

## **REGULAMIN**

### **ISKROWY FIT-CATERING**

#### **REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG PRZYGOTOWANIA I DOSTAWY POSIŁKÓW W RAMACH ISKROWEGO FIT CATERINGU**

##### **§1**

#### **POSTANOWIENIA OGÓLNE**

Regulamin określa rodzaje usług oraz zakres świadczenia usług drogą elektroniczną, telefoniczną oraz pośrednictwem serwisu internetowego przez Jakuba Gosę, prowadzącą działalność gospodarczą pod nazwą ISKRA JAKUB GOSSA przy ulicy Łąkowej 19 w Sztumskim Polu 82-400, wpisaną do Ewidencji Działalności Gospodarczej pod numerem NIP: 579-189-11-26, będącą właścicielem serwisu internetowego [www.iskracatering.pl](http://www.iskracatering.pl), zwaną dalej "ISKRA"

##### **§2**

#### **DEFINICJE**

1. „Usługi”, „dieta”, „produkt” - przygotowywanie i dostarczanie przez ISKRA posiłków w zestawach całodziennych w ramach tzw. cateringu dietetycznego.
2. „Klient”, „Zamawiający”- pełnoletnia osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna, która korzysta z usług.
3. „Sprzedawca” – ISKRA Jakub Gossa

##### **§3**

#### **PRZEDMIOT ZAMÓWIENIA**

1. Przedmiotem zamówienia ( "Zamówienie") jest usługa lub usługi w wybranym przez Klienta wariantcie, aktualnie dostępne warianty diet widoczne są na stronie [www.iskracatering.pl](http://www.iskracatering.pl).
2. Zestawy posiłków dostarczane są w zamkniętych pojemnikach, w opakowaniu zbiorczym które zawiera informacje o wybranej diecie.
3. Ceny poszczególnych zestawów obowiązujące w dniu zamówienia określone są w cenniku ISKROWEGO FIT CATERINGU ( "Cennik") znajdującego się na stronie internetowej [www.iskracatering.pl](http://www.iskracatering.pl)
4. Zestaw próbny to 1 dniowy zestaw.

##### **§4**

#### **ZŁOŻENIE ZAMÓWIENIA**

1. Dokonanie zamówienia następuje poprzez złożenie odpowiedniej dyspozycji przez osobę zamierzającą skorzystać z usług ("Zamawiający") w jednej z następujących form:
  - a) poprzez formularz dostępny na stronie internetowej [www.iskracatering.pl](http://www.iskracatering.pl),
  - b) poprzez email, wysłanie wiadomości z zamówieniem na adres: [kontakt@iskracatering.pl](mailto:kontakt@iskracatering.pl),
  - c) Telefonicznie – +48 512 666 062 w godzinach 7-15 od poniedziałku do piątku,
  - d) Poprzez wiadomość tekstowa („SMS”) na numer +48 512 666 062.
2. Zamówienie uważane jest za ważne z chwilą otrzymania przez Zamawiającego potwierdzenia za pośrednictwem poczty elektronicznej lub sms.
3. Zamówienia złożone oraz potwierdzone w dniu roboczym do godziny 15.00 będą realizowane w przeciągu 5 dni roboczych po zaksięgowaniu wpłaty na rachunku bankowym. Zamówienia

złożone w dzień roboczy po godzinie 15.00 oraz w soboty, niedziele, dni ustawowo wolne od pracy będą realizowane według kolejności wpłynięcia zamówienia do 5 dni roboczych.

4. W przypadku dłuższej przerwy ze względu na święta i dni ustawowo wolne od pracy lub też inne nadzwyczajne okoliczności wywołujące przerwę w dostawach, zamówienia złożone w tym czasie będą realizowane według kolejności systemowej.
5. Warunkiem koniecznym do realizacji zamówienia jest zaksięgowanie płatności za zamówienie na rachunku bankowym ISKRA lub przesłanie potwierdzenia przelewu na adres kontakt@iskracatering.pl.
6. Klient podczas składania zamówienia zobowiązany jest do podania swoich danych osobowych, adresu dostawy wraz z informacjami dodatkowymi dostępu do wskazanego adresu oraz numeru telefonu. Szczegółowe informacje dotyczące ich przetwarzania określa „Polityka Prywatności” znajdująca się na stronie internetowej [www.iskracatering.pl](http://www.iskracatering.pl)
7. ISKRA nie ponosi odpowiedzialności za zamówienie po pozostawieniu we wskazanym przez Klienta miejscu, pod wskazanym adresem.
8. Klient ma możliwość wskazania alternatywnego miejsca, w którym kierowca może zostawić zamówienie w przypadku nieobecności Klienta.
9. Poza informacjami wskazanymi w pkt. 2. Zamawiający zobowiązany jest poinformować ISKRA o wszelkich dolegliwościach zdrowotnych, w szczególności alergiach pokarmowych i innych chorobach lub dolegliwościach wymagających eliminacji lub ograniczenia spożywania określonych produktów.
10. Przyjęcie i zrealizowanie Zamówienia nie stanowi przyjęcia odpowiedzialności ISKRA za ewentualnie niekorzystne samopoczucie Klienta lub negatywną reakcję organizmu na zestaw składników, w szczególności z powodu braku wiedzy o pozostałych produktach przyjmowanych przez Klienta.

## §5

### SPOSOBY PŁATNOŚCI ZA ZAMÓWIENIE

1. ISKRA udostępnia następujące sposoby płatności:
  - a) przelewem bankowym ,
  - b) gotówką u dostawcy
  - c) przelewem bankowym na wskazany w potwierdzeniu Zamówienia numer rachunku bankowego, dostępny również na [www.iskracatering.pl](http://www.iskracatering.pl)
2. Zamawiający zobowiązany jest dokonać płatności za Zamówienie na jeden dzień roboczy przed jego realizacją.
3. Za dzień płatności uważany jest dzień uznania rachunku bankowego Klienta kwotą należności za Zamówienie.

## §6

### DOSTAWA

1. Dostawy odbywają się w godzinach popołudniowo - wieczornych między godziną 15:00 a 24:00 dnia poprzedzającego dzień diety, od poniedziałku do piątku, dostawa na poniedziałek odbywa się w niedzielę popołudniu. W przypadku weekendów catering dostarczany jest od razu na dwa dni.
2. W przypadku świąt, dni ustawowo wolnych od pracy oraz "długich weekendów" lub też w innych okresach spowodowanych siłą wyższą (stan zagrożenia epidemiologicznego, stan nadzwyczajny, stan wyjątkowy na obszarze prowadzonych dostaw oraz produkcji) catering dietetyczny ISKRA może planować dostawy w innym systemie niż standardowo, informując o zmianach Klienta odpowiednio wcześniej.
3. Dostawy nie odbywają się w dni wskazane Klientowi przez ISKRA odpowiednio wcześniej.

4. W razie nieodebrania przez Klienta Zamówienia spowodowanego nieobecnością osoby upoważnionej do odbioru Zamówienia lub jakiegokolwiek inną okolicznością niezgłoszoną na dwa dni przed Dostawą, bądź błędnie podanymi szczegółami adresowymi dostawy przedmiot zamówienia uważa się za skutecznie dostarczony. W takim przypadku Klient nie jest uprawniony do domagania się zwrotu należności za Zamówienie w części przypadającej na dany dzień lub zgłaszania jakichkolwiek roszczeń z tytułu nieotrzymania Zamówienia.
5. Wszelkie zmiany i wstrzymania dostaw powinny być zgłaszane przez Klienta 2 dni robocze przed planowaną dostawą. Zmiany na sobotę i niedzielę trzeba zgłaszać do czwartku w danym tygodniu.
6. Po dostawie zestawu lub zestawów pod drzwi klienta, klient zobowiązany jest do przechowywania pojemników z posiłkami w warunkach chłodniczych tj. 4- 6 stopni celsjusza do momentu spożycia. ISKRA nie ponosi odpowiedzialności za produkty przechowywane bez zachowania odpowiedniej temperatury.
7. W sytuacji wystąpienia czynników niezależnych i nie wynikających z winy ISKRA powodujących utrudnienie lub uniemożliwienie dostawy (w szczególności stan zagrożenia epidemiologicznego, stan wyjątkowy, stan nadzwyczajny na obszarze działania firmy), firma nie ponosi odpowiedzialności za niedostarczenie cateringu, a klientom nie przysługuje możliwość złożenia reklamacji ani odszkodowanie.

## §7 REKLAMACJE

1. W razie niezgodności przedmiotu Zamówienia lub sposobu jego realizacji ze złożonym Zamówieniem lub regulaminem, Klient uprawniony jest do złożenia reklamacji ("Reklamacja") w terminie 1 dnia roboczego od ustalonego terminu realizacji zamówienia. Zgłoszona po tym terminie Reklamacja nie będzie rozpatrywana.
2. Reklamacja musi zostać złożona za pośrednictwem poczty elektronicznej pod adresem: [kontakt@iskracatering.pl](mailto:kontakt@iskracatering.pl) lub SMS pod numer +48 512 666 062.
3. Reklamacje są rozpatrywane w terminie 7 dni roboczych od daty ich złożenia.
4. W razie uwzględnienia przedmiotu reklamacji ISKRA poinformuje Klienta o możliwości wymiany przedmiotu Zamówienia danego dnia roboczego bądź rekompensaty za niewywiązanie się z przedmiotu Zamówienia telefonicznie bądź drogą elektroniczną. Ewentualna wypłata rekompensaty nastąpi w ciągu 7 dni od dnia uznania reklamacji
5. W razie stwierdzenia przez ISKRA niezasadności Reklamacji, ISKRA poinformuje Klienta o fakcie nieuwzględnienia Reklamacji w terminie do 14 dni od dnia zgłoszenia przedstawiając uzasadnienie odmowy rozpatrzenia Reklamacji.

## §8 ZMIANY, ANULOWANIE ZAMÓWIENIA I ZWROTY

1. Klient jest uprawniony do zmiany Zamówienia w części dotyczącej: terminów poszczególnych dostaw oraz adresu dostawy. Zmianę uważa się za dokonaną z chwilą otrzymania przez Klienta od ISKRA potwierdzenia w formie elektronicznej wiadomości e-mail lub SMS +48 512 666 062.
2. Klient upoważniony jest do anulowania Zamówienia w wybranym przez siebie dniu nie później niż 2 dni robocze przed planowaną datą anulowania Zamówienia. O chęci anulowania Zamówienia w danym dniu Klient zobowiązany jest poinformować ISKRA za pośrednictwem poczty elektronicznej pod adresem: [kontakt@iskracatering.pl](mailto:kontakt@iskracatering.pl) lub SMS na numer +48 512 666 062.
3. W przypadku chęci rezygnacji ze świadczonych usług należy zgłaszać wyłącznie drogą e-mailową na adres [kontakt@iskracatering.pl](mailto:kontakt@iskracatering.pl) lub SMS na numer +48 512 666 062. Inne sposoby zgłaszania chęci rezygnacji z usług będą uznawane jako niedokonane. W tytule emaila należy

podać Imię i nazwisko klienta wraz z dopiskiem rezygnacja. W treści emaila lub wiadomości należy podać numer rachunku bankowego na który firma na dokonać zwrotu środków z tytułu pozostałych i niewykonanych dostaw.

4. Firma ISKRA ma 14 dni roboczych na rozpatrzenie pozytywne lub negatywne rezygnacji. Zwrot środków wykonywany jest w ciągu 14 dni roboczych od pozytywnego rozpatrzenia rezygnacji. W związku z faktem, iż w celu przygotowania zamówienia, zamawiane są produkty spożywcze w celu jego wykonania, wysokość środków zwracanych Klientowi jest zależna od tego czy zamówione produkty będą mogły być wykorzystane do realizacji zamówienia innego Klienta. W przypadku wykupienia przez Klienta pakietu w cenie promocyjnej, zwrot środków może nastąpić jedynie wyjątkowo na uzasadniony wniosek Klienta.
5. Sprzedawca ma prawo do zawieszenia wykonywania umowy lub odstąpienia od jej realizacji z powodu braku dostępności produktów, a także wystąpienia stanu nadzwyczajnego, stanu zagrożenia epidemicznego, stanu epidemii na terenie prowadzenia działalności lub wykonywania dostaw, ponadto w przypadku złożenia przez Klienta zamówienia w sposób nieprawidłowy, który uniemożliwi realizację zamówienia a także braku dokonania płatności.

## §9

### ODSTĄPIENIE OD UMOWY

1. ISKRA informuje, iż na podstawie art. 38 pkt. 4 oraz pkt. 12 Ustawy z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta Klient będący konsumentem nie posiada prawa do odstąpienia od umowy, o którym mowa w art. 27 w/w Ustawy w zakresie dostarczonego lub już wyprodukowanego przedmiotu zamówienia. W pozostałym zakresie Klient ma prawo do odstąpienia od umowy w terminie 14 dni od dnia dostarczenia pierwszego zamówienia i w takim przypadku FITBOXY zwrócą w ustawowym 14 dniowym terminie część zapłaconej ceny proporcjonalnie do zakresu wykonanej umowy. W przypadku dokonania zamówienia testowego, termin 14 dniowy liczy się od dnia dostarczenia pierwszego zamówienia testowego.
2. Kupującemu nie przysługuje prawo do odstąpienia od umowy z uwagi na nadzwyczajne okoliczności w szczególności wystąpienie stanu zagrożenia epidemicznego, stanu epidemii czy też stanu wyjątkowego lub stanu nadzwyczajnego. Sprzedawca w wypadku zgłoszenia takich sytuacji (drogą pisemną lub e-mailową) uprawniony jest do zaproponowania realizacji dostaw w innym terminie.
3. ISKRA posiada prawo odstąpienia od umowy o świadczenie Usługi z ważnych przyczyn, to jest: (1) realizacja Usługi wykracza poza Strefę Dowozu; (2) brak możliwości realizacji Usługi w godzinach podanych przez Kliena; albo (3) brak możliwości realizacji Usługi o parametrach podanych przez Klienta (dotyczy to modyfikacji przez Klienta Usługi dostępnej w standardowej ofercie w sposób, który nie jest możliwy do realizacji przez Sprzedawcę). Sprzedawca może wykonać przysługujące mu prawo odstąpienia od umowy o świadczenie Usługi w terminie do 3 Dni Roboczych przed dniem rozpoczęcia Usługi wskazanym w przyjętym Zamówieniu. W przypadku odstąpienia od umowy Sprzedawca, na życzenie Klienta, jest zobowiązany podjąć z Klientem negocjacje celem zaproponowania Klientowi umowy o świadczenie Usługi możliwej do realizacji przez Sprzedawcę uwzględniając przy tym życzenia Klienta oraz aktualne możliwości i ofertę Sprzedawcy.
4. ISKRA zastrzega sobie prawo do odstąpienie od umowy w przypadku nadzwyczajnych okoliczności spowodowanych siłą wyższą (w szczególności wprowadzeniem stanu wyjątkowego lub stanu nadzwyczajnego a także stanu zagrożenia epidemicznego, stanu epidemii na terenie objętym produkcją oraz dostawami).

## §10 DANE OSOBOWE

1. Administratorem danych osobowych Klientów zbieranych za pośrednictwem Serwisu Internetowego lub telefonicznie jest ISKRA Jakub Gossa, będąca również właścicielem serwisu internetowego [www.iskracatering.pl](http://www.iskracatering.pl)
2. Dane osobowe Klientów zbierane przez administratora za pośrednictwem Serwisu Internetowego lub telefonicznie zbierane są w celu realizacji Umowy, za zgodą Klienta wyrażoną dodatkowo również w celu marketingowym.
3. Klient ma prawo dostępu do treści swoich danych oraz ich poprawiania a także żądania ich usunięcia.
4. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, aczkolwiek niepodanie wskazanych w Regulaminie danych osobowych niezbędnych do zawarcia Umowy Sprzedaży skutkuje brakiem możliwości zawarcia tejże umowy.
5. Szczegółowe informacje o danych oraz sposobach ich przetwarzania oraz wykorzystania wskazane są w „Polityce Prywatności”.

## §11 INFORMACJA O PRAWACH KONSUMENTA

Wszystkie informacje dotyczące możliwości skorzystania przez Konsumenta z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur dostępne są w siedzibach oraz na stronach internetowych powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów, organizacji społecznych, do których zadań statutowych należy ochrona konsumentów, Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej oraz pod następującymi adresami internetowymi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

- a. [https://www.uokik.gov.pl/pozasadowe\\_rozwiazywanie\\_sporow\\_konsumenckich.php](https://www.uokik.gov.pl/pozasadowe_rozwiazywanie_sporow_konsumenckich.php)
- b. [https://www.uokik.gov.pl/sprawy\\_indywidualne.php](https://www.uokik.gov.pl/sprawy_indywidualne.php)
- c. [http://www.uokik.gov.pl/wazne\\_adresy.php](http://www.uokik.gov.pl/wazne_adresy.php).

Konsument posiada następujące przykładowe możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń:

- a) Konsument uprawniony jest do zwrócenia się do stałego polubownego sądu konsumenckiego, o którym mowa w art. 37 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej (Dz.U. z 2014 r. poz. 148 z późn. zm.), z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu wynikłego z Umowy zawartej ze Sprzedawcą.
- b) Konsument uprawniony jest do zwrócenia się do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej, zgodnie z art. 36 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej (Dz.U. z 2014 r. poz. 148 z późn. zm.), z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego w sprawie polubownego zakończenia sporu między Konsumentem a Sprzedawcą.
- c) Konsument może uzyskać bezpłatną pomoc w sprawie rozstrzygnięcia sporu między nim a Sprzedawcą, 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).
- d) może uzyskać bezpłatną pomoc w sprawie rozstrzygnięcia sporu między Klientem a Sprzedawcą, 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.

#### POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Sprzedawca zastrzega sobie prawo do zmiany niniejszego Regulaminu z ważnych przyczyn tj. zmiany przepisów prawa, zmiany sposobu płatności i realizowania usług w takim zakresie, w jakim te zmiany wpływają na realizację postanowień niniejszego Regulaminu. O zmianie Regulaminu Sprzedawca powiadomi na stronie Serwisu internetowego na co najmniej z 7 dniowym wyprzedzeniem przed wejściem w życie zmian w Regulaminie. Zmiana postanowień Regulaminu nie ma zastosowania do Klientów, którzy złożyli zamówienie w czasie obowiązywania poprzedniej wersji Regulaminu.
2. W pozostałych kwestiach nieuregulowanych zapisami niniejszego Regulaminu mają zastosowanie odpowiednie przepisy prawa polskiego, w szczególności Kodeksu cywilnego.
3. Sądem właściwym do rozpatrywania potencjalnych sporów wynikających ze stosowania postanowień Regulaminu i wykonywania Umowy jest Sąd właściwy dla miejsca położenia siedziby Sprzedawcy.
4. Regulamin wchodzi w życie z dniem 01.07.2021 roku.