

# REGULAMIN KORZYSTANIA Z SERWISU DA GRASSO ORAZ SKŁADANIA ZA JEGO POŚREDNICTWEM ZAMÓWIENÍ

## §1 Definicje

W niniejszym Regulaminie pod poniższymi pojęciami należy rozumieć:

1. **"Serwis"** - strona internetowa zrealizowana w technologii PWA (Progressive Web Apps) dostępna pod adresem URL <https://www.dagrasso.pl> (wraz z wszystkimi podstronami), za pośrednictwem której świadczone są Usługi;
2. **"Operator"** - właściciel Serwisu: "DA GRASSO" sp. z o.o. z siedzibą w Łodzi przy ul. Żeligowskiego 8/10, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy pod numerem KRS 0000270637, NIP 732-20-66-445, REGON 100289641, e-mail: kontakt@dagrasso.pl tel. +48 509 910 000, adres korespondencyjny: ul. Żeligowskiego 8/10, 90-753 Łódź;
3. **"Usługa" ("Usługi")** - usługi świadczone przez Operatora drogą elektroniczną za pośrednictwem Serwisu, na zasadach określonych w Regulaminie, polegające w szczególności na zapewnieniu możliwości wyświetlania zawartości Serwisu, korzystania z szeregu jego funkcjonalności, w tym zakładania i utrzymywania Konta, składania Zamówień i zawierania za pośrednictwem Serwisu Umów sprzedaży z Franczyzobiorcami Da Grasso;
4. **"Posiłki"** - posiłki, napoje oraz inne artykuły lub usługi znajdujące się w ofercie poszczególnych Restauracji;
5. **"Kodeks cywilny"** - ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (t.j. Dz. U. z 2022 r., poz. 1360, z późn. zm.);
6. **"Konsument"** - Użytkownik będący osobą fizyczną, dokonujący z Operatorem lub Franczyzobiorcą Da Grasso czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;
7. **"Przedsiębiorca na prawach konsumenta"** - osoba fizyczna zawierająca umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej;
8. **"Regulamin"** – niniejszy regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną za pośrednictwem Serwisu oraz składania za jego pośrednictwem Zamówień i zawierania i wykonywania Umów sprzedaży z Franczyzobiorcami Da Grasso;

9. **"Restauracja"** - restauracja „DA GRASSO” prowadzona przez Franczyzobiorcę Da Grasso;
10. **"Franczyzobiorca Da Grasso"** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną, świadcząca we własnym zakresie, na mocy odrębnej umowy z Operatorem, usługi sprzedaży oraz usługi dostawy Posiłków z Restauracji do Użytkowników na warunkach określonych w Regulaminie;
11. **"Umowa sprzedaży"** - umowa sprzedaży Posiłków, w rozumieniu Kodeksu cywilnego, zawierana pomiędzy Franczyzobiorcą Da Grasso a Użytkownikiem z wykorzystaniem Serwisu;
12. **"Konto"** – konto Użytkownika założone i utrzymywane w Serwisie na zasadach określonych w Regulaminie;
13. **"Ustawa o prawach konsumenta"** - ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (tj. Dz.U. z 2020 r. poz. 287 z późn. zm.);
14. **"Ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną"** - ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. Dz.U. z 2020 r. poz. 344, z późn. zm.);
15. **"Użytkownik"** – osoba fizyczna korzystająca z Serwisu;
16. **"Zamówienie"** - oświadczenie woli Użytkownika, zmierzające bezpośrednio do zawarcia Umowy sprzedaży Posiłków, określające w szczególności rodzaj i liczbę Posiłków; Zamówienie składane jest przez Użytkownika u Franczyzobiorcy Da Grasso za pośrednictwem Serwisu.

## **§2 Postanowienia ogólne**

1. Serwis prowadzony jest przez Operatora.
2. Regulamin określa zasady świadczenia przez Operatora na rzecz Użytkowników Usług polegających w szczególności na zapewnieniu możliwości wyświetlania zawartości Serwisu, korzystania z szeregu jego funkcjonalności, w tym zakładania i utrzymywania Konta, składania Zamówień i zawierania za pośrednictwem Serwisu Umów sprzedaży z Franczyzobiorcami Da Grasso.
3. Niniejszy Regulamin jest regulaminem, o którym mowa w art. 8 ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
4. Regulamin określa w szczególności:
  1. warunki i zasady składania przez Użytkowników Zamówień;
  2. zasady zawierania Umów sprzedaży Posiłków;

3. zasady zakładania i prowadzenia Konta w Serwisie.
5. Operator nie jest stroną Umów sprzedaży Posiłków znajdujących się w ofercie danej Restauracji zawieranych przez Użytkownika za pośrednictwem Serwisu. Stronami takich Umów sprzedaży są Użytkownik oraz Francyzobiorca Da Grasso prowadzący wybraną przez Użytkownika Restaurację.
6. Operator udostępnia jedynie Użytkownikowi narzędzie w postaci Serwisu umożliwiające zawieranie z Francyzobiorcą Da Grasso Umów sprzedaży Posiłków.
7. Operator zobowiązuje się do świadczenia Usług w ramach Serwisu w zakresie i na warunkach określonych w niniejszym Regulaminie.

### **§3 Rejestracja Użytkownika. Założenie i likwidacja Konta**

1. Konto w Serwisie mogą założyć osoby fizyczne posiadające pełną zdolność do czynności prawnych (osoby pełnoletnie nieubezprawione oraz osoby, które uzyskały pełnoletniość poprzez zawarcie małżeństwa) oraz osoby fizyczne posiadające ograniczoną zdolność do czynności prawnych (np. osoby w wieku 13-18 lat) w przypadku uzyskania na to zgody przedstawiciela ustawowego (np. rodzica).
2. Użytkownik chcący zawrzeć z Operatorem umowę o prowadzenie Konta powinien wypełnić formularz rejestracyjny, który stanowi ofertę Operatora skierowaną do Użytkownika w przedmiocie zawarcia umowy o prowadzenie Konta. W formularzu należy podać adres e-mail oraz hasło do Konta. Podany adres e-mail oraz hasło będą po założeniu Konta służyć do logowania się na nie.
3. Zabronione jest dodawanie w formularzu założenia Konta treści o charakterze bezprawnym.
4. Do wysłania formularza i zakończenia procedury rejestracyjnej w Serwisie niezbędna jest akceptacja Regulaminu oraz potwierdzenie zapoznania się z Polityką Prywatności.
5. Wypełnienie formularza rejestracyjnego i jego wysłanie poprzez kliknięcie odpowiedniego przycisku jest równoznaczne z przyjęciem oferty Operatora. Operator wysyła następnie do Użytkownika chcącego założyć Konto e-mail z linkiem aktywacyjnym. Zawarcie umowy następuje z chwilą wprowadzenia e-maila od Operatora do środka komunikacji elektronicznej Użytkownika chcącego założyć Konto w taki sposób, żeby mógł się zapoznać z treścią tego e-maila. Umowa zostaje zawarta pod warunkiem zawieszającym, że Użytkownik chcący założyć Konto dokona aktywacji Konta z użyciem linku aktywacyjnego.

#### **§4 Zasady usunięcia Konta w Serwisie, prawo do odstąpienia od umowy o prowadzenie Konta.**

1. Każdemu Użytkownikowi przysługuje prawo do usunięcia Konta w Serwisie w każdym czasie, bez podania przyczyny i bez ponoszenia kosztów. Użytkownik składa Operatorowi dyspozycję usunięcia Konta poprzez naciśnięcie przycisku „USUŃ KONTO”. Konto zostaje następnie niezwłocznie automatycznie usunięte przez Operatora.
2. Z chwilą otrzymania przez Operatora żądania usunięcia Konta, umowa z Użytkownikiem o prowadzenie Konta zostaje rozwiązana bez zachowania okresu wypowiedzenia.
3. Niezależnie od uprawnienia do usunięcia Konta w każdym czasie, na zasadach określonych w punktach 1-2 powyżej, jeżeli Użytkownik jest Konsumentem lub Przedsiębiorcą na prawach konsumenta, wówczas przysługuje mu prawo odstąpienia od umowy o prowadzenie Konta w każdym czasie, bez podania przyczyny i bez ponoszenia kosztów.
4. Konsument lub Przedsiębiorca na prawach konsumenta może odstąpić od umowy o prowadzenie Konta, składając Operatorowi oświadczenie o odstąpieniu od umowy. Oświadczenie można złożyć na formularzu, którego wzór stanowi załącznik nr 1 do Regulaminu (nie stanowi oddzielnego pliku, w celu jego odczytania należy przejść do końca treści niniejszego Regulaminu), jednak nie jest to obowiązkowe.
5. Do zachowania terminu do odstąpienia od umowy o prowadzenie Konta wystarczające jest poinformowanie Operatora o odstąpieniu od umowy w drodze jednoznacznego oświadczenia (na przykład pismo wysłane pocztą lub pocztą elektroniczną).
6. Operator usunie Konto Użytkownika niezwłocznie po otrzymaniu oświadczenia o odstąpieniu od umowy o prowadzenie Konta.
7. Operator może wypowiedzieć zawartą z Użytkownikiem umowę o prowadzenie Konta jedynie w przypadku zakończenia działalności Serwisu, zmiany formuły jego funkcjonowania lub naruszenia przez Użytkownika postanowień Regulaminu.
8. W przypadku wypowiedzenia umowy o założenie Konta przez Operatora umowa rozwiąże się z upływem dwutygodniowego okresu wypowiedzenia liczonego od dnia, w którym oświadczenie o wypowiedzeniu doszło do Użytkownika w taki sposób, że mógł się zapoznać z jego treścią. Wypowiedzenie może nastąpić w formie pisemnej lub poprzez wysyłkę wiadomości na adres e-mail podany przez Użytkownika.

9. Operator zwraca uwagę, że Użytkownik powinien starannie przechowywać swoje dane służące do logowania w Serwisie, tak aby żadne osoby nieuprawnione nie uzyskały dostępu do tych danych.

## **§5 Obowiązki Użytkownika**

Użytkownik zobowiązany jest do:

1. korzystania z Serwisu w sposób niezakłócający jego funkcjonowania, w szczególności poprzez użycie określonego oprogramowania lub urządzeń lub podejmowanie jakichkolwiek działań mających na celu ingerencję w oprogramowanie lub działanie Serwisu;
2. niepodejmowania działań takich jak: rozsyłanie lub umieszczanie w Serwisie niezamówionej informacji handlowej (spam); dodawanie przez Użytkownika do treści Zamówienia jakichkolwiek informacji naruszających obowiązujące przepisy prawa, dobre obyczaje lub treści o charakterze reklamowym, a także podejmowanie czynności informatycznych lub jakichkolwiek innych mających na celu wejście w posiadanie informacji nieprzeznaczonych dla Użytkownika;
3. korzystania z Serwisu w sposób zgodny z przepisami prawa obowiązującego na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej oraz postanowieniami Regulaminu;
4. korzystania z Serwisu w sposób nieuciążliwy dla pozostałych Użytkowników, Operatora oraz Franczyzobiorców Da Grasso, z poszanowaniem ich dóbr osobistych (w tym prawa do prywatności) i wszelkich innych, przysługujących im praw;
5. korzystania z wszelkich treści zamieszczonych w ramach Serwisu jedynie w zakresie własnego użytku osobistego; wykorzystywanie treści, w tym zdjęć i opisów Posiłków w innym zakresie jest dopuszczalne wyłącznie na podstawie uprzedniej i wyraźnej zgody Operatora.

## **§6 Wymagania techniczne do korzystania z Serwisu**

1. Do prawidłowego korzystania z wszystkich funkcjonalności Serwisu niezbędne jest:
  1. posiadanie dostępu do sieci Internet umożliwiającego składanie zamówienia (rekomendowana prędkość min. 256 kb/s);
  2. korzystanie ze standardowego oprogramowania w postaci systemu operacyjnego oraz przeglądarki internetowej, przy czym przeglądarka internetowa powinna obsługiwać pliki „cookies”;
  3. posiadanie własnego adresu poczty elektronicznej;

4. posiadanie numeru telefonu – umożliwiającego odbiór rozmów telefonicznych.
2. W przypadku niespełnienia powyższych wymogów korzystanie z Serwisu może być utrudnione lub niemożliwe.

### **§7 Składanie Zamówień**

1. Przedmiotem Zamówień mogą być Posiłki prezentowane przez poszczególne Restauracje za pośrednictwem Serwisu.
2. Informacje o dostępnych Posiłkach prezentowane przez poszczególne Restauracje za pośrednictwem Serwisu nie stanowią oferty w rozumieniu Kodeksu cywilnego, lecz są jedynie zaproszeniem do składania ofert przez Użytkowników.
3. Zaproszenie do składania ofert prezentowane w Serwisie przez poszczególne Restauracje zawiera dane adresowe Restauracji oraz menu wraz z aktualnym cennikiem.
4. Poszczególne Restauracje określają obszar, w ramach którego Zamówienie może zostać zrealizowane, a także mogą określić: minimalną wartość Zamówienia, tj. wartość Zamówienia poniżej której jego złożenie nie będzie możliwe za pośrednictwem Serwisu oraz maksymalną wartość Zamówienia, tj. wartość Zamówienia powyżej której jego złożenie nie będzie możliwe za pośrednictwem Serwisu. Jeżeli Użytkownik wskaże jako miejsce dostawy Zamówienia adres znajdujący się poza określonym przez Restaurację obszarem, zostanie poinformowany, że realizacja Zamówienia przez wybraną Restaurację nie jest możliwa. Użytkownik zostanie ponadto poinformowany w przypadku, gdy dana Restauracja określiła minimalną lub maksymalną wartość Zamówienia.
5. Maksymalna wartość Zamówienia, jaka może jednorazowo zostać zrealizowana za pośrednictwem Serwisu, za wyjątkiem zamówień, które zostały opłacone z góry, z wykorzystaniem płatności internetowych, nie może przekroczyć wartości 450 zł brutto oraz ilości 40 sztuk w ramach jednego Zamówienia. W przypadku Zamówień przekraczających te warunki Użytkownik proszony jest o kontakt telefoniczny z wybraną Restauracją.
6. Ceny zawarte w cennikach Restauracji podawane są w złotych polskich oraz zawierają podatek od towarów i usług (VAT) oraz wszelkie inne opłaty i podatki naliczone zgodnie z aktualnie obowiązującymi przepisami prawa.
7. Zamówienie należy złożyć poprzez wypełnienie formularza zamówienia dostępnego na stronie internetowej Serwisu podając dane osobowe niezbędne do złożenia Zamówienia: imię, nazwisko, adres dostawy (nie dotyczy Zamówienia z odbiorem osobistym) numer telefonu i adres e-mail.

8. Użytkownik powinien wybrać Restaurację, w której zamierza złożyć Zamówienie, zamawiane Posiłki (ich rodzaj oraz ilość), formę płatności oraz rodzaj dostawy. W przypadku skorzystania z kuponu rabatowego Użytkownik powinien użyć funkcji "Kod promocyjny" lub innej podobnej i wpisać kod rabatowy we wskazane pole w ramach Serwisu.
9. Złożenie Zamówienia poprzez Serwis następuje w wyniku wystania Zamówienia. Wystanie Zamówienia następuje po akceptacji i potwierdzeniu przez Użytkownika wszystkich jego istotnych elementów oraz naciśnięciu przycisku „Zamawiam i płacę”. W trakcie składania Zamówienia - do momentu naciśnięcia przycisku „Zamawiam i płacę” - Użytkownik ma możliwość modyfikacji wprowadzonych danych, w tym w zakresie wyboru Posiłku. W tym celu należy kierować się wyświetlanymi Użytkownikowi komunikatami oraz informacjami dostępnymi w ramach Serwisu.
10. Zamówienie stanowi ofertę w rozumieniu Kodeksu cywilnego i jest przesyłane przez system informatyczny Serwisu wraz z koniecznymi do realizacji Zamówienia danymi osobowymi Użytkownika do wybranego przez niego Franczyzobiorcy Da Grasso.
11. Po otrzymaniu przez Użytkownika od Franczyzobiorcy Da Grasso informacji o przyjęciu Zamówienia w formie komunikatu wyświetlanego na stronie Serwisu oraz wiadomości email wysłanej na adres poczty elektronicznej podany przez Użytkownika między Użytkownikiem a wybranym przez niego Franczyzobiorcą Da Grasso zostaje zawarta (z momentem otrzymania ww. wiadomości email) Umowa sprzedaży Posiłku. Realizacja Zamówienia przez Franczyzobiorcę Da Grasso dokonywana jest po uznaniu płatności internetowej za dokonaną. Przybliżony czas realizacji Zamówienia określany jest przez Restaurację w momencie akceptowania Zamówienia.
12. W przypadku zdarzeń losowych uniemożliwiających lub utrudniających Franczyzobiorcy Da Grasso przyjęcie Zamówienia lub realizację Umowy sprzedaży Franczyzobiorca Da Grasso skontaktuje się z Użytkownikiem w celu:
  1. ustalenia sposobu realizacji Umowy sprzedaży Posiłku lub
  2. złożenia Użytkownikowi oświadczenia o odstąpieniu od Umowy sprzedaży Posiłku lub
  3. przyjęcia od Użytkownika oświadczenia o odstąpieniu od Umowy sprzedaży Posiłku.
13. Utrwalenie, zabezpieczenie, udostępnienie oraz potwierdzenie Użytkownikowi istotnych postanowień Umowy sprzedaży Posiłku następuje poprzez przesłanie

Użytkownikowi na podany adres e-mail specyfikacji Zamówienia oraz pozostałych wymaganych informacji.

14. Zamówienia są realizowane w cenach obowiązujących w chwili składania Zamówienia. W przypadku Zamówień składanych w ramach obowiązujących promocji są one realizowane z uwzględnieniem rabatów wynikających z warunków konkretnej promocji.

15. W przypadku sprzedaży dokonywanej w ramach ogłaszanych promocji Operator oraz Franczyzobiorcy Da Grasso uprawnieni są do wprowadzania ograniczeń ilościowych, czasowych lub innych ograniczeń w sprzedaży Posiłków. Ograniczenia, o których mowa powyżej, określone są w warunkach danej promocji.

### **§8 Płatności**

1. Użytkownicy mogą płacić za zamawiane za pośrednictwem Serwisu Posiłki:
  1. bezpośrednio do rąk dostawcy w chwili odbioru Posiłku: gotówką, a jeśli Restauracja realizująca Zamówienie oferuje dodatkowe formy płatności, również w inny oferowany przez nią sposób, np. kartą, BLIK-iem u dostawcy, itp.;
  2. w formie płatności internetowych za pośrednictwem dostępnych w Serwisie systemów płatności, o ile wybrana przez Użytkownika Restauracja akceptuje taką formę płatności;
  3. w formie płatności kartą, o ile wybrana przez Użytkownika Restauracja akceptuje taką formę płatności.
  4. w inny sposób, jeśli możliwość jego wykorzystania zostanie zakomunikowana Użytkownikowi w Serwisie przed złożeniem Zamówienia, np. voucherem, kartą podarunkową, itp.
2. Płatność internetowa jest uznana za dokonaną w momencie otrzymania przez system informatyczny Serwisu potwierdzenia akceptacji (w czasie określonym przez właściwego dostawcę usług płatniczych w porozumieniu z Operatorem) transakcji przez dostawcę usług płatniczych pośredniczącego w danej operacji transferu środków płatniczych.

### **§9 Uprawnienie do odstąpienia od umowy oraz odpowiedzialność za zgodność towaru z umową**

1. Użytkownik będący Konsumentem, a także Przedsiębiorca na prawach konsumenta może - z zastrzeżeniem ust. 8 poniżej - odstąpić od Umowy sprzedaży zawartej na odległość za pośrednictwem Serwisu bez podania



przyczyny, składając stosowne oświadczenie w terminie 14 (słownie: czternastu) dni od daty dostawy lub odbioru Posiłku.

2. Prawo do odstąpienia od Umowy sprzedaży nie przysługuje w przypadku Umów sprzedaży, w których przedmiotem świadczenia są:
  1. towary ulegające szybkiemu zepsuciu lub mające krótki termin przydatności do użycia;
  2. towary dostarczane w zapieczętowanym opakowaniu, których po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;
  3. towary nieprefabrykowane, wyprodukowane według specyfikacji Konsumenta lub Przedsiębiorcy na prawach konsumenta lub służące zaspokojeniu ich zindywidualizowanych potrzeb.

W związku z powyższym prawo odstąpienia od Umowy sprzedaży nie przysługuje w przypadku takich Posiłków, jak np. pizza, sałatki, kebaby, a także otwartych opakowań napojów, przekąsek itp.; przysługuje natomiast w przypadku artykułów znajdujących się w ofercie poszczególnych Restauracji, które przez swój charakter mogą zostać zwrócone Franczyzobiorcy Da Grasso w niezmienionej postaci.

3. Skorzystanie z prawa odstąpienia od Umowy sprzedaży następuje poprzez poinformowanie Franczyzobiorcy Da Grasso, z którym Konsument lub Przedsiębiorca na prawach konsumenta zawarł Umowę sprzedaży, w drodze jednoznacznego oświadczenia o odstąpieniu (np. telefon, pismo wysłane pocztą lub pocztą elektroniczną). Dane Franczyzobiorcy Da Grasso, któremu należy złożyć oświadczenie o odstąpieniu od Umowy sprzedaży, znaleźć można na paragonie dokumentującym realizację Umowy sprzedaży, a także w e-mailu potwierdzającym przyjęcie Zamówienia. Oświadczenie o odstąpieniu można złożyć na formularzu, którego wzór stanowi załącznik nr 1 do Regulaminu (nie stanowi oddzielnego pliku, w celu jego odczytania należy przejść do końca treści niniejszego Regulaminu), jednak nie jest to obowiązkowe.
4. Prawo do odstąpienia od Umowy sprzedaży wygasa po upływie 14 dni od dnia, w którym nastąpiło objęcie Posiłku w posiadanie przez Konsumenta, Przedsiębiorcę na prawach konsumenta lub wskazaną przez niego osobę trzecią inną niż przewoźnik. Do zachowania terminu do odstąpienia od Umowy sprzedaży wystarczy wysłanie oświadczenia, o którym mowa w ustępie powyżej, przed upływem tego terminu.
5. W przypadku odstąpienia od Umowy sprzedaży, Użytkownik otrzyma zwrot wszystkich otrzymanych płatności, w tym ewentualnych kosztów dostarczenia

Posiłku. Jeżeli Konsument lub Przedsiębiorca na prawach konsumenta wybrał sposób dostarczenia Posiłku inny niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany przez Franczyzobiorcę Da Grasso, Franczyzobiorca Da Grasso nie jest zobowiązany do zwrotu Konsumentowi lub Przedsiębiorcy prawach konsumenta poniesionych przez niego dodatkowych kosztów.

6. Operator dokonuje zwrotu płatności niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Konsumenta lub Przedsiębiorcy na prawach konsumenta o odstąpieniu od Umowy, z tym zastrzeżeniem, że Operator może wstrzymać się ze zwrotem płatności otrzymanych od Konsumenta lub Przedsiębiorcy na prawach konsumenta do chwili otrzymania przez Franczyzobiorcę Da Grasso zwracanego Posiłku lub dostarczenia przez Konsumenta lub Przedsiębiorcę na prawach konsumenta dowodu ich odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej. Zwrot płatności dokonywany jest przy użyciu takiego samego sposobu płatności, jakiego użył Konsument lub Przedsiębiorca na prawach konsumenta, chyba że Konsument lub Przedsiębiorca na prawach konsumenta wyraźnie zgodzi się na inne rozwiązanie.
7. W przypadku odstąpienia od Umowy sprzedaży, Umowa sprzedaży jest uważana za niezawartą.
8. Posiłek należy zwrócić na adres podany w Serwisie przez konkretnego Franczyzobiorcę Da Grasso, z którym Konsument lub Przedsiębiorca na prawach konsumenta zawarł Umowę sprzedaży. Zwrot powinien nastąpić niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 14 dni od dnia, w którym Konsument lub Przedsiębiorca na prawach konsumenta odstąpił od Umowy sprzedaży.
9. Koszt opakowania Posiłku w sposób zapewniający jego bezpieczeństwo oraz koszt bezpośredniego zwrotu Posiłku ponosi Konsument lub Przedsiębiorca na prawach konsumenta.
10. Franczyzobiorca Da Grasso będący stroną Umowy sprzedaży ponosi wobec Użytkownika odpowiedzialność za niezgodność Posiłku z umową na zasadach określonych w przepisach:
  1. w przypadku gdy Użytkownik jest Konsumentem - określonych w szczególności w art. 43a i następnym Ustawy o prawach konsumenta;
  2. w przypadku gdy Użytkownik nie jest Konsumentem ani Przedsiębiorcą na prawach Konsumenta - określonych w szczególności w art. 556 i następnym Kodeksu cywilnego.
11. W przypadku gdy Użytkownik jest Konsumentem lub Przedsiębiorcą na prawach Konsumenta, Operator ponosi wobec Użytkownika odpowiedzialność za

niezgodność Usługi z umową na zasadach określonych w szczególności w art. 43k i następujących Ustawy o prawach konsumenta.

12. W celu uniknięcia wątpliwości stwierdza się, że żadne z postanowień niniejszego Regulaminu nie ogranicza uprawnień Konsumenta oraz Przedsiębiorcy na prawach konsumenta, jakie przysługują im na podstawie przepisów prawa obowiązującego na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej. W przypadku stwierdzenia istnienia postanowienia o takim charakterze zastosowanie znajdują przepisy Ustawy o prawach konsumenta.

## **§10 Reklamacje**

1. Użytkownik może złożyć reklamację w związku z nieprawidłowościami, usterkami lub przerwami w funkcjonowaniu Serwisu – tego typu reklamacje obsługiwane są przez Operatora.
2. Reklamacje dotyczące jakości, wykonania, dostawy Posiłków są przekazywane do Franczyzobiorcy Da Grasso będącego stroną Umowy sprzedaży Posiłku, Operator pełni rolę pośrednika w tym procesie.
3. Zgłoszenie reklamacji może odbyć się w dowolny sposób wybrany przez Użytkownika, np. przez skorzystanie z funkcjonalności zgłoszenia reklamacji za pomocą przycisku z symbolem słuchawki na stronie internetowej Serwisu, poprzez wysłanie maila na adres [pomoc@dagrasso.pl](mailto:pomoc@dagrasso.pl) lub wysłanie listu pocztą na adres Operatora. Operator nie przyjmuje reklamacji składanych drogą telefoniczną, a dotyczących Umów sprzedaży zawieranych przez Użytkowników z Franczyzobiorcami Da Grasso.
4. Reklamacje dotyczące Umów sprzedaży mogą też być składane bezpośrednio Franczyzobiorcom Da Grasso w dowolny sposób wybrany przez Użytkownika, w tym ustnie, poprzez kontakt telefoniczny lub bezpośrednio w Restauracji, a także w formie pisemnej na adres Restauracji wskazany na paragonie lub w e-mailu z potwierdzeniem przyjęcia Zamówienia.
5. Reklamacja powinna zawierać opis zdarzenia będącego podstawą reklamacji, numer Zamówienia, jeżeli jest ono jej przedmiotem reklamacji, a także:
  1. dla reklamacji dotyczącej Posiłku: dane Użytkownika: imię, nazwisko, adres poczty elektronicznej lub numer telefonu, adres dostawy, nazwa Restauracji realizującej Umowę sprzedaży;
  2. dla reklamacji dotyczącej działania Serwisu: opis sytuacji.
6. Operator odpowiada na reklamację niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania.

7. W przypadku zgłoszenia reklamacji bezpośrednio Francyzobiorcy Da Grasso, odpowiada on na reklamację niezwłocznie, najpóźniej w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania.
8. W sytuacji, gdy podane w reklamacji dane lub informacje wymagają uzupełnienia, Operator zwraca się, przed rozpatrzeniem reklamacji, do składającego reklamację o jej uzupełnienie.
9. Informacja o sposobie rozstrzygnięcia reklamacji zostanie przekazana Użytkownikowi telefonicznie, na podany adres poczty elektronicznej, a w przypadku zgłoszenia reklamacji tradycyjną pocztą na adres korespondencyjny Użytkownika, chyba że podał również swój adres poczty elektronicznej.
10. Konsumentowi przysługuje prawo rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń:
  1. poprzez działania mediacyjne wojewódzkich inspektorów inspekcji handlowej,
  2. przed stałymi polubownymi sądami konsumenckimi przy wojewódzkich inspektorach inspekcji handlowej.
11. Działania mediacyjne określone w ustępie powyżej są dostępne po złożeniu wniosku przez Konsumenta do właściwego wojewódzkiego inspektora inspekcji handlowej. Stałe polubowne sądy konsumenckie określone w ustępie powyżej są dostępne poprzez złożenie wniosku przez Konsumenta o rozpatrzenie sporu przez właściwy stały polubowny sąd konsumencki.
12. Pod adresem <http://ec.europa.eu/consumers/odr> dostępna jest platforma internetowego systemu rozstrzygania sporów pomiędzy Konsumentami i przedsiębiorcami na szczeblu unijnym (tzw. platforma ODR). Platforma ODR stanowi interaktywną i wielojęzyczną stronę internetową z punktem kompleksowej obsługi dla Konsumentów i przedsiębiorców dążących do pozasądowego rozstrzygnięcia sporu dotyczącego zobowiązań umownych wynikających z internetowej umowy sprzedaży.
13. Wszelkie inne powiadomienia, uwagi lub pytania dotyczące funkcjonowania Serwisu można kierować pocztą elektroniczną na adres: [pomoc@dagrasso.pl](mailto:pomoc@dagrasso.pl)

## **§11 Zmiany regulaminu**

1. Regulamin może ulec zmianie w przypadku zaistnienia ważnych przyczyn, tj. w szczególności:
  1. zmiany przepisów prawa mającej wpływ na funkcjonowanie Serwisu;

2. obowiązku dokonania zmiany treści Regulaminu nałożonego na Operatora lub Franczyzobiorców Da Grasso przez właściwe organy władzy publicznej;
  3. dążenia Operatora do poprawy jakości świadczonych usług;
  4. dla usunięcia niejasności, błędów lub omyłek pisarskich w treści Regulaminu;
  5. zmiany formuły funkcjonowania Serwisu lub sposobu zawierania za jego pośrednictwem umów z Użytkownikami, w tym usunięcia, zmiany lub dodania nowych funkcjonalności Serwisu;
  6. zmiany profilu działalności gospodarczej prowadzonej przez Operatora, zmiany zakresu oferty Operatora lub Franczyzobiorców Da Grasso lub sposobu świadczenia przez nich usług;
  7. zmiany warunków technicznych Serwisu;
  8. zmiany danych Operatora.
2. O planowanej zmianie Regulaminu Operator poinformuje Użytkowników, zamieszczając komunikat na stronie internetowej Serwisu oraz wysyłając wiadomość e-mail do Użytkowników posiadających Konto w Serwisie. Użytkownicy posiadający Konto w Serwisie mają w każdej chwili prawo do wypowiedzenia umowy o prowadzenie Konta poprzez jego usunięcie w sposób określony w niniejszym Regulaminie.
  3. Zmiany Regulaminu wejdą w życie po upływie 14 dni od daty dokonania przez Operatora czynności wskazanych w niniejszym paragrafie, chyba, że z treści przepisów prawa lub obowiązku nałożonego na Operatora lub Franczyzobiorców Da Grasso wynika inny termin wejścia w życie wymaganych zmian Regulaminu.
  4. Zmiana Regulaminu pozostaje bez znaczenia dla umów zawartych przez Użytkowników z Operatorem i Franczyzobiorcami Da Grasso przed zmianą Regulaminu.

## **§12 Postanowienia końcowe**

1. Uznanie poszczególnych postanowień niniejszego Regulaminu w sposób przewidziany prawem za nieważne bądź nieskuteczne, nie wpływa na ważność czy skuteczność pozostałych postanowień Regulaminu. W miejsce nieważnego postanowienia zastosowana będzie reguła, która jest najbliższa celom nieważnego postanowienia i całego niniejszego Regulaminu.
2. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie mają przepisy prawa polskiego.

3. Użytkownicy mogą uzyskać nieodpłatnie dostęp do niniejszego Regulaminu w każdym czasie za pośrednictwem łącza (skrót) odnośnika zamieszczonego na stronach internetowych Serwisu, w formie, która umożliwia jego pobranie, utrwalenie i wydrukowanie.
4. Regulamin wchodzi w życie w dniu 01.03.2024 r.

[ZAŁĄCZNIK NR 1 DO REGULAMINU - WZÓR FORMULARZA ODSTĄPIENIA OD UMOWY](#)  
(Pobierz PDF)