

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG PRZEZ KOKOS CATERING.PL

1. WŁAŚCICIEL

- 1.1. Właścicielem serwisu internetowego dostępnego na stronie internetowej www.kokoscatering.pl (zwanego dalej: „**Serwisem**”) jest Artur Rosmanowski prowadzący jednoosobową działalność gospodarczą pod firmą „Kreatywnie Artur Rosmanowski”, z głównym miejscem wykonywania działalności przy ul. Bielawskiej 36c lok. 48, 05-520 Konstancin-Jeziorna, NIP: 797-100-58-54, (zwany dalej: „**Właścicielem**”).
- 1.2. Bezpośredni kontakt z Serwisem jest możliwy pod adresem poczty elektronicznej email: biuro@kokoscatering.pl oraz numerem telefonu +48 698 786 888.

2. USŁUGA

- 2.1. Za pośrednictwem Serwisu Właściciel świadczy usługi na podstawie niniejszego Regulaminu. Regulamin sporządzony jest w języku polskim i stanowi integralną część umowy zawartej z Klientem.
- 2.2. Właściciel w ramach swojej działalności prowadzonej za pośrednictwem Serwisu oferuje usługi polegające na przygotowywaniu i dostarczaniu pod wskazany adres zamówionych posiłków.
- 2.3. W zależności od rodzaju wybranej usługi Klient otrzymuje zestaw składający się z 4 lub 5 posiłków (śniadanie, II śniadanie, obiad, podwieczerek, kolacja). Klient ma do wyboru abonamenty dostępne pod adresem www.kokoscatering.pl/zamow
- 2.4. Każdy posiłek jest zapakowany w oddzielne, szczelnie zamknięte opakowania oraz posiada etykietę na której znajdują się: nazwa posiłku, data wytworzenia oraz opis potrawy. Każdy zestaw dań spakowany jest w papierową torbę ekologiczną, opatrzoną naklejką informacyjną o rodzaju planu żywieniowego, ID klienta i adresem Klienta.
- 2.5. Posiłki spakowane w czarne lub białe pojemniki nadają się do podgrzania wyłącznie w kuchenkach mikrofalowych (przed podgrzaniem należy usunąć folię ochronną). Przezroczyste pojemniki (butelki, kubki) nie nadają się do podgrzewania ani w kuchenkach mikrofalowych ani w inny sposób.
- 2.6. Wszystkie posiłki należy przechowywać w temperaturze 2-8 stopni Celsjusza.
- 2.7. Klient, przeglądając stronę internetową Serwisu, ma możliwość zapoznania się z opisami zestawów, dokładnymi opisami posiłków, ich cechami, zawartością oraz cennikiem. Klient ma możliwość uzyskania wszelkich informacji na temat produktów oraz usług oferowanych przez Właściciela za pomocą środków komunikacji wskazanych w pkt 1.2 w godzinach funkcjonowania biura lub za pomocą formularza kontaktu znajdującego się w stronie Serwisu.

3. ZAMÓWIENIE

- 3.1. Warunkiem skutecznego złożenia zamówienia na realizację usługi jest zaakceptowanie niniejszego Regulaminu. Klient składający zamówienie za pośrednictwem Serwisu potwierdza przed jego złożeniem, że zapoznał się i akceptuje wszystkie warunki niniejszego Regulaminu oraz, że wyraża zgodę na przetwarzanie swoich danych osobowych. W przypadku zamówień składanych mailowo lub

telefonicznie dokonanie płatności za złożone zamówienie jest równoznaczne z akceptacją jego treści. Elektroniczną wersję niniejszego Regulaminu dostępna jest na stronie www.kokoscatering.pl

- 3.2. Klient składa zamówienie poprzez wypełnienie formularza dostępnego na stronie internetowej Serwisu pod adresem www.kokoscatering.pl/zamow bądź telefonicznie, pod numerem telefonu +48 698 786 888.
- 3.3. Biuro Serwisu przyjmuje zamówienia telefoniczne od poniedziałku do piątku w godzinach 9:00-17:00. W tych samych godzinach prowadzona jest również bieżąca obsługa Klientów.
- 3.4. Złożenie zamówienia przez Klienta jest równoznaczne ze złożeniem przez niego oferty zawarcia umowy. W przypadku złożenia zamówienia za pośrednictwem formularza zamówienia, pracownik Serwisu skontaktuje się z Klientem telefonicznie lub e-mailowo w celu ustalenia szczegółów zamówienia.
- 3.5. Podczas składania zamówienia Klient zobowiązany jest podać wszystkie informacje niezbędne dla realizacji zamówienia, a w szczególności dane obejmujące:
 - 3.5.1. imię i nazwisko;
 - 3.5.2. adres zamieszkania;
 - 3.5.3. dokładny adres dostawy (w przypadku kiedy adres dostawy jest inny niż adres zamieszkania) wraz z innymi przydatnymi informacjami, jak np. numer piętra, kod do domofonu;
 - 3.5.4. telefon kontaktowy;
 - 3.5.5. adres email;
 - 3.5.6. rodzaj diety;
 - 3.5.7. czas trwania abonamentu;
 - 3.5.8. datę pierwszej dostawy, oraz
 - 3.5.9. dane do wystawienia faktury VAT, jeżeli Klient chce takową otrzymać.
- 3.6. Poza informacjami wymienionymi w pkt 3.5 powyżej, podczas składania zamówienia, Klient zobowiązany jest poinformować Serwis o wszelkich dolegliwościach i przeciwwskazaniach zdrowotnych, w tym alergiach pokarmowych i innych chorobach lub dolegliwościach, wymagających eliminacji z diety lub ograniczenia spożywania określonych produktów oraz składników.
- 3.7. Klient składający zamówienie Serwisu zobowiązany jest do podania prawdziwych, aktualnych i pełnych danych, o których mowa w pkt 3.5 i 3.6 oraz do przestrzegania postanowień niniejszego Regulaminu. Podanie nieprawdziwych danych może uniemożliwić zrealizowanie zamówienia.
- 3.8. Po złożeniu przez Klienta zamówienia na realizację usługi Serwis przesyła na podany przez Klienta adres poczty elektronicznej wiadomość email z potwierdzeniem wpływu zamówienia do realizacji ze wskazaniem przedmiotu zamówienia, ilości posiłków, ceny jednego posiłku, kosztów dostawy, ceny całkowitej oraz daty.
- 3.9. Klient powinien zgłosić ewentualne zastrzeżenia co do treści potwierdzenia zamówienia w ciągu 12 godzin od chwili jego otrzymania. Niezgłoszenie zastrzeżeń w ww. terminie jest równoznaczne z akceptacją treści potwierdzenia Zamówienia.
- 3.10. Treść potwierdzenia wpływu zamówienia będzie stanowiła podstawę dokonania przez Klienta płatności za zamówienie w sposób określony w pkt 4.
- 3.11. W razie nieotrzymania potwierdzenia zamówienia w wyżej wskazanym terminie, Klient powinien upewnić się, czy wiadomość nie trafiła do folderu „Spam”, a następnie skontaktować się z Serwisem.
- 3.12. Umowa zawierana na podstawie przyjętego do realizacji zamówienia jest zawarta na czas określony i trwa przez liczbę dni wskazanych w zamówieniu i opłaconych przez Klienta (czas trwania abonamentu).

- 3.13. W przypadku składania zamówienia przez osobę fizyczną, Klientem może być jedynie osoba pełnoletnia i nieubezpieczona całkowicie. W przypadku osoby prawnej oraz jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej, składania zamówień, a także wszelkich innych czynności względem Właściciela, może dokonywać wyłącznie osoba, która jest uprawniona do składania oświadczeń woli w imieniu tego podmiotu.

4. PŁATNOŚĆ

- 4.1. Korzystanie z usług Serwisu jest odpłatne według cennika zamieszczonego w zakładce www.kokoscatering.pl/zamow. Wszystkie ceny podawane są w złotych polskich i zawierają wliczony podatek VAT.
- 4.2. Opłaty za zamówienie Klient dokonuje przelewem bankowym za cały okres wybranego abonamentu z góry. Wpłaty należy dokonywać na rachunek bankowy prowadzony na rzecz Właściciela przez Bank o numerze 98 2490 0005 0000 4600 5479 7842 lub za pomocą płatności elektronicznych.
- 4.3. Zamówienia, dla których zaksięgowano wpłatę od Klienta na rachunku bankowym Właściciela lub otrzymano potwierdzenie przelewu w dzień roboczy z wyjątkiem piątków do godziny 18:00, będą realizowane od drugiego dnia roboczego od dnia zaksięgowania wpłaty lub dostarczenia potwierdzenia przelewu. W piątki zamówienia, dla których zaksięgowano wpłatę od Klienta na rachunku bankowym Właściciela lub otrzymano potwierdzenie przelewu do godziny 18:00 będą realizowane od poniedziałku. W soboty oraz w niedziele zamówienia, dla których zaksięgowano wpłatę od Klienta na rachunku bankowym Właściciela lub otrzymano potwierdzenie przelewu do godziny 18:00 w niedzielę będą realizowane od wtorku. Potwierdzenia przelewów należy przysyłać na adres e-mail: biuro@kokoscatering.pl
- 4.4. Zamówienia nieopłacone w sposób opisany w pkt 4.3 powyżej w terminie 72 godzin od daty dostarczenia potwierdzenia wpływu zamówienia ulegają automatycznemu anulowaniu.
- 4.5. Na życzenie klienta dostarczamy fakturę VAT pocztą elektroniczną.
- 4.6. Po dokonaniu płatności przez Klienta, nie ma możliwości anulowania Zamówienia oraz zwrotu wpłaconej kwoty za realizację danego zamówienia.

5. SPOSÓB DOSTAWY

- 5.1. Dostawy zestawów z posiłkami realizowane są codziennie przez kuriera pod wskazany przez Klienta adres od poniedziałku do soboty w godzinach 3:00-08:00
- 5.2. Dostawy zamówień na dni przypadające w dni ustawowo wolne od pracy wypadające w tygodniu realizowane są tak jak zamówienia na weekend czyli dzień wcześniej.
- 5.3. Pierwsza dostawa posiłków w ramach wykupionego programu następuje w dniu wyznaczonym przez Klienta, z zastrzeżeniem pkt 4.3 i 4.4.
- 5.4. Szczegóły dostawy ustalane są indywidualnie z każdym Klientem przed dokonaniem płatności. Właściciel zobowiązuje się do realizowania usług na warunkach ustalonych z Klientem. Właściciel nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne opóźnienia w dostawie, wynikające z przyczyn nieleżących po jego stronie.
- 5.5. Serwis realizuje dostawy posiłków na terenie oznaczonym na stronie www.kokoscatering.pl
- 5.6. Opłata za dostawę poza obszar opisany w pkt. 5.4 jest ustalana indywidualnie drogą telefoniczną z pracownikiem Serwisu, przed dokonaniem płatności.
- 5.7. Właściciel zobowiązuje się do dostarczenia Klientowi dań składających się wyłącznie z produktów spożywczych świeżych i nadających się do spożycia.

- 5.8. Harmonogramy dostaw na dni świąteczne (poza niedzielami) będą dostarczane Klientowi z co najmniej 2-dniowym wyprzedzeniem drogą mailową na adres podany przy składaniu zamówienia lub drogą telefoniczną.
- 5.9. Nieodebranie posiłków przez Klienta lub osobę przez niego upoważnioną w dacie i pod adresem wskazanym w zamówieniu jest równoznaczne z rezygnacją ze świadczenia usługi w danym dniu. W takiej sytuacji Właściciel nie ponosi odpowiedzialności za nieodebranie przesyłki przez Klienta w ustalonym przedziale czasowym oraz miejscu, a Klient nie ma prawa domagać się od Właściciela zwrotu opłaty za nieodebrane posiłki ani dochodzić jakichkolwiek innych roszczeń z tego tytułu.
- 5.10. W przypadku niedostarczenia zamówienia w którykolwiek z dni objętych umową z przyczyn leżących po stronie Właściciela, okres trwania umowy ulega automatycznemu wydłużeniu o jeden dzień na koszt Właściciela.

6. ZMIANY, ZAWIESZENIE I ANULOWANIE

- 6.1. Z uwagi na przedmiot świadczonych usług Klientowi będącemu konsumentem nie przysługuje prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość za pośrednictwem Serwisu.
- 6.2. Klient ma możliwość zmiany adresu oraz godziny dostawy, jednak nie później niż do godziny 12:00 dnia poprzedzającego dostawę danego zamówienia, o ile zmieniona lokalizacja znajduje się w strefie bezpłatnych dostaw. O takiej zmianie należy poinformować Serwis telefonicznie.
- 6.3. Dla zmian w dostawie zamówienia zaplanowanego na soboty, niedziele i poniedziałki, stosowną informację Klient powinien przekazać do godziny 12:00 w piątek.
- 6.4. Zmiany zgłoszone po upływie terminów określonych w pkt. 6.2 i 6.3 powyżej. nie zostaną uwzględnione.
- 6.5. Klient ma możliwość zawieszenia realizacji zamówień na określony czas, nie dłuższy niż 14 dni. Klient może zawiesić realizację zamówień poprzez zgłoszenie takiego zamiaru Właścicielowi na co najmniej 2 dni robocze przed planowanym dniem zawieszenia świadczenia usługi do godziny 12.00.
- 6.6. W przypadku zawieszenia realizacji zamówień przez Klienta, okres trwania umowy ulega wydłużeniu o liczbę dni odpowiadającą okresowi zawieszenia. Klientowi nie przysługuje prawo domagania się zwrotu należności za zamówienie z tytułu jego zawieszenia.
- 6.7. W przypadku braku możliwości realizacji dostawy wynikającej z chwilowego zawieszenia usługi przez Klienta, czas trwania umowy ulega automatycznemu przedłużeniu o ilość dni usługi zawieszonych przez Klienta.
- 6.8. Klient ma możliwość dokonania zmian w trakcie trwania realizacji usługi. Zmiany, o których mowa powyżej mogą dotyczyć: miejsca i godziny dostaw, rodzaju programu lub kaloryczności programu.
- 6.9. W przypadku dokonania zmiany skutkującej zwiększeniem opłaty należnej za zamówioną usługę, Klient jest zobowiązany do niezwłocznego uregulowania, za okres pozostały do zakończenia programu, kwoty stanowiącej różnicę pomiędzy opłatą powstałą wskutek dokonania zmiany, a dotychczas uiszczoną zapłatą. Do czasu uiszczenia ww. opłaty w sposób wskazany w pkt. 4.2 realizacja zamówienia odbywać się będzie na dotychczasowych zasadach.
- 6.10. Zmiany, które zgodnie z cennikiem mogłyby wpływać na obniżenie wartości zamówienia, nie wpływają na wysokość poniesionej przez Klienta opłaty, a Klient nie jest wówczas uprawniony do żądania zwrotu środków.

- 6.11. W przypadku zmiany abonamentu Klient zobowiązany jest do poinformowania o tym fakcie Serwisu najpóźniej 2 dni robocze przed datą zaistnienia zmiany do godziny 12:00. W celu zmiany miejsca i godziny dostawy Klient zobowiązany jest do poinformowania o tym fakcie Serwisu najpóźniej na jeden dzień roboczy przed datą dostawy do godziny 12:00. W przypadku dokonania zmiany miejsca dostawy skutkującej powstaniem obowiązku uiszczenia kosztów dostawy, Klient poza obowiązkiem poinformowania o tym fakcie serwisu zobowiązany jest do uiszczenia stosownej zapłaty.

7. REKLAMACJE

- 7.1. Reklamacje można składać w formie elektronicznej na adres email: biuro@kokoscatering.pl telefonicznie pod numerem telefonu: +48 698 786 888 lub w formie pisemnej na adres Kreatywnie Artur Rosmanowski, ul. Bielawskiej 36c lok. 48, 05-520 Konstancin-Jeziorna, NIP: 797-100-58-54.
- 7.2. Reklamacja powinna zawierać co najmniej:
- 7.2.1. imię, nazwisko, adres do korespondencji i adres e-mail Klienta;
 - 7.2.2. datę zawarcia umowy stanowiącej podstawę reklamacji;
 - 7.2.3. datę i godzinę dostarczenia posiłku lub zestawu posiłków, jeżeli jest to przedmiotem reklamacji;
 - 7.2.4. przedmiot reklamacji, ze wskazaniem żądania Klienta;
 - 7.2.5. przytoczenie okoliczności uzasadniających reklamację wraz z ewentualnymi dowodami.
- 7.3. Reklamacje dotyczące jakości posiłków należy składać w dniu dostawy danego posiłku, nie później jednak niż w terminie 6 godzin od jego dostarczenia.
- 7.4. Właściciel serwisu rozpozna reklamację w terminie 14 dni od daty jej otrzymania.
- 7.5. O rozstrzygnięciu reklamacji Klient zostanie poinformowany za pomocą poczty tradycyjnej.
- 7.6. W szczególnych przypadkach, kiedy reklamacja nie może zostać uznana na podstawie przesłanej dokumentacji, Właściciel może wymagać od Klienta przekazania wadliwego produktu do siedziby firmy. Przekazanie odbywa się przy udziale pracowników dostarczających posiłki pod wskazany adres.
- 7.7. Konsument ma możliwość skorzystania z pozasądowego sposobu rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń przed Stałym Polubownym Sądem Konsumenckim przy Wojewódzkim Inspektorze Inspekcji Handlowej w Warszawie. Informacje o sposobie dostępu do ww. trybu i procedur rozstrzygania sporów, znajdują się pod następującym adresem: www.uokik.gov.pl, w zakładce „Rozstrzyganie sporów konsumenckich”.

8. ODPOWIEDZIALNOŚĆ

- 8.1. Właściciel nie ponosi jakiejkolwiek odpowiedzialności za szkody wynikłe w związku z odmową udzielenia przez Klienta informacji, o których mowa w pkt 3.5 i 3.6, nieudzieleniem przez Klienta pełnych informacji, udzieleniem informacji niepełnych albo nieprawdziwych co do stanu zdrowia i ewentualnych przeciwwskazań do korzystania z usług Serwisu, jak również w związku z ujawnieniem się schorzeń uprzednio nieznanymi Klientowi oraz szkód, które powstały w związku z dokonaniem zamówienia bez wymaganej konsultacji lekarskiej.
- 8.2. Właściciel nie ponosi odpowiedzialności za brak efektów utraty masy ciała, oczekiwanych przez Klientów w związku ze składanymi zamówieniami. W szczególności dotyczy to osób z: a) niedoczynnością lub nadczynnością tarczycy;

b) zaburzeniami hormonalnymi; c) cukrzycą typu 1 lub 2; d) nietolerancją pokarmową; e) alergiami; f) zaburzeniami metabolicznymi; g) insulinoopornością oraz h) nadciśnieniem tętniczym.

8.3. Przyjęcie zamówienia do realizacji nie oznacza udzielenia przez Właściciela zapewnienia, że świadczone usługi nie będą miały negatywnego wpływu na zdrowie lub samopoczucie Klienta.

9. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH I POLITYKA PRYWATNOŚCI

Z dniem 25 maja 2018 roku zaczęło obowiązywać rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady UE 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 roku w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych (RODO) oraz uchylecia dyrektywy 95/46/WE.

W związku z tym informujemy, że;

Właścicielem strony dostępnej w domenie kokoscatering.pl jest firma: Artur Rosmanowski prowadzący jednoosobową działalność gospodarczą pod firmą „Kreatywnie Artur Rosmanowski”, z głównym miejscem wykonywania działalności przy ul. Bielawskiej 36c lok. 48, 05-520 Konstancin-Jeziorna, NIP: 797-100-58-54. Wszelkie prawa do zawartości serwisu Kokoscatering.pl są zastrzeżone.

Administratorem danych osobowych Pani/Pana, podanych w trakcie rejestracji jest firma Master Solutions sp.z o.o. ul.Chłodna 51, 00-861 Warszawa.

Administrator dokłada szczególnej staranności co do poszanowania prywatności Klientów.

Dane osobowe przetwarzane są w związku z realizacją Pani/Pana zamówienia oraz w celach promocyjnych Administratora. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, aczkolwiek odmowa podania ich podczas składania zamówienia uniemożliwia jego skuteczne zrealizowanie.

W związku z przetwarzaniem Pani/Pana danych osobowych przysługuje Pani/Panu prawo do:

- żądania od Administratora dostępu do Pani/Pana danych osobowych,
- żądania od Administratora sprostowania Pani/Pana danych osobowych,
- żądania od Administratora usunięcia Pani/Pana danych osobowych (prawo do bycia zapomnianym),
- żądania od Administratora ograniczenia przetwarzania Pani/Pana danych osobowych,
- wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania Pani/Pana danych osobowych,
- przenoszenia Pani/Pana danych osobowych,
- wniesienia skargi do organu nadzorczego.

Z powyższych praw można skorzystać poprzez: kontakt e-mailowy pod adresem: biuro@kokoscatering.pl lub listownie na adres ul. Bielawskiej 36c lok. 48, 05-520 Konstancin-Jeziorna.

Dane osobowe Pani/Pana przetwarzane są wyłącznie w celach:

- realizacji zamówienia,
- kontaktu przy wykorzystaniu udostępnionych danych teleadresowych,

-rozliczenia należności za świadczone usługi,

-marketingowych.

Dane osobowe będą przechowywane do momentu wycofania przez użytkownika zgody lub maksymalnie do 5 lat liczonych od dnia pierwszego stycznia następującego po dacie złożenia zamówienia.

Dane osobowe przekazywać będziemy do firm obsługujących nas w zakresie teleinformatycznym, prawnym, rachunkowo-podatkowym, będącym odpowiedzialnym za działania marketingowe oraz realizujących dostawę towaru.

Administrator zobowiązuje się do nieprzekazywania danych osobowych Pani/Pana do państw trzecich.

Dane osobowe nie będą udostępniane innym podmiotom w celach marketingowych, promocyjnych i handlowych.

Regulamin i polityka prywatności wchodzi w życie z chwilą umieszczenia go na www.kokoscatering.pl

10. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

10.1. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 25.05.2018r.

10.2. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie stosuje się przepisy prawa polskiego, a w szczególności Kodeksu Cywilnego.

10.3. Niniejszy Regulamin dostępny jest w wersji elektronicznej na stronie internetowej Serwisu.

10.4. Wszelkie zmiany Regulaminu wchodzi w życie w terminie wskazanym przez Właściciela, nie krótszym niż 14 dni od daty udostępnienia ich na stronie internetowej Serwisu. W razie zmiany niniejszego Regulaminu, Klienci, którzy go zaakceptowali, mają prawo do wypowiedzenia zawartej umowy w terminie 14 dni od dnia powiadomienia ich o zmianie Regulaminu. Zamówienia złożone przed datą wejścia w życie zmian do Regulaminu są realizowane na podstawie zapisów Regulaminu w brzmieniu obowiązującym w dniu złożenia zamówienia.