

## 1. Postanowienia ogólne

Niniejszy Regulamin zamówień online został sporządzony na podstawie przepisów prawa obowiązujących na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej

Niniejszy Regulamin określa ogólne warunki i sposób realizacji zamówień online oraz świadczenia usług drogą elektroniczną na stronie restauracji Sajgon. Właścicielem jest Lucyna Nguyen, Halina Kościelniak s.c., (ELBA), ul. Krakowska 97, 34-120 Andrychów, NIP:5512638375, REG:382150947, wadoxyzz@gmail.com.

Niniejszy Regulamin jest nieprzerwanie dostępny w witrynie internetowej, w sposób umożliwiający jego pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie jego treści poprzez wydrukowanie lub zapisanie na nośniku w każdej chwili.

Warunkiem rozpoczęcia korzystania z oferowanych usług oraz realizacji zamówień jest zapoznanie się z niniejszym Regulaminem i jego pełna akceptacja. Uznaje się, że przeczytanie i akceptacja niniejszego regulaminu jest jednoznaczna z udzieleniem przez Przedsiębiorcę informacji konsumentowi (Klientowi), o których jest mowa w art. 12 ustawy z dnia 30 maja 2014 o prawach konsumenta – Dz. U. z 2014 poz. 827), informacje te są zawarte w poniższych punktach regulaminu.

Korzystanie z powyższego jest możliwe pod warunkiem spełnienia przez system teleinformatyczny, z którego korzysta Klient, następujących minimalnych wymagań technicznych: komputer lub urządzenie mobilne z dostępem do Internetu, dostęp do poczty elektronicznej, przeglądarka internetowa Microsoft Edge, Firefox w wersji 28.0 lub nowszej, Chrome w wersji 32 lub nowszej, Opera w wersji 12.17 lub nowszej, Safari w wersji 1.1. lub nowszej, włączenie w przeglądarce internetowej Cookies oraz Javascript.

Czas realizacji zamówień:

1. Restauracja dokłada wszelkich starań, aby zamówienia były realizowane w jak najkrótszym czasie.
2. Standardowy czas przygotowania zamówienia wynosi od 30 do 90 minut od momentu potwierdzenia zamówienia, w zależności od aktualnego obciążenia i charakteru potraw.
3. W przypadku zamówień z dostawą, czas dostawy może różnić się w zależności od odległości, warunków drogowych i liczby zamówień w danym momencie. Szacowany czas dostawy zostanie podany podczas składania zamówienia.
4. W szczególnych przypadkach, takich jak wysoka liczba zamówień, trudne warunki pogodowe, awarie techniczne lub inne zdarzenia losowe, czas realizacji zamówienia może ulec wydłużeniu. Klient zostanie o tym poinformowany niezwłocznie po zaistnieniu takich okoliczności.

5. Restauracja zastrzega sobie prawo do odmowy realizacji zamówienia w przypadku, gdy czas oczekiwania przekracza rozsądny limit, o czym Klient zostanie poinformowany.

## 2. Definicje

Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:

- a) Klient – osoba fizyczna, która posiada pełną zdolność do czynności prawnych, osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą, osoba prawna lub jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której przepisy szczególne przyznają zdolność prawną, która dokonuje Zamówienia w ramach Sklepu Internetowego lub korzysta z innych Usług dostępnych w Sklepie Internetowym;
- b) Kodeks Cywilny – ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. (Dz. U. Nr 16, poz. 93 ze zm.);
- c) Konto Klienta – przydzielona danemu Klientowi część Sklepu Internetowego, za pomocą którego Klient może dokonywać określonych działań w ramach Sklepu Internetowego;
- d) Konsument – Klient będący konsumentem w rozumieniu art. 22[1] Kodeksu cywilnego;
- e) Przedsiębiorca – Klient wykonujący działalność gospodarczą w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (tekst jednolity: Dz. U. 2010 r. Nr 220 poz. 1447 z późn. zm.);
- f) Rejestracja – bezpłatna i dobrowolna w ramach Usługi Konta polega na wypełnieniu i zaakceptowaniu formularza rejestracyjnego, udostępnianego na jednej ze stron Sklepu Internetowego.
- g) Sprzedawca – Dostawca Lucyna Nguyen (ELBA), ul. Krakowska 97, 34-120 Andrychów, NIP: 5512638375, REG:382150947, E-MAIL: wadoxyzz@gmail.com.

h) Towar – gotowy posiłek prezentowany w ofercie Restauracji, którego opis jest dostępny przy każdym z prezentowanych produktów;

i) Umowa sprzedaży – Umowa sprzedaży Towarów w rozumieniu Kodeksu Cywilnego, zawarta pomiędzy Sprzedawcą a Klientem;

j) Usługi – usługi świadczone przez Sprzedawcę na rzecz Klientów drogą elektroniczną w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. nr 144, poz. 1204 ze zm.);

k) Zamówienie – oświadczenie woli Klienta, przy wykorzystaniu strony internetowej Restauracji umieszczonej pod domeną <https://restauracje-sajgon.pl/>, zmierzające bezpośrednio do zawarcia Umowy sprzedaży.

### 3. Usługi

Sprzedawca świadczy określone poniżej usługi w ramach zamówień online restauracji:

Usługa Konta Użytkownika: dostępna po dokonaniu bezpłatnej i dobrowolnej rejestracji Klienta. Umowa o świadczenie usługi polegającej na prowadzeniu Konta Użytkownika zawierana jest na czas nieoznaczony i ulega rozwiązaniu z chwilą przestania przez Klienta żądania usunięcia Konta lub skorzystania z przycisku „Usuń Konto”.

W przypadku naruszenia przez Klienta postanowień niniejszego Regulaminu, Sprzedawca po uprzednim bezskutecznym wezwaniu do zaprzestania lub usunięcia naruszeń, z wyznaczeniem stosownego terminu, może rozwiązać umowę o świadczenie Usług z zachowaniem 14-dniowego terminu wypowiedzenia

### 4. Umowa sprzedaży i jej warunki

Informacje prezentowane na stronie restauracji stanowią jedynie zaproszenie do zawarcia umowy w rozumieniu art. 71 Kodeksu cywilnego, kierowane przez Sprzedawcę do Klientów, a nie ofertę w myśl przepisów Kodeksu Cywilnego.

Składanie Zamówienia możliwe jest zarówno dla Klientów, którzy prawidłowo wypełnili Formularz Rejestracji znajdujący się na stronie restauracji, jak również dla Klientów bez rejestracji.

Warunkiem złożenia Zamówienia jest posiadanie aktywnego konta poczty elektronicznej.

Sprzedawca umożliwia Klientowi złożenie Zamówienia za pośrednictwem strony restauracji w następujący sposób, kolejno:

a) Klient dodaje wybrany/e Towar/y do Koszyka, po czym przechodzi do formularza Zamówienia.

b) Klient posiadający Konto potwierdza w formularzu Zamówienia aktualność danych koniecznych do zawarcia i realizacji Umowy Sprzedaży. Użytkownik, który nie posiada Konta musi samodzielnie wypełnić formularz Zamówienia w zakresie jego danych niezbędnych do zawarcia i realizacji Umowy Sprzedaży. W każdym przypadku podanie nieaktualnych lub nieprawdziwych danych Klienta może uniemożliwić realizację Umowy. W formularzu Zamówienia niezbędne jest podanie przez Klienta następujących danych dotyczących Klienta: imię i nazwisko, adres (ulica, numer domu/mieszkania, kod pocztowy, miejscowość, kraj), adres poczty elektronicznej, numer telefonu kontaktowego oraz danych dotyczących Umowy Sprzedaży: Towaru/ów, ilość Towaru/ów, miejsce i sposób dostawy Towaru/ów, sposób płatności.

c) Klient wybiera sposób zapłaty Ceny i uzupełnia ewentualnie pozostałe dane wskazane w formularzu,

d) Klient przesyła Sprzedawcy Zamówienie za pomocą udostępnionej w tym celu funkcjonalności, potwierdzając zamówienie. W przypadku Klienta, który nie posiada Konta i nie akceptował wcześniej Regulaminu, wymagana jest akceptacja Regulaminu.

e) W trakcie składania Zamówienia, do momentu potwierdzenia zamówienia Klient ma możliwość samodzielnego korygowania wprowadzonych danych w ramach panelu „Koszyk” poprzez dodanie lub usunięcie danej pozycji z Koszyka.

W przypadku składania Zamówienia poprzez formularz Zamówienia dostępny na stronie internetowej restauracji, Zamówienie zostaje złożone Sprzedawcy przez Klienta w formie elektronicznej i stanowi ofertę zawarcia Umowy sprzedaży Towarów będących przedmiotem Zamówienia. Oferta złożona w postaci elektronicznej wiąże Klienta, jeżeli na podany przez Klienta adres poczty elektronicznej Sprzedawca prześle potwierdzenie przyjęcia do realizacji Zamówienia, które stanowi oświadczenie Sprzedawcy o przyjęciu oferty Klienta i z chwilą jej otrzymania przez Klienta zawarta zostaje Umowa sprzedaży.

Umowa sprzedaży zawierana jest w języku polskim o treści zgodnej z Regulaminem.

Zamówienia można składać 24h na dobę przez 7 dni w tygodniu. Złożenie zamówienia pociąga za sobą obowiązek zapłaty.

## 5. Formy płatności

Ceny Towarów podawane są w złotych polskich i zawierają wszystkie składniki, w tym podatek VAT.

Za zamówione towary Klient dokonuje płatności za pośrednictwem operatora serwisu realizującego płatności elektroniczne (Przelewy24.pl), w tym poprzez zapłatę kartą płatniczą oraz za pobraniem.

Użytkownik dokonując płatności zostanie poinformowany bezpośrednio przed jej dokonaniem o wysokości w jakiej płatność winna zostać dokonana, o możliwych sposobach jej przeprowadzenia oraz o danych operatora realizującego płatności, jeżeli w danej usłudze jest taka możliwość. Szczegółowy regulamin dokonywania płatności za pośrednictwem operatorów realizujących płatności elektroniczne dostępny jest na stronie internetowej danego operatora.

Dokonując płatności za pośrednictwem operatora płatności elektronicznej, Użytkownik w celu dokonania zapłaty powinien postępować zgodnie z instrukcjami podawanymi przez operatora płatności elektronicznych.

## 6. Dostawa

Dostawa Towarów jest ograniczona do terytorium RP i miasta stołecznego Warszawa oraz jest realizowana na adres wskazany przez Klienta w trakcie składania Zamówienia.

Dostawa Towarów realizowana jest za pośrednictwem transportu własnego. Sprzedawca na stronie internetowej restauracji w opisie Towaru informuje Klienta o wysokości opłaty za dostawę Towaru.

Dostawa jest realizowana w dniu zamówienia, pod warunkiem złożenia zamówienia do określonej godziny, widniejącej na stronie internetowej restauracji. W przypadku zamówienia złożonego w innych godzinach niż powyższe, dostawa jest realizowana następnego dnia.

Restauracja umożliwia również odbiór osobisty towaru.

## 7. Prawo do odstąpienia od Umowy

Zgodnie z ustawą z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 r. poz. 827) Klient będący Konsumentem ma prawo do odstąpienia od umowy sprzedaży bez podania przyczyn, w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia dostarczenia towaru.

Zgodnie z ustawą z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 r. poz. 827) Klient będący Konsumentem ma prawo do odstąpienia od umowy świadczenia usług drogą elektroniczną bez podania przyczyn, w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia zawarcia umowy.

Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed upływem terminu. Klient może sformułować oświadczenie samodzielnie bądź skorzystać ze wzoru oświadczenia o odstąpieniu od Umowy. Termin 14-dniowy liczy się od dnia, w którym nastąpiło dostarczenie Towaru lub w przypadku Umowy o świadczenie Usług od dnia jej zawarcia.

Sprzedawca z chwilą otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od Umowy przez Konsumenta prześle na adres poczty elektronicznej Konsumenta potwierdzenie otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od Umowy.

W przypadku odstąpienia od Umowy zawartej na odległość, Umowa jest uważana za niezawartą.

Z uwagi na charakter zamawianych towarów w postaci gotowych posiłków powyższe prawo do odstąpienia od umowy nie przysługuje. Zgodnie z powyższą ustawą prawo do odstąpienia od umowy jest wyłączone w przypadku:

a) Umowy, w której przedmiotem świadczenia jest Towar nieprefabrykowany, wyprodukowany według specyfikacji Konsumenta lub służący zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb;

b) Umowy, w której przedmiotem świadczenia jest Towar ulegający szybkiemu zepsuciu lub mający krótki termin przydatności do użycia;

c) Umowy, w której przedmiotem świadczenia jest Towar dostarczany w zapieczętowanym opakowaniu, którego po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;

8. Tryb reklamacyjny oraz pozasądowe sposoby rozstrzygnięcia reklamacji i dochodzenia roszczeń

Klientowi przysługuje prawo złożenia reklamacji zarówno odnośnie wykonania umowy sprzedaży, jak i wykonania umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną.

Reklamacje, wynikające z naruszenia praw Klienta gwarantowanych prawnie lub na podstawie niniejszego Regulaminu, należy kierować na adres Lucyna Nguyen (ELBA), ul. Krakowska 97, 34-120 Andrychów, NIP:5512638375, REG:382150947, E-MAIL: wadoxyzz@gmail.com.

Sprzedawca (Usługodawca) zobowiązuje się do rozpatrzenia każdej reklamacji w terminie do 14 dni. W przypadku braków w reklamacji Sprzedawca wezwie Klienta do jej uzupełnienia w niezbędnym zakresie niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 7 dni, od daty otrzymania wezwania przez Klienta.

Klient może również skorzystać z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji (mediacja, sąd polubowny) i dochodzenia roszczeń.

Niezależnie od powyższego Konsument jest uprawniony do zwrócenia się do stałego polubownego sądu konsumenckiego działającego przy Inspekcji Handlowej z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu wynikłego z zawartej Umowy sprzedaży;

Na podstawie Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. informujemy, iż pod adresem <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> dostępna jest platforma internetowego systemu rozstrzygnięcia sporów pomiędzy konsumentami i przedsiębiorcami na szczeblu unijnym (platforma ODR). Platforma ODR stanowi stronę internetową z punktem kompleksowej obsługi dla konsumentów i

przedsiębiorców dążących do pozasądowego rozstrzygnięcia sporu dotyczącego zobowiązań umownych wynikających z internetowej umowy sprzedaży lub umowy o świadczenie usług.

## 9. Ochrona danych osobowych

W momencie akceptacji niniejszego regulaminu, użytkownik wyraża zgodę na przetwarzanie jego danych osobowych przez Sprzedawcę.

Dane osobowe Klienta są przetwarzane przez Sprzedawcę jako administratora danych osobowych.

Podanie danych osobowych przez Klienta jest dobrowolne, ale niezbędne w celu założenia Konta lub zawarcia Umowy Sprzedaży.

Sprzedawca stosuje odpowiednie środki techniczne i organizacyjne zapewniające ochronę przetwarzanych danych osobowych.

Klient ma prawo dostępu do swoich danych osobowych oraz do ich poprawiania i usunięcia. Dane osobowe mogą być poprawiane lub usuwane po zalogowaniu się na Konto lub w przypadku Klientów niezarejestrowanych, Klient może dokonać modyfikacji lub usunięcia swoich danych wysyłając odpowiednie żądanie do Sprzedawcy.

Dane osobowe Klienta mogą być przetwarzane w celu realizacji Umowy Sprzedaży, prawidłowej realizacji usług świadczonych drogą elektroniczną oraz w celu bieżącego informowania Klienta o oferowanych przez Sprzedawcę produktach i świadczonych usługach.

Dodatkowe wyjaśnienia dotyczące ochrony danych osobowych zawarte są w zakładce „Polityka Prywatności” dostępnej na Stronie Internetowej. Szczegóły w Polityce prywatności.

## 10. Postanowienia końcowe

Wszelkie prawa, w tym majątkowe prawa autorskie, prawa własności intelektualnej do nazwy restauracji, domeny internetowej, a także do formularzy, logotypów należą do

Sprzedawcy, a korzystanie z nich może następować wyłącznie w sposób określony i zgodny z Regulaminem.

Sprzedawca dołoży wszelkich starań, aby zamówienia online oraz wszystkie usługi udostępniane działały w sposób ciągły bez jakichkolwiek zakłóceń.

Sprzedawca zastrzega sobie prawo do ingerencji w strukturę techniczną Konta Klienta, w celu zdiagnozowania nieprawidłowości w funkcjonowaniu świadczonych usług.

Sprzedawca zastrzega sobie prawo do czasowego, nie dłuższego jednak niż 48 h wyłączenia niektórych funkcjonalności zamówień online w celu ulepszenia, dodawania usług lub przeprowadzania konserwacji za uprzednim poinformowaniem Klientów zarejestrowanych z odpowiednim wyprzedzeniem.

Rozstrzygnięcie ewentualnych sporów powstałych pomiędzy Sprzedawcą a Klientem, który jest Konsumentem, zostaje poddane sądom właściwym zgodnie z postanowieniami właściwych przepisów kodeksu postępowania cywilnego.

Rozstrzygnięcie ewentualnych sporów powstałych pomiędzy Sprzedawcą a Klientem, który jest Przedsiębiorcą zostaje poddane sądowi właściwemu ze względu na siedzibę Sprzedawcy.

W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie przepisy prawa polskiego.

O wszelkich zmianach niniejszego Regulaminu każdy Klient zostanie poinformowany poprzez informacje na stronie głównej Sklepu Internetowego zawierającej zestawienie zmian i termin ich wejścia w życie. Klienci posiadający Konto zostaną dodatkowo poinformowani o zmianach wraz z ich zestawieniem na wskazany przez nich adres poczty elektronicznej. Termin wejścia w życie zmian nie będzie krótszy niż 14 dni od dnia ich ogłoszenia. W razie, gdy Klient posiadający Konto Klienta, nie akceptuje nowej treści Regulaminu obowiązany jest zawiadomić o tym fakcie Sprzedawcę w ciągu 14 dni od daty poinformowania o zmianie Regulaminu. Zawiadomienie Sprzedawcy o braku akceptacji nowej treści Regulaminu skutkuje rozwiązaniem Umowy.

WZÓR FORMULARZA ODSTĄPIENIA OD UMOWY

(formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy)

Adresat : Lucyna Nguyen (ELBA), ADRES: ul. Krakowska 97, 34-120 Andrychów, NIP: 5512638375, REG:382150947, E-MAIL: wadoxyzz@gmail.com.

Ja/My(\*) niniejszym informuję/informujemy(\*) o moim/naszym odstąpieniu od umowy sprzedaży następujących rzeczy(\*) umowy dostawy następujących rzeczy(\*) umowy o dzieło polegającej na wykonaniu następujących rzeczy(\*)/o świadczenie następującej usługi(\*)

Data zawarcia umowy(\*)/odbioru(\*)

Imię i nazwisko konsumenta(-ów)

Adres konsumenta(-ów)

Podpis konsumenta(-ów)

(tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej)