
REGULAMIN W SKÓRCIE

WYBIERZ ZESTAW DLA SIEBIE

Możesz zamówić dowolny z naszych zestawów. Z zestawu możesz wyłączyć poszczególne posiłki, możesz też zamówić więcej niż 1 zestaw.

W trakcie wykupionego zamówienia możesz bez problemu zmienić wybrany zestaw na inny.

ZAMÓWIENIE

Możesz złożyć za pośrednictwem Formularza Zamówienia, mailowo lub telefonicznie.

Nasza obsługa potwierdza dane zamówienia i podaje dane do płatności.

Po dokonaniu płatności Twoje zamówienie jest aktywne i realizujemy je zgodnie z pasującym Ci harmonogramem.

PIERWSZA DOSTAWA

Jest możliwa 2 dni po złożeniu i opłaceniu zamówienia (zamówienia przyjmujemy do 17:00)

ZARZĄDZAJ DOSTAWAMI

Możesz zamówić dowolną ilość dostaw zestawów.

Możesz je zaplanować pasujące Ci terminy dostaw i dowolnie je zmieniać.

Odwołanie lub zgłoszenie dostawy przyjmujemy na 2 dni przed jej realizacją do 17:00.

MIEJSCE I CZAS DOSTAWY

Zestaw dostarczymy gdzie chcesz na terenie Krakowa. Postaramy się też zorganizować dostawę poza Krakowem.

Wybierasz preferowane 2 godziny na dostawę w zakresie od 3:00 do 10:00 rano.

Możesz otrzymywać dostawy w różnych miejscach i godzinach w poszczególne dni.

Możesz zmienić adres i godzinę dostawy – dzień wcześniej do 17:00.

Możesz skorzystać jednorazowo z zestawu testowego w promocyjnej cenie.

Zamawiając więcej niż 1 zestaw pod ten sam adres korzystasz ze zniżki 5 zł dziennie do każdego zestawu.

REGULAMIN USŁUGI CATERINGU DIETETYCZNEGO DIETIFIC

WSTĘP

Przewidywany *Regulamin* ma na celu przekazanie ogólnych zasad i warunków funkcjonowania usługi cateringu dietetycznego Dietific realizującego usługę przygotowywania i dostawy dietetycznych zestawów posiłków.

Właścicielem marki cateringu dietetycznego Dietific oraz **Serwisu Internetowego** www.dietific.pl jest COMPLETEAT Sp. z o. o., zarejestrowana w Krajowym Rejestrze Sądowym pod numerem 0000429969, NIP: 679-308-41-23, z siedzibą w Krakowie, ul. Huculska 4A/21, 30-413 Kraków, zwana dalej **Usługodawcą**.

§1 DEFINICJE

Serwis Internetowy – serwis internetowy dostępny pod adresem <https://www.dietific.pl>. Regulamin funkcjonowania serwisu internetowego pt. „Regulamin serwisu internetowego i polityka prywatności Dietific” znajduje się w serwisie internetowym.

Usługodawca, Sprzedawca – COMPLETEAT Sp. z o. o., zarejestrowana w Krajowym Rejestrze Sądowym pod numerem 0000429969, NIP: 679-308-41-23, z siedzibą w Krakowie, ul. Huculska 4A/21, 30-413 Kraków świadcząca usługi w ramach cateringu dietetycznego Dietific.

Klient (usługobiorca) – osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, a w wypadkach przewidzianych przez przepisy powszechnie obowiązujące także osoba fizyczna posiadająca ograniczoną zdolność do czynności prawnych **lub** osoba prawna **lub** jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną; - która zawarła lub zamierza zawrzeć umowę o świadczenie Usługi ze Sprzedawcą.

Zestaw cateringu dietetycznego (produkt) – usługa przygotowania i dostawy posiłków wskazanych szczegółowo w ofercie Usługodawcy, w tym na stronie Serwisu w ramach cateringu dietetycznego, realizowana przez Usługodawcę na warunkach określonych w Regulaminie.

Usługa – usługa przygotowania i dostawy posiłków wskazanych szczegółowo w ofercie Usługodawcy, w tym na stronie Serwisu w ramach cateringu dietetycznego, realizowana przez Usługodawcę na warunkach określonych w Regulaminie.

Zamówienie - oświadczenie woli Klienta składane za pomocą Formularza Zamówienia, drogą telefoniczną, mailową lub osobiście i zmierzające bezpośrednio do zawarcia umowy o świadczenie Usługi ze Sprzedawcą.

Umowa – umowa zawierana na odległość pomiędzy Klientem a Usługodawcą wynikająca ze złożenia zamówienia i jego przyjęcia przez Usługodawcę, której przedmiotem jest realizacja usługi przygotowywania i dostawy posiłków (zestaw cateringu dietetycznego) zgodnie z warunkami określonymi w zamówieniu.

Konto Klienta – zbiór informacji o Kliencie (w tym danych adresowych Klienta oraz historii jego zamówień) znajdujący się w systemie teleinformatycznym Usługodawcy.

Okres Abonamentowy – okres czasu, w trakcie którego Usługodawca realizuje na rzecz Klienta dostawę zestawów cateringu dietetycznego.

Formularz Zamówienia – formularz dostępny w Serwisie internetowym umożliwiający dokonanie zamówienia.

Oferta – obowiązujący w Dietific zbiór asortymentowy usług (zestawów cateringu dietetycznego) z ich specyfikacją oraz opisem sposobu realizacji usługi wraz z obowiązującym cennikiem udostępniany klientom przez usługodawcę za pośrednictwem różnych nośników (np. foldery, ulotki, serwis facebook) oraz w serwisie internetowym.

Cennik - cennik Usług dostępny w ofercie Usługodawcy, w tym na stronie Serwisu Internetowego.

§2 POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. **Usługodawca** zobowiązuje się do świadczenia **Usług** na rzecz **Klienta** w zakresie i na warunkach określonych w *Regulaminie*.
2. **Klient** korzystający z usług **Usługodawcy** zobowiązany jest do przestrzegania niniejszego *Regulaminu*.
3. **Klient** wyraża zgodę na gromadzenie, przechowywanie i przetwarzanie przez **Usługodawcę** danych osobowych w celu realizacji usługi. Szczegółowe warunki gromadzenia, przetwarzania oraz ochrony danych osobowych przez **Usługodawcę** określa „*Regulamin Serwisu Internetowego i Polityka Prywatności Dietific*”.

§3 DANE KONTAKTOWE

1. Kontakt z przedstawicielami Dietific jest możliwy za pośrednictwem serwisu internetowego zgodnie z udostępnionymi tam kanałami 24/7. Biuro obsługi klienta odpowiada kanałami elektronicznymi na złożone zapytania codziennie od 9:00-18:00.
2. Telefoniczne biuro obsługi klienta funkcjonuje od poniedziałku do soboty w godzinach 9:00 – 18:00 pod numerem: + 48 +48 797 400 929.
3. Telefoniczna obsługa dostaw funkcjonuje codziennie w godzinach 4:00-10:00 pod numerem: +48 797 400 929.
4. Kontakt za pośrednictwem poczty elektronicznej (e-mail) z przedstawicielami Dietific jest możliwy pod adresem: zamowienia@dietific.pl.

§4 TYPY I WARIANTY OFEROWANYCH ZESTAWÓW CATERINGU DIETETYCZNEGO

1. **Usługodawca** oferuje różne typy i warianty zestawów cateringu dietetycznego wyszczególnione w **Ofercie w Serwisie Internetowym**.
2. **Usługodawca** oferuje różne typy zestawów zależnie od rodzaju określonej diety (np. codzienne zdrowe, odżywianie, dieta redukcyjna, dieta dla osób aktywnych), układu surowcowego (np. wszystkie surowce, surowce wegetariańskie) w różnych wariantach kalorycznych. **Klient** może wybrać dowolny z oferowanych zestawów. Klient może jednocześnie zamówić więcej niż 1 zestaw cateringu dietetycznego.
3. Zestaw cateringu dietetycznego składa się z 5 posiłków stanowiących zbilansowane dania na cały dzień lub w przypadku zestawów typu biurowego z 3 posiłków przewidzianych do spożycia w czasie pracy. **Klient** może zrezygnować z dowolnej ilości posiłków z wybranego typu zestawu, za co przysługuje obniżenie ceny zestawu zgodnie z obowiązującym cennikiem.
4. **Usługodawca** w **Serwisie Internetowym** deklaruje możliwość występowania w poszczególnych typach i wariantach zestawów cateringu dietetycznego określonych grup alergenów pokarmowych (zgodnie z Rozporządzeniem UE 1169/2011). Ze względu na system organizacji produkcji usługodawca zwraca uwagę, że osoby cierpiące na alergie pokarmowe powinny przed zamówieniem skonsultować możliwość korzystania z cateringu dietetycznego Dietific w sposób bezpieczny dla zdrowia. Konsultacja taka powinna zostać przeprowadzona z wykorzystaniem danych kontaktowych podanych w §3 „Dane kontaktowe”. W przypadku braku dokonania takiej konsultacji przez **Klienta** przed zamówieniem zestawu usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za problemy medyczne na tle alergii pokarmowej występujące u **Klienta** po spożyciu zestawu.
5. **Usługodawca** nie przewiduje możliwości wykluczania składników z zestawów zgodnie z życzeniem **Klienta** (chyba, że jest ono zawarte w ofercie i wynika z układu surowcowego danego wariantu diety). **Klient** może zamówić zestaw przygotowany zgodnie z podanymi wytycznymi co do pożądanego wykluczenia i układu surowcowego w ramach diety indywidualnej, która świadczona jest zgodnie z „*Regulaminem Usługi Indywidualnego Cateringu Dietetycznego Dietific*”.
6. **Klient** ma prawo zmienić typ i wariant zestawu z jakiego korzysta w trakcie trwania **Okresu Abonamentowego**. W celu dokonania zmiany na wariant o wyższej cenie konieczna jest odpowiednia dopłata. W przypadku zmiany na wariant o niższej cenie **Klient** może wykorzystać różnicę w cenie pakietów wyłączni przy kolejnym zamówieniu do zakupu **Usług** oferowanych przez Dietific (różnica w cenie nie podlega zwrotowi).

§5 ZAMÓWIENIE I ZAWARCIE UMOWY O ŚWIADCZENIE USŁUGI CATERINGU DIETETYCZNEGO

1. Warunkiem zawarcia **Umowy** o świadczenie **Usługi** przez **Usługodawcę** na rzecz **Klienta** jest uprzednie złożenie przez **Klienta** **Zamówienia**. Otrzymane zamówienie **Sprzedawca** weryfikuje pod kątem zgodności z regulaminem i możliwościami technicznymi realizacji usługi i drogą e-mail wysyła klientowi potwierdzenie przyjęcia zamówienia do realizacji wraz z danymi do płatności. W celu realizacji **Zamówienia** i zawarcia **Umowy** klient zobowiązany jest do dokonania płatności za złożone **Zamówienie**.
2. Cena usługi uwidoczniiona na stronie **Serwisu Internetowego** oraz w **Ofercie Usługodawcy** podana jest w złotych polskich i jest ceną łączną, to jest zawiera podatki, koszty dostawy na terenie Krakowa i inne koszty konieczne do realizacji **Usługi**. W przypadku zawierania **Umowy** o świadczenie **Usługi** za pomocą poczty elektronicznej lub telefonicznie informacja o łącznej cenie podawana jest klientowi przed zawarciem **Umowy** o świadczenie **Usługi**.
3. **Usługodawca** zastrzega prawo do doliczenia do ceny dodatkowej opłaty wynikającej z tytułu dostawy poza obszar Krakowa i innych miejscowości, gdzie dostawa jest realizowana w cenie usługi. Obszar bezpłatnej dostawy znajduje się w **Ofercie Usługodawcy**, w tym w **Serwisie Internetowym**. **Klient** zostanie poinformowany o całkowitym koszcie **Zamówienia** uwzględniającym dodatkową opłatę za transport przed przyjęciem **Zamówienia** do realizacji.
4. **Zamówienie** może zostać złożone przez klienta za pomocą **Formularza Zamówienia** dostępnego w **Serwisie Internetowym**, za pośrednictwem poczty elektronicznej lub telefonicznie pod dane wskazane §3 „Dane kontaktowe” oraz w **Serwisie Internetowym**. Zamówienia składane za pomocą poczty elektronicznej lub telefonicznie powinny zawierać tożsame dane, jak w przypadku zamówienia składanego za pomocą **Formularza Zamówienia** – w razie braków lub potrzeby uzupełnienia informacji sprzedawca poprosi **Klienta** o ich uzupełnienie.
5. **Zamówienie** obejmuje dane niezbędne do realizacji dostaw w tym typ i wariant wybranego przez **Klienta** zestawu, adres dostawy, preferowane godziny dostawy, numer kontaktowy do osoby odbierającej dostawę, datę pierwszej dostawy oraz długość **Okresu Abonamentowego** wyrażoną w ilości zamawianych dostaw. **Zamówienie** obejmuje także zgodę na realizację **Usług** zgodnie z niniejszym *Regulaminem* oraz zgodę na przetwarzanie danych osobowych w celu realizacji działań związanych z przygotowaniem i dostarczeniem zestawów cateringu dietetycznego oraz obsługą konta klienta.
6. Po złożeniu **Zamówienia** **Sprzedawca** potwierdza jego otrzymanie w godzinach pracy Biura Obsługi Klienta (codziennie w godz. 9:00-18:00) oraz jednocześnie je przyjmuje, co jest jednoznaczne z wyrażeniem woli zawarciem **Umowy** o świadczenie **Usługi** ze strony **Usługodawcy**. Samo rozpoczęcie realizacji **Usługi** uzależnione jest następnie od daty rozpoczęcia usługi wskazanej w przyjętym **Zamówieniu** oraz od uprzedniego dokonania płatności przez **Klienta** zgodnie z warunkami wskazanymi w *Regulaminie*.
7. Potwierdzenie otrzymania **Zamówienia** następuje poprzez przesłanie przez **Sprzedawcę** **Klientowi** stosownej wiadomości e-mail na podany w trakcie składania **Zamówienia** adres poczty elektronicznej **Klienta**. Wraz z potwierdzeniem otrzymania i przyjęcia **Zamówienia** **Klient** otrzymuje dane do płatności.
8. **Klient** po otrzymaniu potwierdzenia **Zamówienia** weryfikuje dane **Zamówienia**. Jeżeli dane są poprawne **Klient** dokonuje płatności za zamówienie co jest równoznaczne z zawarciem **Umowy** o świadczenie **Usługi**.
9. W przypadku kiedy **Klient** podczas składania **Zamówienia** poda dane uniemożliwiające realizację **Usługi** (np. ze względu na adres dostawy poza obszarem dostaw Dietific) zostanie o tym poinformowany przez **Usługodawcę**. Jednocześnie **Usługodawca** nie przyjmie takiego zamówienia do realizacji.
10. **Umowa** pomiędzy **Usługodawcą** i **Klientem** wygasa z dniem realizacji ostatniej dostawy wynikającej z przyjętego harmonogramu dostaw w ramach **Okresu Abonamentowego**.

§6 CZAS REALIZACJI ZAMÓWIENIA ORAZ DOSTAWA

1. Warunkiem realizacji dostaw jest skuteczne dokonanie płatności za złożone i przyjęte do realizacji **Zamówienie**.
2. Dostawy mogą być realizowane najwcześniej 2 dni od daty przyjęcia zamówienia do realizacji i dokonania płatności. Usługodawca gwarantuje dostawę 2 dni od daty przyjęcia zamówienia w przypadku złożenia zamówienia i dokonania płatności do godziny 17:00. Po tym czasie realizacja pierwszej dostawy ulega przesunięciu na dzień kolejny lub dowolny inny wskazany przez **Klienta**.
3. **Klient** może zamówić od jednego do maksymalnie 60 dostaw w ramach jednego **Zamówienia** i zaplanować ich wykorzystanie w czasie nie dłuższym niż okres 3 miesięcy.
4. **Klient** może zaplanować dostawy zgodnie z dowolnym wybranym przez siebie harmonogramem w okresie do 3 miesięcy w przód. Określenie harmonogramu dostaw może zostać podane w formie daty początkowej, trybu dostaw i ich ilości lub w formie wybranych dat dostawy. Za obowiązujący harmonogram dostaw przyjmuje się daty zgłoszone przez **Klienta** i potwierdzone przez **Usługodawcę**.
5. **Klient** może w dowolnym momencie zmienić planowane daty dostawy zachowując termin wynoszący 2 dni od daty przyjęcia zgłoszenia do godziny 17:00. Po tym czasie **Klient** może zrezygnować z realizacji dostawy, ale nie przysługuje mu przeniesienie odwołanego zestawu na inny termin dostawy.
6. W przypadku zmiany harmonogramu dostaw poprzez odwołanie dostawy w wybranych dniach odpowiednia ilość zestawów przechodzi na koniec okresu zamówienia lub zostaje zaplanowana do dostawy zgodnie z podanymi przez **Klienta** nowymi datami realizacji dostaw.
7. Dostawy realizowane są pod wskazany przez **Klienta** podczas składania **Zamówienia** adres. **Klient** może podać kilka adresów dostawy i wskazać odpowiednie adresy dostawy dla poszczególnych dni dostawy. **Klient** może zgłosić zmianę adresu dostawy w dniu poprzedzającym jej realizację do godziny 17:00. **Usługodawca** zobowiązuje się dostarczyć zestaw pod nowy adres jeżeli będzie to możliwe uwzględniając uwarunkowania organizacyjne usługodawcy.
8. **Usługodawca** realizuje dostawy na terenie Krakowa w godzinach porannych w zakresie 3:00 – 10:00. **Klient** wybiera preferowany 2-godzinny przedział dostaw. Poza Krakowem terminy dostaw mogą być ograniczone czasowo i preferowane godziny są konsultowane z kurierem przed potwierdzeniem przyjęcia **Zamówienia** z adresem dostawy poza Kraków do realizacji.
9. **Klient** może zgłosić zmianę godziny dostawy w dniu poprzedzającym jej realizację do godziny 17:00. **Usługodawca** zobowiązuje się dostarczyć zestaw zgodnie z nowymi godzinami jeżeli będzie to możliwe uwzględniając uwarunkowania organizacyjne usługodawcy.
10. **Usługodawca** oświadcza, że dostawy realizowane są przez firmę kurierską F.H. Paweł Wolsza (os. Strusia 18/136, NIP: 6761432532), z którą **Usługodawca** ma podpisane wszystkie potrzebne porozumienia, w tym porozumienie o zachowaniu poufności danych klientów. W szczególnych przypadkach dostawy mogą zostać zrealizowane bezpośrednio przez **Usługodawcę**.
11. **Usługodawca** oświadcza, że dokłada wszelkich starań aby dostawy były realizowane zgodnie z podanymi przez **Klienta** preferowanymi godzinami dostaw. Jeżeli ze względu na trudne warunki drogowe dostawa zostanie opóźniona **Klient** zostanie o tym poinformowany, a kurier podejmie próbę dostarczenia zestawu w sposób zgodny z życzeniem klienta (np. pod inny adres). Jeżeli dostawa zestawu nie będzie możliwa z winy usługodawcy zestaw ten nie zostanie odliczony z **Okresu Abonamentowego Klienta**.
12. Jeżeli **Klient** w sposobie dostawy wyraża życzenie aby zestaw był zostawiony pod drzwiami **Usługodawca** jako dowód dostawy wykonuje zdjęcie zestawu pod drzwiami **Klienta** (wraz z oznaczeniem daty i godziny dostawy). **Usługodawca** nie ponosi odpowiedzialności za zestaw od momentu pozostawienia go pod drzwiami **Klienta**.
13. W przypadku podjęcia próby doręczenia zestawu jeżeli **Klient** nie dokonuje odbioru zamówionej dostawy i pozostaje bez kontaktu z **Usługodawcą** dostawę uważa się za zrealizowaną skutecznie.

§7 PROMOCJA „ZESTAW TESTOWY”

1. Każda osoba może jednorazowo skorzystać z jednodniowego zestawu testowego w promocyjnej cenie (określonej w aktualnym cenniku w ofercie i w serwisie internetowym).
2. Na jedne dane **Klienta** może zostać zamówione wiele zestawów testowych jednak warunkiem skorzystania z promocyjnej ceny obowiązującej za zestaw testowy jest dostawa wszystkich zamówionych zestawów 1 dnia.
3. **Usługodawca** zastrzega sobie prawo do odmowy zrealizowania zamówienia testowego w promocyjnej cenie jeżeli stwierdzi naruszenie przez **Klienta** regulaminu, w szczególności jeżeli będzie miał uzasadnione podejrzenie, że **Klient** skorzystał już z zamówienia zestawu testowego. W takim wypadku **Zamówienie** będzie przyjęte do realizacji po opłaceniu regularnej ceny zamawianego zestawu.

§8 PROMOCJA „WSPÓLNA DOSTAWA”

1. **Klient** zamawiając więcej niż 1 zestaw pod ten sam adres z dostawą tego samego dnia może skorzystać z promocji „Wspólna dostawa”.
2. Od każdego zamawianego zestawu zostanie odjęta określona w cenniku zniżka.
3. Zniżka przysługuje za każdy dzień, w którym realizowana jest dostawa więcej niż jednego zestawu pod dany adres.
4. Warunkiem skorzystania ze zniżki za wspólną dostawę jest złożenie wszystkich zamówień pod ten adres przez jedną osobę i obsługa zamówień za pośrednictwem jednego **Konta Klienta**. Dostawy zestawów cateringu dietetycznego zamówione przez tego **Klienta** mogą być realizowane dla różnych osób fizycznych.
5. Zniżka naliczana jest w momencie składania zamówienia. Jeżeli **Klient** anuluje dostawę części z zamówionych zestawów z danego dnia dostawy wtedy realizacja dostawy pozostałego pojedynczego zestawu na ten dzień wymaga dopłaty na rzecz **Usługodawcy** będącej równoważnością jednostkowej kwoty zniżki za dostawę więcej niż jedno zestawu pod ten sam adres.
6. W przypadku kiedy **Klient** posiada aktywne zamówienie i składa kolejne skutkujące dostawą więcej niż jednego zestawu pod ten sam adres pełna kwota wynikająca ze zniżki jest odliczana od kolejnego składanego zamówienia.
7. Jeżeli kilku **Klientów** składa zamówienie i dostawy są realizowane pod ten sam adres istnieje możliwość skorzystania ze zniżki „wspólna dostawa”, jednak w takim wypadku wartość zniżki będąca równoważnością zniżki jednostkowej pomnożonej przez ilość dni w trakcie zamówienia kiedy faktycznie dostawa była realizowana pod ten sam adres zostanie uwzględniona w formie rabatu podczas składania kolejnego zamówienia przez poszczególnych **Klientów**.

§9 INNE PROMOCJE DIETIFIC

1. **Usługodawca** zastrzega możliwość ogłaszania akcji promocyjnych i modyfikacji obowiązujących cen w ramach akcji promocyjnych.
2. **Usługodawca** każdorazowo określi warunki korzystania z akcji promocyjnych w odpowiednich regulaminach udostępnionych klientowi w **Serwisie Internetowym** i **Ofercie Sprzedawcy**.

§10 METODY PŁATNOŚCI

1. **Usługodawca** umożliwia następujące metody płatności:
 - przelew tradycyjny na rachunek bankowy **Usługodawcy** prowadzony przez Idea Bank o numerze: 98 1950 0001 2006 5193 3987 0002, w tytule przelewu należy podać imię i nazwisko klienta oraz frazę „opłata za catering dietetyczny”
 - przelew online lub płatność kartą za pośrednictwem serwisu t-pay.
2. Wpłatę za złożone **Zamówienie** należy dokonać w pełnej kwocie w terminie na 2 dni przed planowaną pierwszą dostawą do godz. 17:00. W przypadku braku zapłaty w określonym terminie, **Zamówienie** zostaje anulowane.
3. Za skuteczne dokonanie płatności uważa się zarejestrowanie wpłaty na koncie **Usługodawcy** lub w serwisie t-pay. Jeżeli **Klient** dokonuje płatności przelewem tradycyjnym w terminie uniemożliwiającym zaksięgowanie środków na koncie **Usługodawcy** przez wybraną datą pierwszej dostawy w celu realizacji **Zamówienia** konieczne jest przedstawienie potwierdzenia przelewu na adres: zamowienia@dietific.pl.
4. Na życzenie **Klienta** po otrzymaniu stosownych danych **Usługodawca** wystawia fakturę VAT.

§11 REZYGNACJA Z ZAMÓWIENIA

1. **Klient** ma prawo w dowolnym momencie odstąpić od **Umowy** i zrezygnować z **Usługi** i otrzymywania dostaw cateringu dietetycznego.
2. **Klientowi** przysługuje zwrot środków za niedostarczone zestawy cateringu dietetycznego z wyłączeniem dostaw przyjętych do realizacji zgodnie z obowiązującymi terminami w §6 ust. 5. Jeżeli zgłoszenie nastąpi do godz. 17:00 wyłączone z rezygnacji zostaje zestaw dostarczany w dniu następnym, natomiast w przypadku zgłoszenia po 17:00 wyłączeniu z rezygnacji zostają 2 kolejne dni dostawy.
3. Za każdy niewykorzystany w związku z rezygnacją zestaw **Klientowi** przysługuje zwrot środków, przy czym **Usługodawca** pobiera opłatę w wysokości 10% w celu pokrycia kosztów manipulacyjnych.
4. Zwrot środków następuje na konto wskazane przez **Klienta** wnioskującego o rezygnację w terminie do 10 dni roboczych od potwierdzenia zgłoszenia rezygnacji przez Biuro Obsługi Klienta **Usługodawcy**.

§12 ODPOWIEDZIALNOŚĆ

1. **Usługodawca** oświadcza, iż posiada wszelkie uprawnienia i potrzebne dokumenty do prowadzenia działalności, w ramach której oferuje usługę doradztwa dietetycznego oraz cateringu dietetycznego. Jednocześnie oświadcza, iż posiłki przygotowywane są w profesjonalnej kuchni, która posiada odpowiednie zezwolenia oraz posiada działające systemy dbałości o jakość i bezpieczeństwo produkcji. **Usługodawca** oświadcza również iż na swoją działalność posiada aktualną polisę OC, w tym również OC produktowe.
2. **Usługodawca** nie ponosi odpowiedzialności za wprowadzenie przez **Klienta** błędnych danych (w szczególności przez podanie błędnych danych w formularzach dostępnych na stronie) lub działanie klienta w sposób utrudniający lub uniemożliwiający świadczenie i realizację usług przez **Usługodawcę**.
3. **Usługodawca** nie bierze odpowiedzialności za szkody powstałe w wyniku niestosowania się przez **Klienta** do zaleceń zawartych na opakowaniach dostarczonych posiłków oraz ustaleń poczynionych z **Klientem**, w szczególności:
 - zatajenia podczas zamawiania istotnych dla diety problemów zdrowotnych, alergii itp.
 - spożycia posiłków w czasie przekraczającym 48 h od daty produkcji,
 - przechowywania posiłków w niewłaściwych warunkach,
 - przygotowania do spożycia w sposób różny niż wskazany na opakowaniach lub w załączonej instrukcji,
 - przekazania do spożycia osobom trzecim.
4. **Usługodawca** nie gwarantuje **Klientowi** osiągnięcia zamierzonego celu dietetycznego, jeśli nie zostaną spełnione zalecenia dietetyczne związane z otrzymywanymi zestawami (regularność spożywania dań, powstrzymanie się przed podjadaniem itd.) lub uniemożliwią to względy zdrowotne występujące po stronie Klienta.

5. **Ustugodawca** posiada system teleinformatyczny służący do zarządzania danymi **Klienta** niezbędnymi do realizacji **Zamówienia**. Dane **Klienta** są gromadzone i przechowywane na koncie **Klienta** zgodnie z Ustawą z dnia 29.08.1997 r. o ochronie danych osobowych (tekst jednolity: Dz. U. 2002 r. Nr 101 poz. 926, ze zm.). Dane te służą do realizacji usługi i nie są udostępniane **Klientowi** do samodzielnej modyfikacji w **Serwisie Internetowym**.

§13 REKLAMACJE

1. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania przez **Ustugodawcę Usług** związanych z przygotowaniem i dostawą zestawu cateringu dietetycznego **Klient** jest uprawniony do złożenia reklamacji drogą elektroniczną na adres zamowienia@dietific.pl. Prawidłowo złożona reklamacja powinna zawierać dane umożliwiające identyfikację **Klienta** (imię i nazwisko lub nazwa firmy, adres zamieszkania lub adres siedziby firmy oraz adres poczty elektronicznej), przedmiot reklamacji, dokumentację fotograficzną wraz ze wskazaniem okoliczności uzasadniających złożenie reklamacji. Reklamacja powinna być złożona w terminie 24 godzin od dnia wystąpienia zdarzenia uzasadniającego zgłoszenie reklamacji.
2. **Ustugodawca** ma obowiązek rozpatrzyć reklamację i udzielić odpowiedzi drogą elektroniczną lub telefonicznie w przeciągu 24h od otrzymania zgłoszenia.
3. W przypadku rozpatrzenia reklamacji na korzyść **Klienta Ustugodawca** oferuje rekompensatę stosowną do przedstawionej reklamacji, przy czym podstawową formą rekompensaty jest podjęcie przez **Ustugodawcę** próby należytego wykonania **Usługi** w dogodnym dla **Klienta** terminie.
4. W przypadku rekompensaty w postaci zwrotu środków za usługę następuje on na konto wskazane przez **Klienta** w czasie 7 dni od daty zgłoszenia reklamacji.

§15 POZASĄDOWE SPOSOBY ROZSTRZYGANIA REKLAMACJI I DOCHODZENIA ROSZCZEŃ

1. **Klient** będący konsumentem posiada m.in. następujące możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń:
 - jest uprawniony do zwrócenia się do sądu polubownego sądu konsumenckiego działającego przy Inspekcji Handlowej z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu wynikłego z zawartej Umowy,
 - jest uprawniony do zwrócenia się do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego w sprawie polubownego zakończenia sporu pomiędzy Dietific i klientem,
 - może uzyskać bezpłatną pomoc w sprawie rozstrzygnięcia sporu między Dietific i klientem korzystając także z bezpłatnej pomocy rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona Konsumentów (m.in. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich)
 - złożyć swoją skargę za pośrednictwem unijnej platformy internetowej ODR, dostępnej pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

§14 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. W sprawach nie uregulowanych niniejszym regulaminem zastosowanie mają przepisy Kodeksu Cywilnego i odpowiednie przepisy prawa polskiego.
2. *Regulamin* wchodzi w życie z dniem 1.02.2018 i obowiązuje do odwołania.
3. Ustugodawca zastrzega sobie prawo do zmiany niniejszego *Regulaminu*. O zmianie *Regulaminu Ustugodawca* powiadomi na stronie **Serwisu internetowego** na co najmniej 7 dni kalendarzowych przed wejściem w życie zmian w *Regulaminie*. Zmiana postanowień *Regulaminu* nie ma zastosowania do **Klientów**, którzy złożyli zamówienie w czasie obowiązywania poprzedniej wersji *Regulaminu*.
4. Wszelkie dane osobowe oraz teleadresowe uzyskane w związku ze złożeniem zamówienia są gromadzone i przechowywane zgodnie z Ustawą z dnia 29.08.1997 r. o ochronie danych osobowych (tekst jednolity: Dz. U. 2002 r. Nr 101 poz. 926, ze zm.). Dane te nie będą używane ani udostępniane osobom trzecim i będą używane wyłącznie w celach związanych z realizacją zamówienia oraz celach marketingowych przez COMPLETEAT Sp. z o.o., która to firma jest administratorem danych. Zmian lub usunięcia swoich danych osobowych można dokonać telefonicznie lub mailowo.