Menu.pl

Regulamin Serwisu do składania Zamówień online **https://bistro-kapibara.menu.pl**

§ 1 Definicje

1. Strony - podmioty uczestniczące w procesie realizacji Zamówienia, składające się z: Operatora systemu, Sprzedawcy oraz Klienta.
2. Operator systemu - podmiot dostarczający technologię serwisu do obsługi Zamówień online dla strony: https://bistro-kapibara.menu.pl jest: Menu.pl Sp.z.o.o., z siedzibą: ul. Narutowicza 19, kod pocztowy: 20-004, miasto: Lublin, NIP: 9462722844, KRS: 0001004419.
3. Operator płatności online - oznacza zewnętrznego operatora płatności online, za pośrednictwem którego konsumenci mają możliwość dokonywania płatności za zamówienia dokonywane na stronie Klienta. Operatorem jest: serwis imoje prowadzony przez ING Bank Śląski S.A., ul. Sokolska 34, 40-086 Katowice, wpisany do Rejestru Przedsiębiorców w Sądzie Rejonowym Katowice - Wschód Wydział VIII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000005459, kapitał zakładowy w kwocie 130.100.000,00 zł opłacony w całości, NIP: 634-013-54-75, REGON: 271514909.
4. Administratorem danych osobowych są:
   a) danych zbieranych podczas obsługi strony internetowej **https://bistro-kapibara.menu.pl** jest spółka Menu.pl sp.z.o.o., mającym siedzibę: ul. Narutowicza 19, kod pocztowy: 20-004, miasto: Lublin, NIP: 9462722844, KRS: 0001004419, adres mailowy: biuro@menu.pl,

   b) danych zbieranych w celu obsługi Zamówienia i wysyłania informacji handlowej za zgodą Użytkownika jest CSMPRO Sp. z O.O. Sp. K., Marynarki Polskiej 59, NIP: 5833358314 adres mailowy:papugarniagdansk@gmail.com.
5. Sprzedawca - podmiot będący administratorem witryny internetowej https://bistro-kapibara.menu.pl. CSMPRO Sp. z O.O. Sp. K., Marynarki Polskiej 59, NIP: 5833358314.
6. Klient - Osoba fizyczna (konsument), dokonująca zakupu poprzez złożenie Zamówienia w Serwisie od Sprzedawcy, według Oferty dostarczonej przez Sprzedawcę.
7. Serwis - witryna internetowa znajdująca się pod adresem https://bistro-kapibara.menu.pl
8. Potrawy - produkty i artykuły gastronomiczne, które w swojej Ofercie prezentuje Sprzedawca.
9. Oferta - lista produktów, które Sprzedawca jest w stanie dostarczyć Klientowi i prezentuje je w Witrynie https://bistro-kapibara.menu.pl.
10. Usługa - technologia dostarczana przez Operatora systemu na rzecz Sprzedawcy, pozwalająca na kompletny i skuteczny proces realizacji Zamówień online w witrynie **https://bistro-kapibara.menu.pl**, w tym wybranie produktów, przekazanie danych Klienta, dokonanie zapłaty i potwierdzenie złożenia Zamówienia.
11. Zamówienie - czynność prawna wykonywana przez Klienta, który wyraża jednoznaczną zgodę na zakup wybranych produktów i usług zgodnie z prezentowanym cennikiem.
12. Płatność - czynność polegająca na wyborze konkretnej formy zapłaty (gotówka, karta podczas dostawy, karta online, inny kanał online, np. BLIK etc.) w celu dokonania opłaty za złożone Zamówienie za pośrednictwem Operatora płatności.
13. Przetwarzanie danych - czynnoścci polegające na przetwarzaniu danych osobowych niezbędnych do skutecznego procesu realizacji Zamówienia, podmiot odpowiedzialny: CSMPRO Sp. z O.O. Sp. K., Marynarki Polskiej 59, NIP: 5833358314.

§ 2 Postanowienia ogólne

1. Niniejszy dokument jest Regulaminem, o którym mowa w art. 8 Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U.2019.0.123 t.j. - Ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną) i dotyczy on wszystkich Stron, zobowiązując ich do przestrzegania jego postanowień.
2. Oferta zawarta w Serwisie nie stanowi oferty handlowej w rozumieniu art. 66 Kodeksu Cywilnego a jedynie propozycję złożenia Zamówienia przez Klienta.
3. Operator systemu nie stanowi podmiotu biorącego udział w sprzedaży Potraw, a jedynie dostarcza technologię i administruje proces składania Zamówienia. Stronami zawierającymi umowę sprzedaży zakupu Potraw są: Sprzedawca oraz Klient.
4. Złożenie Zamówienia poprzez potwierdzenie przyciskiem 'Zamówienie z obowiązkiem zapłaty' jest

momentem zawarcia umowy sprzedaży pomiędzy Sprzedawcą a Klientem. Wstępny czas realizacji Zamówienia określa Klient, natomiast Sprzedawca ma prawo do zmiany czasu realizacji w przypadku, gdy wymagany czas przygotowania jest dłuższy niż czas wybrany przez Klienta. Rejestracja w Serwisie nie jest konieczna do złożenia Zamówienia.

5. Klient deklaruje, że podane przez niego dane niezbędne do realizacji Zamówienia są zgodne ze stanem faktycznym. Jednocześnie, Klient deklaruje, że będzie korzystał z Serwisu wyłącznie do prawidłowego i faktycznego składania Zamówień, a nie będzie podejmował działań, mogących narazić Sprzedawcę na straty.

§ 3 Zasady przyjmowania i realizacji Zamówień

1. Klient dokonuje zakupu Potraw z Oferty Sprzedawcy poprzez wybranie odpowiednich pozycji w udostępnionych przez Sprzedawcę menu.
2. Podstawowe pozycje z menu mogą zostać uzupełnione dodatkami, wszystkie oznaczone są ceną a w podsumowaniu Zamówienia cały czas widnieje kompletna kwota zamówienia.
3. Klient deklaruje sposób realizacji - Zamówienie z dostawą, bądź z odbiorem na miejscu oraz preferowany sposób zapłaty, Klient może też przekazać dodatkowe uwagi do realizacji Zamówienia.
4. Potwierdzenie złożenia Zamówienia odbywa się poprzez zaznaczenie akceptacji Regulaminu i Polityki prywatności i wybranie 'Zamówienie z obowiązkiem zapłaty'.
5. W przypadku wybrania formy płatności online, Klient zostanie przeniesiony na stronę dokonania płatności online, po jej potwierdzeniu na finalną stronę Serwisu, który zaprezentuje zbliżony czas realizacji Zamówienia.
6. Każdorazowo, Sprzedawca może Zamówienie zaakceptować lub odrzucić, w przypadku odrzucenia, Klient otrzyma stosowną informację, a płatność dokonana online zostanie zwrócona na konto Klienta.
7. W przypadku problemów z realizacją Zamówień przez Sprzedawcę, w tym m.in.: wydłużony czas realizacji, brakujące Potrawy, może on udostępnić na stronie głównej Serwisu stosowną informację.

§ 4 Parametry zamówienia

1. Sprzedawca określa obszar, w granicach którego oferuje Klientom możliwość złożenia Zamówienia z dostawą. Zakres obszaru dostawy określany jest jako maksymalny dystans, pomiędzy adresem Sprzedawcy a adresem Klienta.
2. Koszt dostawy zamówienia zależny jest od parametrów takich jak: wartość zamówienia czy dystans dostawy. Pełne szczegóły na temat kosztów dostaw dostępne są w zakładce “Pokaż więcej informacji”.
3. Maksymalny dystans dostawy określany jest w ilości kilometrów, dokładne parametry dystansów, opisane są w zakładce Dostawa.
4. W przypadku podania przez Klienta adresu dostawy, który przekracza maksymalny dystans, Serwis wyświetli stosowną informację, a złożenie Zamówienia z dostawą nie będzie możliwe, jedynie odbiór na miejscu.
5. Wszystkie ceny zawarte w Serwisie są cenami brutto, tj. zawierają podatek VAT.

§ 5 Płatności

1. Operator systemu dostarcza technologię, dzięki której Sprzedawca oferuje Klientom różne formy płatności za złożone Zamówienia.
2. Dostępne formy płatności obsługiwane offline: gotówka, karta podczas dostawy.
3. Dostępne formy płatności online (za pośrednictwem Operatora płatności online - imoje):
    - Transfery online
    - BLIK
    - Karty płatnicze (Visa/Mastercard)
    - Portfele elektroniczne - Google Pay/Apple Pay
    - VISA Mobile



4. Transakcje będą realizowane z linków do płatności.
5. Płatność online uznaje się za dokonaną po tym, gdy Operator płatności online w przedostatnim kroku składania zamówienia, przekaże do Operatora systemu stosowną informację, co wiąże się z jednoczesnym poinformowaniem Klienta.
6. W przypadku zakończenia płatności niepowodzeniem, Zamówienie nie zostanie przekazane do Sprzedawcy, a klient będzie miał możliwość ponowienia Zamówienia.
7. W sytuacji, gdy Sprzedawca odrzuci Zamówienie opłacone online, Operator płatności online na żądanie Sprzedawcy, dokona zwrotu zapłaconych środków na konto Klienta. Zwrot na konto Klienta nastąpi w przeciągu 72h od momentu wystąpienia żądania zwrotu, co w przypadku odrzucenia Zamówienia przez Sprzedawcę, odbywa się automatycznie.
8. Sprzedawca, wystawi Klientowi stosowny dokument (paragon/faktura) za dokonane Zamówienie.

§ 6 Prawo odstąpienia od umowy

1. Przed spełnieniem świadczenia przez Sprzedawcę, Klient może odstąpić od umowy bez podania jakiejkolwiek przyczyny, przy czym uprawnienie to może być wykonane do momentu, w którym Sprzedawca nie rozpoczął realizacji Zamówienia.
2. Aby skorzystać z prawa odstąpienia od umowy, Klient jest zobowiązany do niezwłocznego poinformowania Sprzedawcy poprzez kontakt telefoniczny, przedstawiając jednoznaczne oświadczenie woli odstąpienia od umowy.
3. Poinformowanie Sprzedawcy o chęci odstąpienia od umowy za pomocą poczty elektronicznej nie jest wystarczające do skutecznego odstąpienia od umowy.
4. Jeśli Zamówienie zostało opłacone przez Klienta kanałem online, środki zostaną zwrócone Klientowi maksymalnie w ciągu 14 dni roboczych, tym samym kanałem z którego została dokonana pierwotna płatność.

§ 7 Reklamacje

1. W sytuacji stwierdzenia przez Klienta nieprawidłowości w dostarczonym Zamówieniu, Klient poinformuje Sprzedawcę o zaistniałym fakcie telefonicznie lub za pomocą poczty elektronicznej.
2. Reklamacja Klienta zostanie rozpatrzona w ciągu 14 dni od momentu jej wpłynięcia do Sprzedawcy, a odpowiedź zostanie dostarczona Klientowi drogą elektroniczną.
3. Reklamacja powinna zawierać dane identyfikujące Klienta, telefon, adres e-mail, datę złożenia Zamówienia, datę realizacji Zamówienia, wskazany adres realizacji Zamówienia oraz szczegółowy opis składanych zastrzeżeń.
4. Jeżeli podane w reklamacji dane lub informacje są niepełne, Sprzedawca może wystąpić o uzupełnienie informacji, a czas rozpatrzenia reklamacji ulega przedłużeniu do momentu uzupełniania danych przez Klienta składającego reklamację.
5. Reklamacje drogą elektroniczną należy przesyłać na adres: bistroparrots@gmail.com
6. W przypadku szkody poniesionej przez Klienta z winy funkcjonowania Serwisu, Klient ma prawo do zgłoszenia reklamacji do Operatora systemu. Reklamacje należy przesłać na adres: pomoc@menu.pl lub pocztą tradycyjną na adres Operatora systemu, a zgłoszenie powinno zawierać te same informacje jak w pkt. 3 tego akapitu.

§ 8 Postanowienia końcowe

1. W celu poprawnej realizacji usług niezbędne jest posiadanie przez Klienta dostępu do sieci Internet, aktywnego adresu e-mail oraz telefonu.
2. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem obowiązują przepisy powszechnie obowiązującego prawa.
3. Operator systemu zastrzega sobie prawo zmiany niniejszego Regulaminu. Zmiana Regulaminu wchodzi w życie w terminie 14 dni od dnia publikacji. Brak akceptacji nowego brzmienia Regulaminu jest jednoznaczne z brakiem możliwości korzystania z Serwisu.
4. Zmiany w niniejszym Regulaminie mogą nastąpić z ważnych przyczyn, narzuconych głównie przez względy techniczne, prawne oraz zmiany w zasadach świadczenia Usług.
5. Regulamin nie wyłącza oraz nie ogranicza żadnych uprawnień Klienta będącego konsumentem, które przysługują mu na mocy bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa. W przypadku sprzeczności pomiędzy postanowieniami Regulaminu a bezwzględnie obowiązującymi przepisami prawa, przyznającymi konsumentom uprawnienia, pierwszeństwo mają te przepisy.
6. Ostatnia aktualizacja regulaminu: 02-09-2026