

Cloud Kitchen Sp. z o.o.

Regulamin serwisu Cloud Kitchen

Cieszymy się, że dołączasz do grona klientów Cloud Kitchen. W tym regulaminie znajdziesz informacje na temat zasad świadczenia przez Cloud Kitchen, usług z wykorzystaniem będącego naszą własnością serwisu, dzięki którym możesz zamówić zestawy (diety pudełkową) za naszym pośrednictwem.

Regulamin określa rodzaje oraz zakres usług, które świadczymy drogą elektroniczną za pośrednictwem serwisu, w tym sposób zawierania umów, nasze i Twoje prawa oraz obowiązki, a także tryb odstąpienia od umowy oraz sposób składania i rozpatrywania reklamacji.

Pamiętaj, że naszą rolą jest przedstawienie Tobie zestawów oferowanych przez nas - Cloud Kitchen oraz umożliwienie ich zamówienia pod wskazany przez Ciebie adres, treści na temat zestawów dostępnych w serwisie oraz jakość i sposób przygotowania posiłków stanowią naszą odpowiedzialność.

Dla Twojego komfortu oraz przejrzystości zasad świadczenia naszych usług, napisaliśmy ten regulamin zgodnie z zasadami tzw. prostego języka, a słownik terminów prawnych i użytych definicji znajdziesz na końcu dokumentu.

POSTANOWIENIA OGÓLNE 1

Podstawowe zasady korzystania z serwisu 1

Założenie i obsługa konta 2

ZAMÓWIENIA 3

Oferty dostępne w serwisie 3

Zasady składania zamówień 3

Realizacja zamówień i dostawy 4

Zmiany lub anulowanie złożonych zamówień 5

PŁATNOŚCI 6

ODPOWIEDZIALNOŚĆ I REKLAMACJE 6

USŁUGI DODATKOWE 7

WARUNKI TECHNICZNE I BEZPIECZEŃSTWO KORZYSTANIA Z SERWISU 7

Warunki techniczne 7

Bezpieczeństwo 8

Licencja 8

Odpowiedzialność 9

DANE OSOBOWE 9

ZMIANY REGULAMINU 10

POSTANOWIENIA KOŃCOWE I PRZYDATNE INFORMACJE 10

SŁOWNIK I PRZEPISY PRAWNE 10

Definicje 10

Powołane przepisy prawa 11

POSTANOWIENIA OGÓLNE

Podstawowe zasady korzystania z serwisu

1. Usługi świadczone za pośrednictwem serwisu Cloud Kitchen umożliwiają w szczególności: (i) wprowadzenie i opublikowanie przez nas ofert przygotowania zestawów zgodnie z Twoim zamówieniem, czyli pakietów całodziennego wyżywienia z dostawą oraz (ii) składanie zamówień na te zestawy użytkownikom serwisu na zasadach przewidzianych w szczególności w tym regulaminie. Kiedy korzystasz z serwisu realizujemy tzw. usługi świadczone drogą elektroniczną na opisanych w tym regulaminie zasadach.

2. Umowa zakupu zestawu zawierana jest wtedy, kiedy złożysz zamówienie, a my je potwierdzimy. Z chwilą potwierdzenia zamówienia umowa zawierana jest bezpośrednio pomiędzy Tobą a Cloud Kitchen. Jesteśmy producentem, sprzedawcą oraz dostawcą posiłków.

3. Cloud Kitchen odpowiada za poprawność treści, sposób realizacji zamówień, w tym jakość i terminowość dostaw posiłków. Odpowiadamy za prawidłową realizację złożonych zamówień oraz za wszelkie zobowiązania, które mogą powstać w związku z ich realizacją

4. Serwis przeznaczony jest dla osób fizycznych, na rzecz których świadczyć będziemy usługi drogą elektroniczną zgodnie z tym regulaminem oraz przepisami prawa. Nasze usługi adresujemy co do zasady do osób pełnoletnich, jednak użytkownikiem serwisu może być każda osoba fizyczna, która: (a) posiada pełną zdolność do czynności prawnych; albo (b) uzyska zgodę przedstawiciela ustawowego lub opiekuna prawnego w przypadku, gdy posiada ograniczoną zdolność do czynności prawnych; albo (c) jest reprezentowana przez przedstawiciela ustawowego lub opiekuna prawnego w przypadku, gdy nie posiada zdolności do czynności prawnych. Użytkownikiem serwisu może być jednak także reprezentant osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej niebędącej osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną.

5. Serwis dostępny jest także dla użytkowników niezarejestrowanych oraz zarejestrowanych do swobodnego przeglądania zawartych w nim treści. Z pełnych funkcjonalności, w tym możliwości składania zamówień, mogą skorzystać użytkownicy zarejestrowani czyli Ci, którzy mają aktywne konto klienta oraz niezarejestrowani (zamówienie gościnne).

Założenie i obsługa konta

6. Rejestracji w serwisie - równoznacznej z założeniem konta klienta - możesz dokonać poprzez wypełnienie udostępnionego w serwisie formularza oraz wysłanie go drogą elektroniczną z wykorzystaniem jego funkcjonalności oraz nadanie indywidualnego hasła i wysłanie wypełnionego formularza drogą elektroniczną do nas poprzez wybór odpowiedniej funkcji znajdującej się w tym formularzu; podczas rejestracji należy ustalić indywidualne hasło (ciąg znaków literowych, cyfrowych lub innych wybranych znaków służących zabezpieczeniu dostępu do konta klienta) – login stanowi Twój adres e-mail.

7. Warunkiem rejestracji w serwisie Twojego konta klienta jest akceptacja tego regulaminu w całości. Z chwilą potwierdzenia przez nas założenia konta klienta między Tobą a nami zostaje zawarta umowa o świadczenie usługi utrzymania konta klienta, dzięki czemu możesz korzystać z pełni funkcjonalności serwisu.

8. Usługa utrzymania konta klienta polega na udostępnieniu Tobie funkcjonalności w serwisie, które umożliwiają w szczególności: (a) wgląd do Twoich danych oraz ich modyfikację, (b) szczegóły zamówionych zestawów, w tym menu wraz z listą składników i alergenów (c) podgląd historii zamówień oraz śledzenie stanu ich realizacji, (d) kontakt z obsługą serwisu, (e) zmianę lub odzyskanie hasła do konta klienta, oraz inne, które udostępniać będziemy wraz z rozwojem serwisu.

9. Nie pobierzemy od Ciebie opłat za utworzenie czy prowadzenie konta klienta oraz obsługę zamówień. Zastrzegamy jednak prawo do wprowadzenia opłat za określone funkcje serwisu lub świadczenie za jego pośrednictwem szczególnych usług, co podlegać będzie jednak odrębnym warunkom.

10. W każdym momencie możesz zgłosić nam prośbę o usunięcie konta klienta, co możesz zrobić, wysyłając do nas e-mail. Twoją prośbę zrealizujemy nie później niż w terminie 14 dni od zgłoszenia żądania lub - jeśli masz aktywne zamówienie - w terminie 14 dni od ostatniej zaplanowanej dostawy.

11. Prowadzone konta klienta nie mają charakteru indywidualnego i możesz przenieść prawa i obowiązki z umowy o świadczenie usługi utrzymania konta klienta na inną osobę, w tym zmienić dane na dane innej osoby. Login, jaki stawni Twój adres e-mail, ma charakter indywidualny i nie możesz go zmienić.

12. Mamy prawo uzależnić rejestrację konta klienta od weryfikacji lub potwierdzenia wszystkich lub niektórych danych podawanych przy rejestracji lub zamieszczanych w koncie klienta, w szczególności adresu e-mail lub numeru telefonu.

13. Podanie przez Ciebie jakichkolwiek nieprawdziwych, nieaktualnych lub niepełnych danych oraz brak ich aktualizacji uprawnia nas do odmowy zawarcia lub do wypowiedzenia umowy o świadczenie usługi konta klienta ze skutkiem natychmiastowym. My nie ponosimy odpowiedzialności za skutki podania nieprawdziwych, nieaktualnych lub niepełnych danych, a także za skutki braku ich aktualizacji.

ZAMÓWIENIA

Oferty dostępne w serwisie

14. Cloud Kitchen, jako operator serwisu, udostępnia funkcjonalności, które umożliwiają zakup zestawu z dostawą od Cloud Kitchen sp. z o.o.

15. Informacje o zestawach, przykładowym i aktualnym menu oraz treści ofert, w tym cenniki konkretnych zestawów, wprowadzamy my, na własną odpowiedzialność i jesteśmy zobowiązani do ich weryfikowania. Jeżeli masz ograniczenia dietetyczne lub alergię na składniki żywności, każdorazowo rekomendujemy weryfikację informacji na stronach oferty oraz kontakt z nami.

16. W każdym przypadku zalecamy wybór zestawu z dietą i posiłkami bezpiecznymi z punktu widzenia dolegliwości zdrowotnych Twoich lub osób, dla których zamawiasz zestaw, w tym alergii pokarmowych i innych chorób wymagających ograniczenia lub eliminacji spożywania konkretnych produktów. Na Twoją prośbę udostępnimy także dodatkowe szczegółowe informacje dotyczące zestawu, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa o informowania konsumentów nt. żywności oraz przepisów o prawach konsumenta, które mogą mieć zastosowanie.

17. Zestawy są oferowane przez nas na okresy abonamentowe liczone w dniach, nie krótsze aktualnie niż kilka dni, chyba że konkretna oferta wyraźnie stanowi inaczej.

18. Jeżeli zestawy dostępne są w kilku wariantach kalorycznych, przedstawione wielkości należy traktować orientacyjnie i rzeczywisty rozmiar lub gramatura potraw mogą zależeć od rodzaju oferowanego dania. Oferowane w serwisie dania i zestawy pochodzą z naszej kuchni i przygotowywane są na indywidualne zamówienie, dlatego dopuszczalne są niewielkie różnice w wielkości porcji, gramaturze lub sposobie pakowania, co jest normalnym zjawiskiem w gastronomii. Zależnie od dostępności produktów spożywczych oraz zdarzeń losowych może się zdarzyć także zmiana jednego lub większej ilości składników dania, względem deklarowanych przez nas za pośrednictwem funkcjonalności serwisu. Jakkolwiek nie ponosimy za te zdarzenia odpowiedzialności, staramy się skutecznie informować o takiej zmianie składników w odpowiedni dla danej sytuacji sposób.

19. Dla ułatwienia Tobie podjęcia decyzji o wyborze wariantu zestawu, Cloud Kitchen może umieścić w serwisie dodatkowe informacje, grafiki lub zdjęcia poglądowe. Takie dodatkowe informacje, grafiki lub zdjęcia nie będą stanowiły części umowy, chyba że oferta wybranego zestawu wyraźnie zastrzeże informacje nt. gramatury potraw lub wielkości porcji.

20. Oferta dotycząca zestawu może podlegać dodatkowym warunkom, wskazanym w treści oferty. Cloud Kitchen uprawniony jest w szczególności do nałożenia limitów ilościowych przyjmowanych zamówień oraz ilości zestawów nabywanych w ramach jednego zamówienia. O wszelkich takich warunkach lub ograniczeniach informujemy w treści oferty, przed złożeniem zamówienia.

Zasady składania zamówień

21. Informujemy, że jako operator serwisu, jesteśmy upoważnieni do sprzedaży zestawów.

22. Zamówienia mogą być składane za pośrednictwem formularzy i funkcjonalności dostępnych na stronach internetowych serwisu, po zalogowaniu do konta klienta - 24h na dobę, 7 dni w tygodniu lub bez jego logowania jako zamówienie gościnne.

23. Dostępne w serwisie Cloud Kitchen informacje o zestawach i oferty, w tym opisy właściwości posiłków i parametrów dietetycznych, funkcjonalnych oraz ich ceny nie stanowią oferty zawarcia umowy w rozumieniu kodeksu cywilnego, a jedynie zaproszenie do złożenia takiej oferty.

24. Zamówienia składane są poprzez po dokonaniu wyboru oferty umieszczonej przez nas, tj. wyboru wariantu zestawu, liczby zamawianych zestawów, wielkości porcji (wybór kaloryczności) oraz okresu abonamentowego, na jaki składane jest zamówienie, a także po potwierdzeniu danych niezbędnych do realizacji zamówienia, w tym adresu dostaw.

25. Zamówienie które złożysz za pośrednictwem serwisu, w formie elektronicznej, stanowi ofertę zawarcia umowy przygotowania i dostawy posiłków wchodzących w skład wybranej oferty. Niezwłocznie po wpłygnięciu do nas informacji o Twoim zamówieniu i jego opłaceniu z góry, prześlemy pod Twój adres e-mail potwierdzenie przyjęcia zamówienia, które stanowi nasze oświadczenie o przyjęciu złożonego i opłaconego zamówienia do realizacji i z tym momentem zostaje zawarta umowa o realizację zamówienia pomiędzy Tobą a nami. Jeżeli zamówienie nie zostanie opłacone (nie zaksięgujemy wpłaty na nasze konto) Cloud Kitchen jest uprawniony do odrzucenia zamówienia (oferty zawarcia umowy).

26. Udostępniamy możliwość dodania w polu "informacje dodatkowe" komentarza do zamówienia, w którym możesz zamieścić informacje dodatkowe ułatwiające dostawę (np. kod do bramy lub domofonu, piętro). Możesz tam umieścić również komentarze lub prośby, jednak nie będą one jednak stanowiły części Twojej umowy z nami i nie gwarantujemy, że zostaną spełnione - nie będą też podstawą do ewentualnych reklamacji. Dodatkowo, w przypadku np. wskazania przez Ciebie w formularzu szczególnych, niemożliwych do realizacji wymagań w uwagach złożonych do zamówienia, Cloud Kitchen uprawniony będzie odrzucić zamówienie (ofertę zawarcia umowy), a umowa o realizację zamówienia nie zostanie zawarta. W takim przypadku płatność zostanie Tobie niezwłocznie zwrócona w ten sam sposób, w który została dokonana, zwykle nie później niż w terminie 14 dni roboczych, chyba że uzgodnisz z nami inaczej, np. złożysz inne zamówienie.

27. Jeżeli chcesz otrzymać fakturę VAT za zamówienie, koniecznie podaj NIP i dane firmowe podczas realizacji zamówienia w formularzu zamówienia. W przeciwnym razie nie będziemy mogli zrealizować prośby o wystawienie faktury za złożone i zrealizowane zamówienie.

28. Po złożeniu zamówienia nie może ono być anulowane, tj. nie możesz wycofać ani anulować złożonego zamówienia, dlatego prosimy o uważne przejrzanie zamówienia przed jego złożeniem.

29. Informacje o przyjęciu lub odrzuceniu zamówienia przesyłane są przez Cloud Kitchen w naszym imieniu.

30. Cloud Kitchen ma prawo do dokonywania zmian warunków ofert prezentowanych w serwisie, w tym także do przeprowadzania i odwoływania wszelkiego rodzaju akcji promocyjnych czy konkursów na zasadach uregulowanych odrębnie. Uprawnienie to jednak nie ma wpływu na zamówienia złożone przed dokonaniem takich zmian. Promocje nie łączą się, chyba że w odrębnym regulaminie przewidziano inaczej.

31. Zastrzegamy prawo do odmowy zawarcia z Tobą umowy o realizację zamówienia z ważnych przyczyn, takich jak brak możliwości wykonania umowy po naszej stronie, uzasadnione przypuszczenie naruszenia regulaminu, w tym przeznaczenia zamawianych posiłków w innych celach niż osobiste i niekomercyjne czy naruszenia naszych dóbr osobistych oraz personelu, błędy w działaniu serwisu, problemy z realizacją poprzednich zamówień, spowodowane w szczególności brakiem współpracy przy realizacji zamówień.

Realizacja zamówień i dostawy

32. Zamówienia realizowane są wyłącznie na wybranych obszarach i w wybranych miejscowościach, w zależności od dostępności ofert wprowadzanych do serwisu przez restauratora oraz wprowadzonego przez Ciebie adresu dostawy.

33. Terminy realizacji są każdorazowo podane na stronie wybranej oferty, przed złożeniem zamówienia.

34. Dostawy są realizowane w godzinach nocnych minimum 5 razy w tygodniu z wykluczeniem dni świątecznych.

35. Usługi transportowe realizuje zewnętrzny, niezależny od Cloud Kitchen dostawca, pod adres dostawy wprowadzony podczas składania zamówienia. Dostawy realizowane codziennie są w godzinach nocnych (ok. 1:00-7:00) w dni robocze i soboty. Zestawy zamówione na niedzielę dostarczane są w sobotę rano. Dostawy realizowane są pod adresy domowe - pod drzwi lokalu oraz firmowe - do recepcji, nie są dostarczane do rąk własnych lub domowników oraz zostaną pozostawione pod drzwiami wejściowymi do lokalu (lub budynku), na Twoje ryzyko, na co wyrażasz zgodę. Jeżeli podasz optymalną maksymalną godzinę dostawy, którą może być 5:00 lub 6:00 albo podana zostanie godzina dostawy, weź proszę pod uwagę jest ona czasem szacowanym i choć kurier stara się dostarczyć posiłki w tym czasie, to z uwagi na możliwość wystąpienia czynników zewnętrznych, takich jak wysokie natężenie ruchu czy niekorzystne warunki atmosferyczne, nie gwarantujemy, że dostawca dostarczy zamówienie w tym czasie.

36. Dostawy realizowane mogą być również w godzinach nocnych, dlatego konieczne jest podanie pełnego, poprawnego i dokładnego adresu - wraz z ewentualnym opisem sposobu dostania się do nieruchomości (np. podanie kodu do bramy, klatki, numeru piętra). W przypadku braku możliwości uzyskania dostępu we wskazane miejsce kurier uprawniony będzie do pozostawienia zamówienia w najbliższym dostępnym miejscu, zależnie od warunków na miejscu, o czym zostaniesz poinformowany. W szczególnych sytuacjach kurier może podjąć próbę kontaktu telefonicznego celem ustalenia sposobu dostawy lub miejsca pozostawienia zamówienia, a jeśli nie będzie możliwe skontaktowanie się z Tobą lub kurier nie znajdzie odpowiedniego miejsca - dostawa może nie zostać zrealizowana.

37. Zgodnie z obowiązującymi przepisami zobowiązany jesteś do sprawdzenia dostarczonych posiłków niezwłocznie po ich dostarczeniu. Jeżeli stwierdzisz, że w czasie transportu nastąpił ubytek lub uszkodzenie (zepsucie się) posiłków - masz obowiązek dokonać wszystkich czynności, które pozwolą ustalić odpowiedzialność dostawcy, w tym zrobić zdjęcia czy inną dokumentację adekwatnie do sytuacji. Brak tych działań może nam uniemożliwić zaproponowanie ewentualnych reklamacji na Twoją korzyść.

Zmiany lub anulowanie złożonych zamówień

38. Przed złożeniem zamówienia zwróć uwagę czy wybrana oferta spełnia Twoje oczekiwania, ponieważ ze względu na planowanie dostaw żywności i bieżące przygotowywanie posiłków przez restauratorów ze świeżych produktów - co do zasady nie przewidujemy możliwości anulowania zamówień.

39. Informujemy też, że zgodnie z obowiązującymi przepisami o prawach konsumenta, w stosunku do składanych zamówień, które dotyczą produktów spożywczych, żywnościowych oraz usług gastronomicznych, prawo do odstąpienia od umowy przez konsumenta (rezygnacji z zamówienia, odwołania zamówienia lub zwrotu) nie przysługuje, podobnie wobec innych produktów, które ze względu na swoją specyfikę nie mogą być ponownie sprzedane lub które ulegają szybkiemu zepsuciu lub mają krótki termin przydatności do użycia, a także wobec produktów, które dostarczone są w zabezpieczonym opakowaniu, których po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu.

40. Jeśli jednak wybrana oferta przewiduje możliwość zmiany terminu dostawy i chcesz skorzystać z możliwości zmiany terminu dostawy posiłków z danego zamówienia z powodu okoliczności, na które nie masz wpływu. Jeśli chcesz z tej możliwości skorzystać, to w przypadku zamówień realizowanych w cyklach tygodniowych (od poniedziałku), musisz to zrobić z wyprzedzeniem co najmniej dwóch dni, poinformuj nas o tym jak najszybciej pod adres e-mail lub skorzystaj z funkcjonalności serwisu (np. w formie udostępnionego kalendarza dostaw). Jeśli zmiana terminu dostawy wciąż będzie możliwa, zamówienie (dostawy kolejnych zestawów) będą kontynuowane w kolejnych, wybranych przez Ciebie dniach. Na tych samych zasadach przewidujemy możliwość zmiany adresu dostawy, pod warunkiem, że restaurator, u którego złożyłeś zamówienie obsługuje ten adres.

41. Nie przewidujemy możliwości anulowania lub rezygnacji z zamówień, chyba że uzgodnisz to z nami w razie nadzwyczajnych okoliczności czy w procesie reklamacyjnym. W takim przypadku zwrócimy Tobie odpowiednio całość lub część wpłaconych środków za zamówienie, którego nie wykorzystałeś - w ten sam sposób, w jaki dokonałeś płatności albo w formie kodu rabatowego

umożliwiającego dokonanie kolejnego zamówienia z Cloud Kitchen, pomniejszoną o udzielone rabaty (wykorzystane kody rabatowe).

42. Dla uniknięcia wątpliwości zastrzegamy, że uprawnienie do zwrotu posiłków dostarczonych zgodnie z zamówieniem lub odstąpienia od umowy w tym zakresie nie przysługuje także przedsiębiorcom.

PŁATNOŚCI

43. Ceny zestawu, którego dotyczy oferta zamieszczona przez nas zawiera już koszty przygotowania i opakowania posiłków, usługi gastronomicznej, dostawy oraz podatku od towarów i usług (VAT) należnego zgodnie z obowiązującymi przepisami. Powyższe nie dotyczy dodatkowych opcji, które mogą zostać przewidziane w ofercie i w takim przypadku o wszystkich dodatkowych kosztach realizacji zamówienia zostaniesz poinformowany przed jego złożeniem.

44. Pełen koszt realizacji zamówienia opłacany jest z góry, najpóźniej na 2 (dwa) dni przed rozpoczęciem dostaw wybranych zestawów. Realizacja złożonego zamówienia jest wstrzymana do momentu otrzymania pełnej należności za to zamówienie. W przypadku niedokonania płatności w ciągu 24 godzin od złożenia zamówienia może ono zostać anulowane.

45. Jesteśmy upoważnieni do otrzymywania płatności. Na Twoją prośbę wystawimy rachunek i fakturę, przy wcześniejszym spełnieniu przesłanek z punktu 27 tego regulaminu.

46. Możesz wybrać następujące formy dokonania płatności za złożone zamówienie w ramach szybkich płatności online: karta płatnicza, przelew online (tzw. szybki przelew), płatności mobilne (BLIK) lub podobne dostępne do wyboru w serwisie lub na stronie dostawcy usług płatności (PayU). Realizacja zamówienia rozpoczęta zostanie niezwłocznie po przesłaniu Tobie potwierdzenia przyjęcia zamówienia oraz po otrzymaniu z systemu płatności informacji o pozytywnym zakończeniu przeprowadzonej płatności. Nie przewidujemy możliwości płatności za zamówienie za pobraniem lub przy odbiorze.

47. Możemy w każdym czasie ogłosić promocję w serwisie, np. poprzez udzielenie zniżki od ceny zestawów, co nie wpływa jednak na warunki realizacji zamówień złożonych przed ogłoszeniem lub rozpoczęciem obowiązywania promocji. Do skorzystania z promocji może być konieczne poprawne wpisanie specjalnego kodu rabatowego przed złożeniem zamówienia. W każdym przypadku kody rabatowe przyznawane są zgodnie z odrębnymi warunkami oraz mają określony termin ważności. O ile warunki konkretnego kodu rabatowego nie stanowią inaczej, kod rabatowy jest jednorazowy, nie podlega wymianie na gotówkę, a w przypadku jego niewykorzystania w terminie ważności lub anulowania zamówienia równowartość kodu rabatowego nie jest zwracana.

48. W przypadku braku dokonania płatności w terminie 7 dni od złożenia zamówienia, zgodnie z obowiązującymi przepisami możemy anulować Twoje zamówienie, tj. odstąpić od umowy o realizację zamówienia, bez wyznaczania Tobie dodatkowego terminu na opłacenie zamówienia.

ODPOWIEDZIALNOŚĆ I REKLAMACJE

49. Zgodnie z przepisami prawa ponosimy odpowiedzialność za wady fizyczne (lub prawne) dostarczanych posiłków. Ten regulamin nie stanowi natomiast oświadczenia gwarancyjnego ani obietnicy udzielenia gwarancji jakości przez nas.

50. Jeśli zamówiony posiłek lub zestaw nie spełni Twoich oczekiwań, możesz złożyć reklamację za naszym pośrednictwem, przesyłając wiadomość pod adres e-mail cloudkitchencatering@gmail.com. Zrób to najszybciej jak to możliwe, najlepiej od razu po otrzymaniu zestawu, ale w każdym przypadku nie później niż w terminie 14 dni od daty realizacji konkretnej dostawy. Pamiętaj, że zamówione zestawy to świeżo przygotowana, dlatego łatwo psująca się żywność, dlatego każdy dzień opóźnienia w zgłoszeniu reklamacji utrudni wyjaśnienie okoliczności reklamacji.

51. W celu zweryfikowania okoliczności reklamacji, w celu weryfikacji zgłoszenia możemy poprosić Cię o przesłanie fotografii posiłku lub innych dowodów oraz wyjaśnienia okoliczności prowadzących do jej złożenia. Przekażemy takie informacje naszym pracownikom lub dostawcy w celu wyjaśnienia sprawy oraz znalezienia przyczyn, które doprowadziły do złożenia przez Ciebie

reklamacji.

52. Jesteśmy producentem oraz sprzedawcą posiłków i bierzemy odpowiedzialność za realizację zamówień. Pomimo tego, że nie świadczymy usługi ich dostawy i nie możemy wziąć odpowiedzialności za dostawę zestawów, postaramy się znaleźć rozsądne i uczciwe oraz polubowne rozwiązanie w oparciu o przesłane informacje oraz wyjaśnienia dostawcy.

53. Rozpatrzymy Twoją reklamację w terminie 14 dni roboczych, chyba że nie opiszesz przedmiotu i zakresu reklamacji w sposób umożliwiający jej rozpatrzenie lub nie podasz nam danych umożliwiających identyfikację Ciebie i zamówienia, którego reklamacja dotyczy. W takim przypadku, termin na rozpatrzenie reklamacji biegnie od dnia, w którym dostarczysz nam ostatnie brakujące informacje. Odpowiemy na adres e-mail wskazany w koncie klienta lub ten, z którego nadesłana została reklamacja.

54. Jeżeli uznamy reklamację za uzasadnioną, możemy zlecić zwrot płatności za dane zamówienie albo rekompensatę w postaci kodu rabatowego odpowiedniej wysokości, według naszego uznania i oceny sytuacji.

55. Jeżeli masz uwagi dotyczące działania serwisu w związku z korzystaniem z usług świadczonych przez nas drogą elektroniczną (takich jak np. prowadzenie konta klienta, zamieszczanie opinii w serwisie, newsletter) reklamacja może zostać złożona elektronicznie na adres: cloudkitchencatering@gmail.com. W zgłoszeniu reklamacyjnym opisz zaistniały problem, a my niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni ustosunkujemy się do takiej reklamacji i prześlemy odpowiedź wiadomością e-mail.

USŁUGI DODATKOWE

56. Niezależnie od prowadzenia konta klienta możemy świadczyć też na Twoją rzecz za pośrednictwem serwisu takie usługi jak: (i) zamieszczanie opinii, (ii) newsletter, (iii) blog kulinarny czy (iv) przesłanie treści edukacyjnych lub marketingowych (np. e-book).

57. W przyszłości będzie dostępna usługa “zamieszczanie opinii”. Polegać będzie ona na umożliwieniu osobom, które założyły konto klienta, publikowania w serwisie indywidualnych i subiektywnych wypowiedzi dotyczących zestawów, które były przedmiotem ich zamówień. W każdej chwili będziesz mógł skorzystać z tej usługi albo zrezygnować z niej, zaprzestając zamieszczania treści w serwisie. W przypadku zamieszczenia opinii, w tym zdjęcia, udzielasz nam nieodpłatnej, nieodwołalnej i nieograniczonej terytorialnie licencji do wykorzystywania tych treści opinii w celach związanych z prowadzeniem serwisu oraz reklamą i promocją serwisu oraz naszej oferty.

58. Usługa “newsletter” (biuletyn elektroniczny) jest nieodpłatna i polega na przesyłaniu pod wskazany adres e-mail informacji handlowych dotyczących usług Cloud Kitchen oraz innych naszych podwykonawców. Korzystanie z newslettera jest w pełni dobrowolne, a aktywacja tej usługi odbywa się poprzez zaznaczenie odpowiedniego checkboxa podczas rejestracji lub w panelu ustawień konta klienta w serwisie.

59. Newsletter dostępny jest także dla osób niezarejestrowanych, bez aktywnego konta klienta, a jego zamówienie może nastąpić wówczas w szczególności poprzez podanie w tym celu na adresie e-mail na odpowiedniej stronie internetowej.

60. Możesz w każdym momencie zrezygnować z subskrypcji newslettera, wysyłając do nas taką prośbę, w tym w szczególności poprzez kliknięcie odpowiedniego linka zamieszczonego w stopce każdej wiadomości, przesłanej w ramach newslettera.

61. Korzystanie z innych treści dostępnych w serwisie może odbywać się także na warunkach opisanych szczegółowo na konkretnych podstronach lub w odrębnych regulaminach.

WARUNKI TECHNICZNE I BEZPIECZEŃSTWO KORZYSTANIA Z SERWISU

Warunki techniczne

62. Dostęp do treści serwisu, możliwy jest z wykorzystaniem wszystkich popularnych przeglądarek internetowych, systemów operacyjnych, typów urządzeń oraz typów połączeń

internetowych. Minimalne wymagania techniczne umożliwiające korzystanie z serwisu to przeglądarka internetowa w wersji co najmniej Chrome 66 lub FireFox 60 lub Opera 53 lub Safari 5 lub nowszych, z włączoną obsługą języka Javascript, akceptująca pliki typu „cookies” oraz łącze internetowe o przepustowości co najmniej 256 kbit/s.

63. Korzystanie z konta klienta oraz innych funkcjonalności serwisu, w tym składanie zamówienia, wymaga podania danych osobowych niezbędnych do realizacji zamówienia oraz posiadania przez Ciebie aktywnego konta poczty elektronicznej (e-mail) oraz polskiego numeru telefonu i dostęp do rachunku bankowego lub karty płatniczej, które umożliwią opłacenie zamówienia. Do założenia konta klienta, korzystania z usługi newsletter czy otrzymania dodatkowych treści wystarczające jest zwykle podanie adresu e-mail, chyba że w odrębnych warunkach opisano inaczej.

64. Nie ponosimy odpowiedzialności za szkody wynikłe z Twojej winy w razie: (a) naruszenia przez Ciebie postanowień regulaminu, (b) niewłaściwego zabezpieczenia lub udostępnienia przez Ciebie danych logowania do konta klienta osobom trzecim, (c) niewłaściwego sposobu korzystania z serwisu.

65. Informujemy, że stosujemy w serwisie pliki „cookies”, które mają na celu poprawne działanie serwisu na Twoich urządzeniach i nie powodują zmian w ich konfiguracji. Możesz wyłączyć mechanizm „cookies” w przeglądarce internetowej swojego urządzenia, jednak może to spowodować utrudnienia lub uniemożliwić korzystanie z serwisu.

Bezpieczeństwo

66. Zgodnie z wynikającym z przepisów obowiązkiem informujemy, że zabronione jest dostarczanie przez Ciebie za pośrednictwem funkcjonalności serwisu (np. zamieszczanie opinii czy komentarzy) lub w związku z jego działaniem treści o charakterze bezprawnym oraz wykorzystywanie serwisu i świadczonych przez nas usług w sposób sprzeczny z prawem, dobrymi obyczajami lub naruszający dobra osobiste osób trzecich.

67. Korzystanie z serwisu wymaga dostępu do internetu, a publiczny charakter tej sieci, tak jak w przypadku wszystkich usług świadczonych przez Internet, wiązać może się z zagrożeniem pozyskania i modyfikowania danych przez osoby nieuprawnione, dlatego rekomendujemy stosowanie środków technicznych i organizacyjnych, które zminimalizują takie zagrożenia, takie , które zminimalizują wskazane wyżej zagrożenia, takie jak ochrona i niezapisywanie hasła dostępu, stosowanie różnych haseł do różnych serwisów internetowych czy korzystanie z oprogramowania antywirusowego i chroniące tożsamość użytkowników internetu.

68. Jeżeli podejrzewasz, że Twoje dane, konto klienta lub dane dotyczące płatności, w tym karta płatnicza, której używasz do płatności w serwisie zostały skradzione lub wykorzystanie niezgodnie z prawem przez osoby trzecie, natychmiast nas o tym poinformuj (w przypadku płatności - poinformuj także bank lub operatora karty), a dołożymy starań, aby niezwłocznie podjąć odpowiednie działania związane z prowadzeniem Twojego konta klienta i jego zabezpieczeniem. Pamiętaj, że nie możemy ponosić odpowiedzialności za skutki takich zdarzeń oraz nie możemy pomóc w zabezpieczeniu Twoich danych, jeśli nie zostaniemy o takich zdarzeniach poinformowani.

Licencja

69. Kiedy rejestrujesz konto klienta, udzielamy Tobie odwoławczej, niewyłącznej, nieprzenoszalnej i nie podlegającej dalszemu licencjonowaniu licencji na korzystanie z aplikacji webowej serwisu i dedykowanej do obsługi serwisu aplikacji w celu korzystania z jego funkcjonalności na użytek własny i w celach niekomercyjnych, tj. w szczególności do przeglądania informacji o dostępnych zestawach, zamieszczonych ofertach, składania zamówień oraz organizowania dostaw zamawianych posiłków.

70. Zastrzegamy, że wszelkie prawa do własności intelektualnej dot. oprogramowania Cloud Kitchen, dokumentacji bądź informacji przekazywanych za pośrednictwem serwisu, w tym do znaku towarowego, logotypu i domeny Cloud Kitchen, należą do nas lub, w stosunku do treści ofert lub opisów oferowanych zestawów albo są wykorzystywane na zasadzie licencji. Nie możesz kopiować, modyfikować, dostosowywać, odtwarzać kodu źródłowego, dekompilować ani w inny sposób odkrywać kodu źródłowego oprogramowania serwisu oraz wykorzystywać dostępnych w

serwisie treści (tekstów i grafik) w celach komercyjnych, marketingowych lub jakichkolwiek innych celach niż pozyskanie informacji o dostępnych zestawach, zamieszczonych ofertach, składania zamówień oraz organizowania dostaw zamawianych posiłków.

Odpowiedzialność

71. Co do zasady nie weryfikujemy treści dostarczanych przez innych użytkowników serwisu, dlatego nie wykluczamy, że podczas korzystania z serwisu napotkasz treści, które nie będą kompletne, okażą się nierzetelne, nieaktualne lub wprowadzające w błąd, albo nielegalne lub naruszające prawa osobiste Twoje lub osób trzecich. Jeśli takie zauważysz, prosimy poinformuj nas o tym, jednak musimy zastrzec, że nie ponosimy odpowiedzialności za takie treści zamieszczone w serwisie przez innych użytkowników serwisu oraz za szkody lub krzywdy, które powstaną wskutek korzystania z tych treści.

72. Stale rozwijamy nasze usługi i udostępniamy serwis Cloud Kitchen w formie każdorazowo dostępnej w sieci internetowej ("as is"), dlatego nie składamy żadnych gwarancji co do działania i sposobu funkcjonowania serwisu oraz co do dostępności funkcji, zestawów i ofert, dostępnych za pośrednictwem naszego serwisu, które mogą ulegać zmianom w każdym czasie lub być w całości albo w części usuwane.

73. Nie ponosimy odpowiedzialności za skutki przerw w komunikacji internetowej czy działania infrastruktury naszych partnerów technicznych, jak również za brak możliwości uzyskania dostępu do aplikacji lub błędy w aplikacji wykorzystywanej przez serwis.

74. Ponosimy odpowiedzialność za szkody i krzywdy, które wynikać mogą z umowy o realizację zamówienia, a także za dostępność i zgodność zestawów z treścią oferty zamieszczonej w serwisie. Nie ponosimy jakiegokolwiek odpowiedzialności za opóźnienia lub niewykonanie zamówienia na skutek zdarzeń siły wyższej, na które nie mamy wpływu. W granicach dozwolonych polskim prawem wyłączamy też możliwość dochodzenia wobec nas roszczeń tytułem gwarancji (której nie udzielamy) oraz za skutki działań lub zaniechań Twoich lub osób trzecich. Nie ponosimy też odpowiedzialności wynikającej z umowy lub deliktu (czynu zabronionego), w tym zaniedbań czy wprowadzenia w błąd, do którego mogło dojść z wykorzystaniem lub za pośrednictwem serwisu, przykładowo (lecz nie wyłącznie) w przypadku niewłaściwej jakości dostarczonych posiłków, niewłaściwego opisu zestawów lub oznakowania posiłków, problemów z dostawą posiłków, następstwa przyjęcia Twojego konta lub danych do jego logowania, utratę funkcjonalności czy danych historii zamówień spowodowane zmianami technicznymi czy optymalizacyjnym w serwisie, w tym z szkody pośrednie oraz wyrządzone wskutek powyższego krzywdy.

75. Jeżeli jesteś przedsiębiorcą i nie jesteś przedsiębiorcą na prawach konsumenta, nie ponosimy wobec Ciebie odpowiedzialności za szkody wynikłe z winy nieumyślnej oraz za utracone korzyści (tj. ponosimy odpowiedzialność wyłącznie w przypadku umyślnego wyrządzenia szkody, w granicach rzeczywiście poniesionych strat), a spory z Tobą poddamy pod rozstrzygnięcie sądu właściwego miejscowo dla dzielnicy Śródmieście m.st. Warszawa.

76. W przypadku naruszenia przez Ciebie postanowień regulaminu uprawnieni będziemy do usunięcia Twojego konta klienta, co nie będzie miało jednak wpływu na zobowiązania i roszczenia wynikające z zawartej przez Ciebie za pośrednictwem serwisu umowy o realizację zamówienia.

DANE OSOBOWE

77. Podawane za pośrednictwem serwisu oraz w związku z realizacją zamówień dane osobowe zbieramy i przetwarzamy zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, na zasadach opisanych szczegółowo w Polityce Prywatności.

78. Informacje na temat przetwarzania Twoich danych osobowych w związku z działaniem serwisu i jego funkcjonalności, tj. w zakresie w jakim jesteśmy administratorem tych danych osobowych decydującym o celu i sposobie ich przetwarzania, przekazujemy w treści Polityki Prywatności, z którą musisz zapoznać się przed rejestracją konta klienta i złożeniem zamówienia.

79. Kiedy złożysz zamówienie za pośrednictwem serwisu, Twoje dane osobowe zostaną w niezbędnym zakresie przekazane innym podmiotom, którzy zrealizują obowiązek informacyjny w

wybrany przez siebie sposób, firmie kurierskiej oraz innym podmiotom zaangażowanym w realizację zamówienia. Szczegóły w Polityce Prywatności.

ZMIANY REGULAMINU

80. Zastrzegamy prawo do zmiany regulaminu w każdym czasie, w szczególności w przypadku: (i) zmiany przepisów prawa lub ich wykładni stosowanej przez uprawnione organy, (ii) wydania orzeczenia, decyzji lub innego podobnego aktu przez sąd lub uprawniony organ władzy publicznej, mającego wpływ na treść regulaminu, (iii) rozbudowy lub zmiany funkcjonalności serwisu, (iv) zapobiegania naruszeniom regulaminu lub przeciwdziałania nadużyciom, (v) usunięcia niejasności lub wątpliwości interpretacyjnych dotyczących treści regulaminu, (vi) zmiany technologicznej w procesach w serwisie, w szczególności w procesie zakładania konta klienta albo składania zamówień, (vii) w zakresie nazw, adresów lub innych danych firmowych wskazanych w treści regulaminu.

81. Jeśli posiadasz konto klienta, zostaniesz poinformowany o zmianie regulaminu wiadomością e-mail, którą prześlemy Tobie na 7 (siedem) dni przed wejściem w życie zmienionego, nowego regulaminu. Jeśli jesteś konsumentem lub przedsiębiorcą na prawach konsumenta, będziesz mógł odmówić akceptacji regulaminu, co skutkować będzie usunięciem konta klienta i rozwiązaniem umowy o świadczenie przez nas usług drogą elektroniczną na Twoją rzecz. Jeśli jednak nie odmówisz w terminie 14 dni od powiadomienia, potraktujemy to jako zgodę na związanie nowym regulaminem. Jeśli nie jesteś konsumentem lub przedsiębiorcą na prawach konsumenta i nie wypowiedzisz umowy w terminie 7 dni od dnia zawiadomienia (lub np. nie poprosisz o usunięcie w tym czasie konta klienta), potraktujemy to jako akceptację nowego regulaminu bez zastrzeżeń.

82. Zmiana regulaminu pozostanie bez wpływu na realizowane dla Ciebie zamówienia.

POSTANOWIENIA KOŃCOWE I PRZYDATNE INFORMACJE

83. Możesz w każdym momencie wydrukować lub pobrać i zapisać ten regulamin na Twoim urządzeniu.

84. Zastrzegamy prawo do dokonania cesji, zlecenia podwykonawstwa lub przeniesienia całości lub wybranych praw i obowiązków wynikających z regulaminu na osoby trzecie, bez Twojej uprzedniej zgody, o ile nie ograniczy to praw przysługujących Tobie zgodnie z tym regulaminem lub przepisami prawa.

85. Każdy konsument ma możliwość skorzystania z alternatywnych w stosunku do postępowania sądowego sposobów rozwiązywania sporów („ADR”), w szczególności poprzez mediację, poprzez concyliację lub w ramach arbitrażu (sąd polubowny). Lista instytucji, do których konsument może się zwrócić o rozstrzygnięcie sporów w ramach ADR znajduje się pod tym linkiem (http://ec.europa.eu/consumers/solving_consumer_disputes/non-judicial_redress/national-out-of-court-bodies/index_en.htm). Każdy konsument może również skorzystać z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń poprzez złożenie swojej skargi za pośrednictwem unijnej aplikacji internetowej („ODR”), dostępnej pod tym linkiem (<http://ec.europa.eu/consumers/odr/>).

86. W sprawach nieuregulowanych w tym regulaminie mają zastosowanie przepisy kodeksu cywilnego, przepisy ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną, przepisy ustawy o prawach konsumenta oraz inne właściwe przepisy polskiego prawa.

87. Regulamin wchodzi w życie z dniem 1 sierpnia 2022 roku.

SŁOWNIK I PRZEPISY PRAWNE

Definicje

Cloud Kitchen, my, nam, nas, restaurator - właściciel i operator serwisu działający pod firmą *Cloud Kitchen spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie, adres: Aleja Jana Pawła II 27, 00-867 Warszawa (mazowieckie)* , wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla M. ST. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy KRS, pod numerem 0000704292, NIP: 5252729619, REGON: 368773435, o kapitale zakładowym w wysokości 50 000,00 złotych;

zestaw – pakiet posiłków całodziennego wyżywienia wraz z dostawą, oferowany przez Cloud Kitchen sp. z o.o. i opisany w serwisie;

dni robocze – dni tygodnia od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy w Polsce;

konsument – osoba fizyczna dokonująca z nami czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową, a także osoba fizyczna zawierająca umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej;

konto klienta – indywidualny dla każdego użytkownika serwisu Cloud Kitchen panel, który uruchomimy po rejestracji Twojego konta w serwisie i zawarciu umowy o świadczenie usługi utrzymania konta klienta zgodnie z tym regulaminem;

oferta – istotne warunki umowy o realizację zamówienia takie jak w szczególności: rodzaj zestawu, wielkość posiłków, wartość zamówienia (cena) oraz okres abonamentu;

przedsiębiorca – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, prowadząca we własnym imieniu działalność gospodarczą lub zawodową i dokonująca czynności prawnej związanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;

regulamin – ten regulamin serwisu Cloud Kitchen;

serwis - strona internetowa Cloud Kitchen umożliwiające prezentację ofert, składanie zamówień oraz założenie i prowadzenie konta klienta;

zamówienie - złożone przez Ciebie zapotrzebowanie na dostawę posiłków zgodnie z ofertą;

Powołane przepisy prawa

ustawa o prawach konsumenta - ustawa z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta (tekst jednolity: Dz.U. 2020 poz. 287) ze zm.;

kodeks cywilny - ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 roku Kodeks cywilny (tekst jednolity: Dz.U. 2020 poz. 1740) ze zm.;

ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną - ustawa z dnia 18 lipca 2002 roku (Dz.U. 2020 poz. 344) ze zm.;

prawo o informowaniu konsumentów nt. żywności - Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 1169/2011 w sprawie przekazywania konsumentom informacji na temat żywności (link tutaj)