

## **Regulamin korzystania z Serwisu oraz składania za ich pośrednictwem zamówień**

### § 1 Definicje pojęć używanych w regulaminie

Operatorem systemu zamówień internetowych umieszczonego na witrynie internetowej [www.lastella.pl](http://www.lastella.pl) jest firma Tastysoft Sp. z o.o. z siedzibą w Łodzi, ul. Sienkiewicza 85/87 KRS: 0000411725, NIP: 7252058310, REGON: 101374260.

Sprzedawca w rozumieniu niniejszego regulaminu, jest Multiconcept Sp. z o.o. NIP: 521-30-26-581 REGON: 016001464

"Serwis" - serwis internetowy dostępny pod adresem URL <https://lastella.pl> (wraz z wszystkimi podstronami), za pośrednictwem, którego Konsument może zakupić od Sprzedawcy towary.

"Kodeks cywilny" - ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (t.j. Dz. U. z 2017 r., poz. 933, z późn. zm.).

"Kodeks postępowania cywilnego" - ustawa z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (t.j. Dz. U. z 2017 r., poz. 67, z późn. zm.)

"Konsument" - Konsument (osoba fizyczna) przeprowadzający ze Sprzedawcą czynność prawną, pozbawioną bezpośredniego związku z działalnością gospodarczą lub zawodową Konsumenta

"Dania" - dania, przekąski, napoje oraz inne artykuły gastronomiczne znajdujące się w ofercie Sprzedawcy spełniające kryterium bycia Towarem w rozumieniu ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.

"Sprzedawca" - osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, posiadająca ustawowo przyznaną zdolność prawną, świadcząca na podstawie indywidualnej umowy z Operatorem usługi dostawy Dań do Konsumentów zgodnie z określonymi w Regulaminie warunkami.

"Umowa sprzedaży" - umowa sprzedaży Dań (w rozumieniu Kodeksu cywilnego), zawierana pomiędzy Konsumentem a Sprzedawcą za pośrednictwem Serwisu

"Usługa" ("Usługi") - usługa świadczona przez Operatora zgodnie z zasadami Regulaminu oraz oparta na działaniu Serwisu. Usługę stanowi zapewnienie możliwości korzystania z szeregu działań w ramach Serwisu, w szczególności składania Zamówień.

"Ustawa o prawach konsumenta" - ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (tj. z dnia 9 marca 2017 r. (Dz.U. z 2017 r. poz. 683) z późn. zm.).

"Ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną" - ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. z dnia 9 czerwca 2017 r. Dz.U. z 2017 r. poz. 1219, z późn. zm.).

"Konsument" - osoba fizyczna, która ukończyła co najmniej 13 rok życia, przy czym w przypadku bycia osobą niepełnoletnią (poniżej 18 r. ż.), wymaga się zgody jej opiekuna prawnego (przedstawiciela ustawowego), a także osoba prawna oraz jednostka organizacyjna niebędąca osobą

prawną, której została przyznana zdolność prawną przez przepisy szczególne, a która składa Zamówienie.

"Zamówienie" - oświadczenie woli Konsumenta, które prowadzi bezpośrednio do zawarcia Umowy sprzedaży Dań, w którym zostają określone w szczególności liczba i rodzaj Dań. Zamówienie składa Konsument u Sprzedawcy za pośrednictwem Serwisu

## § 2 Postanowienia ogólne

W Regulaminie określono zasady świadczenia przez Serwis Usług w stronę Konsumentów, którymi to usługami są w szczególności:

umożliwienie Konsumentom składania za pośrednictwem Serwisu Zamówień Dań obecnych w ofercie Sprzedawcy

zawieranie w tym zakresie Umów sprzedaży ze Sprzedawcą

Niniejszy Regulamin jest regulaminem, o którym mowa w art. 8 Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.

Regulamin określa w szczególności:

warunki i zasady składania przez Konsumentów Zamówień;

zasady zawierania Umów sprzedaży Dań.

Operator nie stanowi strony Umów sprzedaży Dań obecnych w ofercie Sprzedawcy, które to Umowy zawiera Konsument korzystając z Serwisu. Konsument oraz Sprzedawca są jedynymi stronami takich Umów sprzedaży.

## § 3 Obowiązki Konsumenta

Konsument zobowiązuje się w szczególności do:

korzystania z Serwisu w sposób nienaruszający ich sprawnego funkcjonowania, w szczególności poprzez użycie określonego oprogramowania lub urządzeń oraz podejmowanie jakichkolwiek szkodliwych operacji wymierzonych w działanie/istnienie oprogramowania Serwisu ;

powstrzymania się od działań w rodzaju: rozsyłania lub rozmieszczania w Serwisie niezleconej informacji handlowej (spamu); dodawanie przez Konsumenta do treści Zamówienia jakiegokolwiek zawartości niezgodnej z obowiązującymi przepisami prawa, dobrymi obyczajami lub informacji reklamowej, a także podejmowania czynności informatycznych lub każdych innych, które miałyby na celu zdobycie informacji niededykowanych Konsumentowi;

używania Serwisu na sposób zgodny z przepisami prawa Rzeczypospolitej Polskiej, a także jednomyślny z postanowieniami Regulaminu;

korzystania z Serwisu w sposób nieuciążliwy dla pozostałych Konsumentów oraz dla Operatora / Sprzedawców, nie naruszający ich dóbr osobistych (w tym prawa do prywatności) i pozostałych przysługujących im praw;

korzystania ze wszelkich treści obecnych w Serwisie jedynie w ramach użytku osobistego; wykorzystywanie treści (w tym zdjęć i opisów Dań) w innym niż powyższy zakresie jest akceptowalne jedynie na podstawie wyraźnej pisemnej zgody uprawnionego do tego podmiotu.

niezwłocznego powiadomienia Operatora o każdym przypadku naruszenia jego praw w ramach korzystania przez Konsumenta z Serwisu, jak również o jakimkolwiek przypadku naruszenia zasad niniejszego Regulaminu.

#### § 4 Zasady korzystania z serwisu

Do właściwego, niezakłóconego korzystania ze wszystkich funkcji Serwisu nieodzowne są:

dostęp do sieci Internet;

standardowe oprogramowanie w postaci systemu operacyjnego oraz przeglądarki internetowej (obsługującej pliki „cookies”);

własny adres poczty elektronicznej (e-mail);

numer telefonu.

Jeśli powyższe wymogi nie zostaną spełnione, użytkowanie Serwisu może być utrudnione lub wręcz niemożliwe.

#### § 7 Składanie Zamówień

Przedmiot Zamówień mogą stanowić Dania prezentowane za pośrednictwem Serwisu.

Propozycje dostępnych Dań, które w Serwisie nie są ofertą w rozumieniu Kodeksu cywilnego, ale są jedynie zaproszeniem do złożenia oferty przez Konsumenta.

Sprzedawca określa obszar, w granicach którego Zamówienie może zostać zrealizowane. W przypadku, gdy Konsument wybierze na miejsce dostawy Zamówienia adres spoza określonego przez Sprzedawcę obszaru, Serwis poinformuje, że taka realizacja Zamówienia jest niemożliwa.

Ceny umieszczone w menu Sprzedawcy podawane są w PLN oraz zawierają podatek od towarów i usług (VAT) naliczony w zgodzie z aktualnymi przepisami.

Zamówienie zostaje złożone poprzez wypełnienie formularza zamówienia, który jest dostępny na stronie internetowej Serwisu.

W formularzu Zamówienia należy podać dane osobowe niezbędne do złożenia Zamówienia: imię, nazwisko, adres dostawy, telefon oraz adres mailowy.

Konsument powinien dokonać wyboru zamawianych Dań (ich ilości i rodzaju), formy płatności oraz rodzaju dostawy.

Złożenie Zamówienia na stronie internetowej Serwisu jest wynikiem wysłania Zamówienia. Wysłanie Zamówienia następuje, gdy Konsumenta zaakceptuje wszystkie jego elementy, naciskając przycisk „Zamawiam i płacę”. Podczas składania Zamówienia - zanim nastąpi naciśnięcie przycisku „Zamawiam i płacę” - Konsument może zmieniać wprowadzone dane, również wybór swojego Dania. W tym celu należy kierować się wyświetlanymi Konsumentowi komunikatami a także informacjami, które zapewni Serwis.

Zamówienie jest ofertą w rozumieniu Kodeksu cywilnego i zostaje przesłane przez system informatyczny Serwisu (razem z koniecznymi do realizacji Zamówienia danymi osobowymi Konsumenta) do Sprzedawcy

Gdy Konsument otrzyma od Sprzedawcy informację o przyjęciu Zamówienia (jako komunikat wyświetlony na stronie Serwisu oraz wiadomość e-mail na adres poczty elektronicznej podany przez Konsumenta), między Konsumentem Sprzedawcą zostaje zawarta (z momentem otrzymania ww. wiadomości email) Umowa sprzedaży Dania.

W przypadku sprzedaży dokonywanej w ramach ogłaszanych promocji Operator / Sprzedawca zastrzegają sobie możliwość ograniczenia ilościowego, czasowego lub innego ograniczenia w sprzedaży Dań. Ograniczenie, o którym mowa powyżej, określone zostaje zawsze w warunkach promocji.

## § 8 Płatności

Płatności za zamówione Dania mogą być przez Konsumentów dokonywane w formie:

Gotówki, bezpośrednio do rąk dostawcy przy odbiorze przedmiotu zamówienia.

Płatności internetowej za pośrednictwem dostępnych w Serwisie systemów płatności, o ile wybrana przez Konsumenta Sprzedawca akceptuje taką formę płatności.

Płatność internetową uznaje się za dokonaną w chwili, gdy system informatyczny Serwisu potwierdzenia otrzyma akceptację transakcji przez dostawcę usług płatniczych, pośredniczącego w danej operacji transferu środków płatniczych.

## § 9 Uprawnienie do odstąpienia od umowy oraz rękojmia

Przed spełnieniem świadczenia przez Sprzedawcę konsument może odstąpić od umowy bez podania jakiegokolwiek przyczyny.

Aby skorzystać z prawa odstąpienia od umowy Zamawiający zobowiązuje się poinformować Sprzedawcę w drodze jednoznacznego oświadczenia poprzez kontakt telefoniczny ze sprzedawcą.

Sprzedawca dokona zwrotu płatności przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Konsument.

W przypadku odstąpienia od umowy zawartej na odległość umowę uważa się za niezawartą.

Na podstawie art. 38 ustawy o prawach konsumenta po spełnieniu świadczenia przez Sprzedawcę Zamawiający traci prawo odstąpienia od umowy.

Prawo odstąpienia od Umowy sprzedaży nie obowiązuje, kiedy przedmiotem świadczenia jest rzecz nieprefabrykowana, wyprodukowana zgodnie z indywidualną instrukcją Konsumenta lub służąca zaspokojeniu jego specyficznych potrzeb oraz kiedy przedmiot świadczenia ulega szybkiemu zepsuciu lub ma krótki termin przydatności do użycia. Zgodnie więc z powyższym prawo odstąpienia od Umowy nie przysługuje w przypadku takich dań jak sałatka, pizza, kebab, itp.; przysługuje natomiast w przypadku innych artykułów znajdujących się w ofercie Sprzedawcy, które mogą zostać zwrócone Sprzedawcy w niezmienionej postaci dzięki swojemu trwałemu charakterowi.

Sprzedawca będący stroną Umowy sprzedaży jest wobec Konsumenta, w całości odpowiedzialny za zgodność Dania z umową (w zakresie określonym Kodeksem cywilnym).

## § 10 Reklamacje

Sprzedawca ponosi odpowiedzialność z tytułu rękojmi za wady fizyczne i prawne Towaru (tj. Dania) w zakresie określonym w art. 556 i następane ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 roku – Kodeks cywilny (DZ. U. z 2014, poz. 121);

Wada fizyczna Towaru (tj Dania) polega na niezgodności rzeczy sprzedanej z umową, a więc jeżeli Towar (tj Dania) nie posiada właściwości, które powinien mieć ze względu na cel umowy, wynikający z okoliczności lub przeznaczenia, nie ma właściwości, o których Sprzedawca zapewnił Zamawiającego, nie nadaje się do celu, o którym Zamawiający poinformował Sprzedawcę przy zawarciu umowy a Sprzedawca nie zgłosił zastrzeżenia, co do takiego jej przeznaczenia, Towar został wydany Zamawiającemu w stanie niezpełnym.

W przypadku stwierdzenia niezgodności zamówienia z otrzymanym towarem prosimy o poinformowanie drogą telefoniczną Sprzedawcy bezpośrednio po otrzymaniu Zamówienia.

Poza danym dniem roboczym reklamacje prosimy kierować drogą elektroniczną na adres: [lastella@multiconcept.pl](mailto:lastella@multiconcept.pl)

Sprzedawca rozpatruje reklamację w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania.

W przypadku skutecznego odstąpienia od umowy Sprzedawca zobowiązuje się dokonać zwrotu płatności w terminie 14 dni od dnia otrzymania odstąpienia od umowy, z zastrzeżeniem, że zwrot płatności nie nastąpi do chwili otrzymania Towaru(Dania) z powrotem lub dostarczenia przez Konsumenta dowodu jego odesłania.

Sprzedawca jest odpowiedzialny za tytułu rękojmi za wady fizyczne Towaru (Dania) które istniały w chwili przejścia niebezpieczeństwa na Zamawiającego lub wynikły z przyczyny tkwiącej w rzeczy sprzedanej w tej samej chwili.

Jeżeli Towar(Danie) ma wadę, Zamawiający może złożyć oświadczenie o odstąpieniu od umowy, chyba, że Sprzedawca niezwłocznie wymieni wadliwy Towar na wolny od wad albo wadę usunie. Ograniczenie to nie ma zastosowania, jeżeli Towar był już wymieniany przez Sprzedawcę

W przypadku wystąpienia nieprawidłowości, przerw w funkcjonowaniu lub usterek Serwisu. Konsument ma prawo do zgłoszenia reklamacji.

Reklamacje powinny być składane na adres mailowy kontakt@upmenu.com lub wysyłane pocztą na adres Operatora podany w Regulaminie. W tytule wiadomości e-mail należy podać słowo „Reklamacja”.

Reklamacja powinna mieścić w sobie opis wydarzeń będących podstawą reklamacji, numer Zamówienia (jeżeli jest ono przedmiotem reklamacji) oraz dane Konsumenta: imię, nazwisko, adres zamieszkania, adres poczty elektronicznej oraz numer telefonu.

Operator rozpatruje reklamację w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania.

W przypadku konieczności uzupełnienia podanych w reklamacji informacji, Operator zwraca się do składającego z prośbą o jej uzupełnienie jeszcze przed rozpatrzeniem. W wyniku udzielania dodatkowych wyjaśnień przez Konsumenta okres rozpatrywania reklamacji ulega przedłużeniu.

Informację o wyniku rozstrzygnięcia reklamacji przekazuje się Konsumentowi na podany adres poczty elektronicznej, a w przypadku zgłoszenia reklamacji tradycyjną pocztą na adres zamieszkania Konsumenta, chyba że podał również swój adres poczty elektronicznej.

Zapraszamy do kierowania powiadomień, uwag lub pytań dotyczących funkcjonowania Serwisu lub Aplikacji drogą poczty elektronicznej na adres: kontakt@upmenu.com

## § 11 Postanowienia końcowe

W przypadku uznania niektórych postanowień niniejszego Regulaminu za prawnie nieważne bądź nieskuteczne, ważność czy skuteczność pozostałych postanowień Regulaminu nie zmienia się. W miejsce nieważnego postanowienia zastosowana będzie reguła najbliższa celom nieważnego (dotychczasowego) postanowienia i całości Regulaminu.

Zmiany w niniejszym Regulaminie mogą nastąpić z ważnych przyczyn, narzuconych głównie przez względy techniczne, prawne oraz zmiany w zasadach świadczenia Usług.

Informacja o zmianie Regulaminu musi zostać umieszczona przez Operatora bezpośrednio na stronach internetowych Serwisu. Doręczeniem tekstu Regulaminu nazywa się udostępnienie jego treści na stronach internetowych Serwisu.4. Wszelkie zmiany niniejszego Regulaminu wchodzi w życie w terminie wskazanym przez Operatora, który to termin nie może być krótszy niż 14 dni od momentu upublicznienia jego treści na stronach internetowych Serwisu.

Językiem zawarcia umowy sprzedaży jest język polski.

Odpowiedzialność za skutki korzystania z Serwisu przez Konsumenta na sposób sprzeczny z obowiązującym prawem, zasadami Regulaminu lub przyjętymi w tym zakresie zwyczajami nie znajduje się po stronie Operatora.

Rozstrzygnięcie potencjalnych sporów powstałych między Operatorem a Konsumentem zostaje poddane sądom właściwym zgodnie z postanowieniami właściwych przepisów Kodeksu postępowania cywilnego.

Rozstrzygnięcie potencjalnych sporów powstałych między Operatorem a Konsumentem niebędącym Konsumentem zostaje poddane sądowi właściwemu ze względu na siedzibę Operatora.

W przypadku wydarzeń nieuregulowanych Regulaminem stosuje się przepisy prawa polskiego, między innymi więc Kodeks cywilny, Ustawę o prawach konsumenta oraz Ustawę o świadczeniu usług drogą elektroniczną.

Konsumentom udostępnia się nieodpłatnie dostęp do niniejszego Regulaminu w każdym czasie poprzez odsyłacz umieszczony na stronach internetowych Serwisu, w formie, umożliwiającej jego pobranie, zapisanie na dysku i wydrukowanie.

Regulamin zostaje wdrożony do użytku w dniu 01.01.2020 r.