaży zawarta za pośrednictwem Serwisu spełnia jeden z warunków określonych w ust. 2 niniejszego paragrafu, w szczególności jeśli Dieta obejmuje produkty o cechach wskazanych w pkt 4 lub 5 ust. 2, Konsumentowi nie przysługuje prawo do odstąpienia od Umowy.
4. Aby skorzystać z prawa odstąpienia od Umowy Sprzedaży Konsument musi poinformować Usługodawcę o swojej decyzji poprzez złożenie oświadczenia o odstąpieniu od Umowy Sprzedaży przed upływem terminu wskazanego w ust. 1 niniejszego paragrafu.

## **§ 12. REKLAMACJE**

1. Na zasadach określonych w niniejszym paragrafie Klient może złożyć reklamację dotyczącą Usług określonych w Regulaminie, jak również wad przedmiotu Umowy Sprzedaży.
2. Reklamację należy zgłaszać na adres e-mail Usługodawcy wskazany w § 2 ust. 2 pkt 2 Regulaminu albo pocztą lub kurierem na adres Usługodawcy wskazany w § 2 ust. 2 pkt 1 Regulaminu. Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać następujące dane Klienta: imię i nazwisko, adres email, opis sprawy a w przypadku reklamacji dotyczącej Umowy Sprzedaży, dowód zawarcia Umowy.
3. Za wyjątkiem sytuacji, o której mowa w ust. 6 niniejszego paragrafu, Usługodawca jest obowiązany udzielić odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania. Odpowiedź na reklamację Usługodawca przekazuje Konsumentowi na papierze lub innym trwałym nośniku.
4. Usługodawca ma obowiązek dostarczenia Klientom przedmiotu Umowy Sprzedaży bez wad. Usługodawca ponosi względem Klienta będącego Konsumentem odpowiedzialność z tytułu rękojmi za wady fizyczne lub prawne przedmiotu Umowy Sprzedaży na zasadach określonych w Kodeksie cywilnym.
5. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności z tytułu rękojmi za wady przedmiotu Umowy Sprzedaży wobec Klientów niebędących Konsumentami.
6. Odpowiedź na reklamację dotyczącą wad przedmiotu Umowy Sprzedaży zostanie udzielona w terminie 14 dni od dnia jej zgłoszenia.

## **§ 13. POZASĄDOWE ROZSTRZYGANIE SPORÓW**

1. Konsumentowi, po zakończeniu procedury reklamacyjnej, przysługuje prawo skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, w tym Konsument:
  - 1) uprawniony jest do zwrócenia się do stałego polubownego sądu konsumenckiego działającego przy Inspekcji Handlowej z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu wynikłego z zawartej Umowy sprzedaży;
  - 2) uprawniony jest do zwrócenia się do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego w sprawie polubownego zakończenia sporu między Konsumentem a Usługodawcą;
  - 3) może uzyskać bezpłatną pomoc w sprawie rozstrzygnięcia sporu między Konsumentem a Usługodawcą, korzystając także 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 email [porady@dlakonsumentow.pl](mailto:porady@dlakonsumentow.pl).
2. Wykaz instytucji zajmujących się pozasądowym rozwiązywaniem sporów konsumenckich wraz z wykazem rodzaju spraw znajduje się na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod adresem [www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl).
3. Konsument może skorzystać z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń również za pomocą platformy ODR, zgodnie z rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) Nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu

rozstrzygnięcia sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (rozporządzenie w sprawie ODR w sporach konsumenckich). Chcąc skorzystać z możliwości polubownego rozwiązywania sporów dotyczących zakupów internetowych, Konsument może złożyć swoją skargę np. za pośrednictwem unijnej platformy internetowej ODR, dostępnej pod adresem: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Platforma ODR ma ułatwiać niezależne, bezstronne, przejrzyste, skuteczne, szybkie i sprawiedliwe pozasądowe rozstrzygnięcie przez Internet sporów między konsumentami i przedsiębiorcami dotyczących zobowiązań umownych wynikających z internetowych umów sprzedaży lub umów o świadczenie usług zawieranych między konsumentami mieszkającymi w Unii a przedsiębiorcami mającymi siedzibę w Unii.

4. Skorzystanie z dostępnych pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń jest dobrowolne, co oznacza, że obie strony muszą wyrazić na niego zgodę.

#### **§ 14. ODPOWIEDZIALNOŚĆ**

1. Odpowiedzialność za świadczenie Usług określonych w Regulaminie ponosi wyłącznie Usługodawca. Serwis i Aplikacja zostały stworzone przez Producenta z należytą starannością, z wykorzystaniem najlepszej wiedzy posiadanej przez Producenta i przetestowane przy pomocy posiadanych przez niego narzędzi, jednakże Producent ani Usługodawca nie ponoszą odpowiedzialności za szkody związane z korzystaniem z Serwisu. Producent ani Usługodawca nie odpowiadają za wadliwe działanie Serwisu jeżeli wynikło ono z zachowania Klienta lub osoby trzeciej.
2. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umów określonych w Regulaminie, jeżeli zostało to spowodowane okolicznościami o charakterze Siły Wyższej.
3. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub niewłaściwe wykonanie zobowiązań z umów określonych w Regulaminie w zakresie spowodowanym niewywiązaniem się ze zobowiązań przez Klienta.

#### **§ 15. ZASTRZEŻENIA PRAWNE**

1. Klient zobowiązany jest do korzystania z Serwisu zgodnie z ich przeznaczeniem, treścią Regulaminu oraz zgodnie z prawem i zasadami współżycia społecznego.
2. Klientowi zabrania się dostarczania za pośrednictwem lub z wykorzystaniem Serwisu treści bezprawnych, niezwiązanych z tematyką Serwisu w tym w szczególności treści o charakterze obraźliwym, pornograficznym, nawołującym do nienawiści, wulgarnych, nieprawdziwych, mogących wprowadzać w błąd, zawierających wirusy lub złośliwe oprogramowanie czy naruszających przepisy prawa powszechnie obowiązującego, prawa osób trzecich, dobre obyczaje lub nieprawdziwe informacje godzące w dobre imię Usługodawcy lub Producenta.
3. Właścicielem praw własności intelektualnej do Serwisu, w tym praw autorskich jest Producent. Wszelkie rozwiązania techniczne, elementy graficzne i inne Serwisu, w szczególności kody HTML, arkusze CSS, skrypty JavaScript podlegają ochronie prawnej, w szczególności z punktu widzenia praw autorskich, które posiada Producent. Udostępnienie lub przekazanie takich materiałów Klientom nie oznacza udzielenia lub przeniesienia praw do tych elementów, chyba, że co innego będzie wynikać z wyraźnego oświadczenia Producenta. Korzystając z Klient obowiązuje jest przestrzegać Warunków Licencji udostępnionych przez Producenta.
4. Właścicielem prezentowanych w Serwisie logotypów, oznaczeń, elementów identyfikacji wizualnej identyfikujących Usługodawcę, a także wszelkich przepisów i informacji dotyczących świadczenia Usług jest Usługodawca. Powyższe dotyczy zwłaszcza wszelkich materiałów i utworów, które będą udostępniane lub przekazywane Klientom w ramach świadczenia Usług. Udostępnienie lub

przekazanie takich materiałów Klientom nie oznacza udzielenia lub przeniesienia praw do tych elementów, chyba, że co innego będzie wynikać z wyraźnego oświadczenia Usługodawcy.

5. Kopiowanie, przedruk lub wykorzystywanie w jakimkolwiek zakresie materiałów lub danych dostępnych w Serwisie wymaga każdorazowo pisemnej zgody Usługodawcy. Zabronione jest w szczególności pobieranie, przetwarzanie i wykorzystywanie danych oraz innych informacji dostępnych w Serwisie w celu ich dalszego udostępniania w innych serwisach i portalach internetowych, jak i poza Internetem oraz w każdy inny sposób naruszający interes Usługodawcy lub Producenta.

## **§ 16. ZAGROŻENIA**

1. Klient, tak jak każdy inny użytkownik Internetu, podlega zagrożeniom w związku z korzystaniem z Internetu. Podstawowym zagrożeniem każdego użytkownika Internetu jest możliwość „zainfekowania” systemu teleinformatycznego przez oprogramowanie tworzone głównie w celu wyrządzania szkód, typu wirusy, „robaki” czy „konie trojańskie”. By uniknąć zagrożeń z tym związanych, w tym pojawiających się w momencie otwierania wiadomości elektronicznych, zaleca się, by Klient zaopatrzył swój komputer, który wykorzystuje podłączając się do Internetu w celu korzystania z Serwisu w program antywirusowy oraz zaporę sieciową (tzw. firewall) i stale go aktualizował.
2. Usługodawca informuje również, że szczególne zagrożenia związane z korzystaniem z Serwisu wiążą się z działalnością tzw. hackerów, zmierzających do włamania się zarówno do systemu Usługodawcy (np. ataki na jego witryny), jak i Klienta.
3. Usługodawca informuje, iż stosuje nowoczesne technologie ochronne celem zminimalizowania ryzyka, o których mowa w ust. 1 i 2 niniejszego paragrafu, jednakże nie istnieją sposoby całkowitego i pełnego zabezpieczenia przed opisanymi niepożądanymi działaniami.

## **§ 17. DANE OSOBOWE**

1. Administratorem zebranych Danych osobowych jest Usługodawca.
2. Zasady polityki prywatności i plików „cookies” Usługodawcy zamieszczono w odrębnym dokumencie „Polityka prywatności i plików cookies”, znajdującym się pod adresem: <https://charliefoodfriends.pl/polityka-prywatnosci/>

## **§ 18. ZMIANA REGULAMINU**

1. Usługodawca zastrzega sobie możliwość zmiany Regulaminu w uzasadnionych przypadkach, w tym w szczególności w przypadku:
  - 1) zmiany warunków technicznych funkcjonowania Serwisu, w tym związanych z postępem technicznym lub technologicznym;
  - 2) zmiany warunków korzystania z oprogramowania lub korzystania z urządzeń użytych do funkcjonowania Serwisu, w tym dokonanych przez producentów lub podmioty, którym przysługują prawa do oprogramowania lub prawa do urządzeń;
  - 3) wydania przez uprawnione organy państwowe decyzji lub orzeczeń mających lub mogących mieć wpływ na treść Regulaminu lub funkcjonowanie Serwisu;
  - 4) Siły Wyższej;
  - 5) zmian formalnych lub organizacyjnych Usługodawcy mających wpływ na funkcjonowanie Serwisu.
2. O zmianie Regulaminu Usługodawca poinformuje Klientów poprzez zamieszczenie stosownej informacji na stronie Serwisu oraz przesłanie do Klientów wiadomości e-mail.

3. Zmiany Regulaminu wchodzi w życie po upływie 14 dni od dnia poinformowania o ich wprowadzeniu zgodnie z ust. 2 niniejszego paragrafu, z uwzględnieniem ust. 4 niniejszego paragrafu.
4. Klient ma obowiązek stosować się do Regulaminu obowiązującego w czasie, gdy korzysta z Serwisu lub składa Zamówienie.
5. Do Umów Sprzedaży zawartych przed zmianą Regulaminu stosuje się dotychczasowe postanowienia Regulaminu.

### **§ 19. POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

1. Przed rozpoczęciem korzystania z Serwisu Klient zobowiązany jest do zapoznania się z treścią Regulaminu.
2. W przypadku uznania, przez właściwy organ lub sąd w drodze prawomocnej decyzji lub orzeczenia, jednego z postanowień Regulaminu za nieważny, pozostałe postanowienia Regulaminu pozostają w mocy.
3. Usługodawca stale i nieodpłatnie udostępnia Regulamin w Serwisie, w tym przed zawarciem Umowy, a także na żądanie Klienta w sposób umożliwiający pozyskanie, odtworzenie i utrwalenie treści Regulaminu za pomocą systemu teleinformatycznego, którym posługuje się Klient.
4. Dla celów wykonania Regulaminu oraz Umowy, zastosowanie ma prawo polskie.
5. Regulamin wchodzi w życie w dniu 07.04.2020 r.