

REGULAMIN ZDROWAZUPA.PL

Administratorem Serwisu internetowego dostępnego pod adresem www.zdrowazupa.pl jest Etao sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu, ul. Wincentego Stysia 45, 53-525 Wrocław, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia Fabrycznej we Wrocławiu, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000682330, NIP: 8992820459, REGON: 367528320.

Niniejszy regulamin określa rodzaje i zakres świadczenia usług drogą elektroniczną za pośrednictwem Serwisu internetowego, zasady zawierania umów za pomocą Serwisu internetowego, zasady wykonywania tych umów, prawa i obowiązki Klienta i Usługodawcy oraz tryb odstąpienia od umowy i postępowania reklamacyjnego.

1 Definicje

1. Serwis internetowy/Serwis – serwis internetowy dostępny pod adresem <https://www.zdrowazupa.pl>.
2. Usługodawca – Etao sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu, ul. Wincentego Stysia 45, 53-525 Wrocław, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia Fabrycznej we Wrocławiu, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000682330, NIP: 8992820459, REGON: 367528320
3. Produkt – usługa przygotowania i dostawy posiłków – programów dietetycznych wskazanych szczegółowo na stronie internetowej Serwisu, realizowana przez Usługodawcę na warunkach określonych w niniejszym Regulaminie oraz stronie Produktu.
4. Klient – osoba fizyczna, która posiada pełną zdolność do czynności prawnych, osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie będąca osobą prawną, której przepisy szczególne przyznają zdolność prawną, która dokonuje Zamówienia w ramach Serwisu internetowego lub korzysta z innych Usług dostępnych w Serwisie internetowym.
5. Przedsiębiorca – Klient będący przedsiębiorcą w rozumieniu art. 43[1] Kodeksu cywilnego.
6. Usługa – usługi elektroniczne świadczone przez Usługodawcę za pośrednictwem Serwisu internetowego.
7. Konto klienta – zbiór informacji o Kliencie (w tym danych adresowych Klienta oraz historii jego zamówień) znajdujący się w systemie teleinformatycznym Usługodawcy.
8. Zamówienie – oświadczenie woli Klienta, zmierzające bezpośrednio do zawarcia Umowy, określające w szczególności rodzaj i liczbę Produktów lub Towarów.
9. Formularz rejestracji – formularz dostępny w Serwisie umożliwiający utworzenie Konta klienta.
10. Dzień roboczy – jeden dzień od poniedziałku do piątku za wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy.
11. Towar – wszelkie towary prezentowane w Serwisie internetowym, nie będące Produktem w rozumieniu niniejszego Regulaminu.
12. Ustawa o prawach konsumenta – ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. 2014, Nr 827).
13. Kodeks Cywilny – ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. (Dz. U. Nr 16, poz. 93 ze zm.).
14. Regulamin – niniejszy dokument.

2 Postanowienia ogólne

1. Usługodawca zobowiązuje się do świadczenia Usług na rzecz Klienta w zakresie i na warunkach określonych w Regulaminie.
2. Kontakt z Usługodawcą odbywa się poprzez:
 1. adres poczty elektronicznej: biuro@zdrowazupa.pl
 2. pod numerem telefonu: +48 572 825 000
3. Niniejszy Regulamin jest nieprzerwanie dostępny w witrynie internetowej www.zdrowazupa.pl, w sposób umożliwiający jego pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie jego treści poprzez wydrukowanie lub zapisanie na nośniku w każdej chwili.
4. Usługodawca informuje, że korzystanie z Usług świadczonych drogą elektroniczną może wiązać się z zagrożeniem po stronie każdego użytkownika sieci Internet, polegającym na możliwości wprowadzenia do systemu teleinformatycznego Klienta szkodliwego oprogramowania oraz pozyskania i modyfikacji jego danych przez osoby nieuprawnione. By uniknąć ryzyka wystąpienia zagrożeń w/w Klient powinien stosować właściwe środki techniczne, które zminimalizują ich wystąpienie, a w szczególności programy antywirusowe i zaporę sieciową typu firewall.
5. Korzystanie z Serwisu internetowego jest możliwe pod warunkiem spełnienia przez system teleinformatyczny, z którego korzysta Klient, następujących minimalnych wymagań technicznych:
 1. komputer lub urządzenie mobilne z dostępem do Internetu,
 2. dostęp do poczty elektronicznej,
 3. przeglądarka internetowa Internet Explorer w wersji 11 lub nowszej, 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,
 4. włączenie w przeglądarce internetowej Cookies oraz Javascript.
6. Korzystanie z Serwisu internetowego oznacza każdą czynność Klienta, która prowadzi do zapoznania się przez niego z treściami zawartymi w Serwisie.
7. Klient zobowiązany jest w szczególności do:
 1. niedostarczania i nieprzekazywania treści bezprawnych,
 2. korzystania z Serwisu w sposób niezakłócający jego funkcjonowania, w szczególności poprzez użycie określonego oprogramowania lub urządzeń,
 3. korzystania z wszelkich treści zamieszczonych w ramach Serwisu jedynie w zakresie własnego użytku osobistego,
 4. korzystania z Serwisu w sposób zgodny z przepisami obowiązującego na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej prawa, postanowieniami Regulaminu, a także z ogólnymi zasadami korzystania z sieci Internet.
8. Usługodawca zastrzega, iż w okresie prowadzenia prac konserwacyjnych systemów teleinformatycznych, dostęp do usług świadczonych drogą elektroniczną w ramach Serwisu zdrowazupa.pl może być utrudniony lub niemożliwy. ZdrowaZupa.pl zobowiązuje się dołożyć wszelkiej możliwej staranności, aby utrudnienia takie występowały jak najrzadziej i jak najkrócej.
9. Wygląd i treść Serwisu zdrowazupa.pl oraz wszelkie inne treści i materiały udostępniane Klientom w ramach Usług zdrowazupa.pl stanowią własność Etao sp z oo i są objęte ochroną wynikającą z ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych.
10. Klientem może być każda osoba pełnoletnia, posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, zarówno obywatel Polski, jak i każdego innego państwa, a także osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, posiadająca zdolność do czynności prawnych.

11. Klient zobowiązany jest podać zdrowazupa.pl wyłącznie prawdziwe dane dotyczące jego osoby. Jest również zobowiązany do aktualizacji swoich danych każdorazowo w przypadku ich zmiany. Odpowiedzialność za ewentualne negatywne następstwa braku aktualizacji danych ponosi Klient.

12. Klient zobowiązany jest chronić poufność informacji umożliwiających dostęp do jego konta w Serwisie zdrowazupa.pl, w szczególności poprzez nieujawnianie tych informacji osobom trzecim. Klient ponosi wyłączną odpowiedzialność za szkody spowodowane udostępnieniem osobom trzecim informacji umożliwiających zalogowanie się do jego konta w serwisie zdrowazupa.pl lub pozostawianiem zalogowanym do swego konta w Serwisie zdrowazupa.pl, nawet jeśli nie będzie z niego korzystał w danym momencie.

13. Klient zobowiązany jest do korzystania wyłącznie z własnego konta w Serwisie zdrowazupa.pl, nie wolno mu także udostępniać pod jakimkolwiek tytułem swojego konta w Serwisie zdrowazupa.pl do używania osobom trzecim

14. Klient zobowiązany jest do korzystania z Serwisu zdrowazupa.pl wyłącznie zgodnie z Regulaminem, obowiązującymi przepisami prawa oraz dobrymi obyczajami przyjętymi dla korzystania z sieci Internet i dokonywania czynności za jej pośrednictwem.

15. Klientowi nie wolno też nadużywać środków komunikacji elektronicznej w sposób powodujący utratę stabilności pracy lub przeciążenie systemów teleinformatycznych bezpośrednio lub pośrednio zaangażowanych przy świadczeniu Usług.

3 Usługi i ogólne warunki świadczenia usług

1. Usługodawca umożliwia za pośrednictwem Serwisu korzystanie z bezpłatnych Usług, które są świadczone przez Usługodawcę 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu.

2. Usługa prowadzenia Konta w Serwisie dostępna jest po dokonaniu rejestracji. Rejestracja następuje poprzez wypełnienie i zaakceptowanie Formularza rejestracyjnego. Aktywacja Konta Klienta następuje po dokonaniu przez Klienta potwierdzenia rejestracji zgodnie z instrukcją zawartą w wiadomości przesłanej przez Usługodawcę na adres poczty elektronicznej podany przez Klienta podczas rejestracji. Umowa o świadczenie usługi polegającej na prowadzeniu Konta w Serwisie zawierana jest na czas nieoznaczony i ulega rozwiązaniu z chwilą przesłania przez Klienta żądania usunięcia Konta.

3. Usługodawca za pośrednictwem Serwisu umożliwia zakup dowolnie wybranego Produktu lub Towaru którego realizacja odbędzie się w Dniach roboczych, oraz jego dostawę w terminie wskazanym w Zamówieniu.

4. Klient ma możliwość otrzymywania od Usługodawcy informacji handlowych w formie wiadomości przesyłanych na podany przez Klienta adres poczty elektronicznej (usługa Newsletter). W tym celu należy podać prawidłowy adres poczty elektronicznej lub aktywować odpowiednie pole w Formularzu rejestracyjnym lub formularzu Zamówienia. Klient w każdym czasie może odwołać zgodę na przesyłanie informacji handlowych. Umowa o świadczenie usługi Newsletter zawierana jest na czas nieoznaczony i ulega rozwiązaniu z chwilą przesłania przez Klienta żądania usunięcia jego adresu e-mail z subskrypcji Newslettera

5. Klient ma możliwość zamieszczania w Serwisie indywidualnych i subiektywnych wypowiedzi odnoszących się m.in. do Produktu lub Towaru czy przebiegu transakcji. Klient dodając wypowiedzi oświadcza, że posiada wszelkie prawa do tych treści, a w szczególności autorskie prawa majątkowe, prawa pokrewne oraz prawa własności przemysłowej. Umowa o świadczenie Usługi polegającej na zamieszczaniu opinii o Produktach lub Towarach w Serwisie zawierana jest na czas oznaczony i ulega rozwiązaniu z chwilą dodania opinii.

6. Wypowiedzi powinny być zredagowane w sposób przejrzysty i zrozumiały, nadto nie mogą naruszać obowiązujących przepisów prawa w tym praw podmiotów trzecich – w szczególności nie mogą mieć charakteru zniesławiającego, naruszać dóbr osobistych lub stanowić czynu

nieuczciwej konkurencji. Zamieszczone wypowiedzi są rozpowszechniane na stronach internetowych Serwisu.

7. Poprzez zamieszczenie wypowiedzi Klient wyraża zgodę na nieodpłatne korzystanie z tej wypowiedzi oraz jej publikowanie przez Usługodawcę, a także dokonywanie opracowań utworów w rozumieniu ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych (Dz. U. 1994 nr 24 poz. 83).

8. Usługodawca ma prawo do organizowania okazjonalnych konkursów i promocji, których warunki każdorazowo zostaną podane na stronach internetowych Serwisu. Promocje w Serwisie nie podlegają łączeniu, o ile Regulamin danej promocji nie stanowi inaczej.

9. Warunkiem złożenia Zamówienia jest posiadanie aktywnego konta poczty elektronicznej.

10. Usługodawca umożliwia składanie Zamówień:

– telefonicznie pod numerem +48 +48 572 825 000 od poniedziałku do piątku w godzinach od 8.00 do 20.00, w soboty od godz. 10.00 do 18.00

– drogą elektroniczną na adres zamowienia@zdrowazupa.pl, przez 7 dni w tygodniu 24 godziny na dobę,

– za pośrednictwem formularza Zamówienia dostępnego w Serwisie internetowym przez 7 dni w tygodniu 24 godziny na dobę

11. Klient dokonuje wskazania Produktu oferowanego przez Usługodawcę w Serwisie, określając rodzaj kuracji lub Produktu. Poza podaniem powyższych danych, Klient podaje także dane niezbędne do realizacji Zamówienia w tym dane personalne oraz adres do dostawy.

12. W przypadku złożenia Zamówienia telefonicznie lub poprzez przesłanie wiadomości elektronicznej Klient powinien podać w treści wiadomości elektronicznej kierowanej do Usługodawcy lub telefonicznie nazwę Produktu lub Towaru spośród Towarów lub Produktów znajdujących się na stronie internetowej Serwisu i jego ilość, wskazać sposób dostawy i formę płatności spośród sposobów dostawy i płatności podanych na stronie internetowej Serwisu oraz podać dane potrzebne do realizacji Zamówienia, a w szczególności: imię i nazwisko, miejsce zamieszkania oraz adres e-mail.

13. Informacja na temat Zamówienia, o którym mowa w ust. powyżej, podawana jest każdorazowo przez Usługodawcę poprzez poinformowanie w drodze wiadomości elektronicznej wraz z informacją, że złożenie zamówienia pociąga za sobą obowiązek zapłaty za zamówiony Produkt lub Towar. Usługodawca każdorazowo po złożeniu Zamówienia za pośrednictwem telefonu lub poczty elektronicznej przesyła Klientowi potwierdzenie warunków złożonego Zamówienia.

4. Terminy realizacji i sposoby płatności

4.1. Dostawa jest realizowana przez Usługodawcę na terenie miasta Wrocławia lub firmy kurierskie działające na jego zlecenie

4.2. Zamówienie złożone przez Klienta oraz przyjęte i potwierdzone przez Sprzedawcę do godziny 12:00 w dniach od poniedziałku do piątku jest realizowane od kolejnego dnia roboczego, następującego po dniu złożenia zamówienia ; osoby składające zamówienie spoza Wrocławia mają realizowaną wysyłkę - należy doliczyć ok 2 dni roboczych w przypadku przesyłek kurierskich.

Zamówienie składane po godz. 12.00 od poniedziałku do piątku oraz w sobotę są realizowane od drugiego dnia roboczego następującego po złożeniu zamówienia.

W przypadku, gdy przekazane w zamówieniu dane są niekompletne, niezgodne z prawdą lub w jakikolwiek inny sposób niejasne-Sprzedawca zastrzega sobie prawo do wstrzymania realizacji zamówienia do momentu uzupełnienia właściwych danych.

Dostawy na terenie miasta Wrocławia są realizowane w godz. 8.00-11.00 oraz 18.00-21.00.

Możliwość dostawy pod adres wskazany przez Klienta w trakcie składania Zamówienia potwierdzana jest przez Usługodawcę podczas przyjęcia Zamówienia do realizacji. Klient jest każdorazowo informowany o braku możliwości realizacji dostawy pod podany adres.

4.3. Koszt dostawy, w przypadku wysyłek kurierskich jest doliczany i kwota jest wskazana po złożeniu Zamówienia.

4.4. W sytuacji wystąpienia czynników niezależnych i nie wynikających z winy Usługodawcy (np. warunki atmosferyczne, decyzje służb państwowych itp.), powodujących utrudnienie lub uniemożliwienie dostawy, Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za niedostarczenie Produktów Klientowi

4.5. Sprzedawca zastrzega sobie prawo do dokonania modyfikacji harmonogramu dostaw produktów. W takiej sytuacji Sprzedawca zobowiązuje się poinformować Klienta drogą elektroniczną (lub telefoniczną) w terminie umożliwiającym dokonanie ewentualnej modyfikacji harmonogramu Dostaw w Zamówieniu.

4.6. Sprzedawca zastrzega sobie prawo do przerwy w realizacji zamówienia w okresie świątecznym. Sprzedawca o wystąpieniu takiej przerwy poinformuje Klienta z wyprzedzeniem

4.7. Sprzedawca zastrzega, że w sytuacji, gdy z przyczyn od niego niezależnych realizacja zamówienia będzie niemożliwa w określonym przez Klienta terminie, ustali z Klientem nowy termin realizacji zamówienia.

4.8. W przypadku dokonania zmiany, która wpływa na wartość zamówienia (np.: zmiana adresu dostawy na adres znajdujący się poza strefą bezpłatnych dostaw, zmiana rodzaju diety na dietę której cena jest wyższa, rezygnacja z diety w trakcie jej trwania powodująca utratę uprawnień do uzyskania zniżki/rabatu), klient jest zobligowany do uregulowania należności która powstała z tytułu zmiany.

4.9. Sprzedawca udostępnia następujące formy rozliczeń płatności za Produkty:

- tradycyjny przelew bankowy- wskazany numer konta jest określony w wystawionej dla Klienta fakturze.

- płatność kartą

-płatność gotówkowa -tylko przy odbiorze osobistym na terenie miasta Wrocławia.

10. W przypadku gdy dokonane przez Klienta zmiany powodują „nadpłatę” w stosunku do pierwotnego zamówienia –Klient ma możliwość wyboru: możliwość zwrotu powstałej nadpłaty lub możliwość rozliczenia nadpłaty przy następnym zamówieniu. W przypadku zwrotu środków – niezbędne jest oświadczenie klienta z prośbą o zwrot z numerem rachunku bankowego właściwym do dokonania zwrotu. Oświadczenie powinno zostać złożone w formie pisemnej lub elektronicznie

5. Kontakt ze Sprzedawcą

5.1. Zasadniczą formą bieżącej komunikacji na odległość ze Sprzedawcą jest poczta elektroniczna (e-mail: biuro@zdrowa.zupa.pl, zamowienia@zdrowazupa.pl, wsparcie@zdrowazupa.pl), kontakt telefoniczny na numery kontaktowe wskazane w Serwisie Internetowym oraz poczta tradycyjna (ul. Stysia 45, 53-525 Wrocław)

6. Reklamacje

6.1. Sprzedawca zobowiązuje się dostarczyć Towar lub Produkt bez wad.

6.2. Zgłoszenie reklamacji powinno nastąpić nie później niż w terminie 3 dni kalendarzowych od wystąpienia zdarzenia uzasadniającego zgłoszenie reklamacji

Reklamacje należy kierować na adres siedziby ul. Stysia 45, 53-525 Wrocław, lub zgłaszać na adres biuro@zdrowazupa.pl

Celem rozpatrzenia reklamacji Klient powinien przesłać lub dostarczyć reklamowany Towar lub Produkt, jeżeli jest to możliwe dołączając do niego dowód zakupu. Towar lub Produkt należy dostarczyć lub przesłać na adres wskazany w ust. 2- w przypadku przesłania zgłoszenia na adres mailowy prosimy dołączyć zdjęcia reklamowanego Towaru. W reklamacji Klient powinien podać swoje imię i nazwisko, adres do korespondencji, rodzaj i opis zaistniałego problemu.

6.3. Usługodawca zobowiązuje się do rozpatrzenia każdej reklamacji w terminie do 14 dni.

W przypadku braków w reklamacji Usługodawca wezwie Klienta do jej uzupełnienia w niezbędnym zakresie niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 7 dni, od daty otrzymania wezwania przez Klienta.

7. Pozasądowe sposoby rozstrzygnięcia reklamacji i dochodzenia roszczeń

Klient będący Konsumentem posiada m.in. następujące możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń:

7.1. jest uprawniony do zwrócenia się do stałego polubownego sądu konsumenckiego działającego przy Inspekcji Handlowej z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu wynikłego z zawartej Umowy;

7.2. jest uprawniony do zwrócenia się do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego w sprawie polubownego zakończenia sporu między Klientem a Usługodawcą;

7.3. może uzyskać bezpłatną pomoc w sprawie rozstrzygnięcia sporu między Klientem a Usługodawcą, korzystając także z bezpłatnej pomocy powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona Konsumentów (m.in. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich). Porady udzielane są pod przez Federację Konsumentów pod bezpłatnym numerem infolinii konsumenckiej 800 007 707 oraz przez Stowarzyszenie Konsumentów Polskich pod adresem email.porady@dlakonsumentow.pl;

7.4. złożyć swoją skargę za pośrednictwem unijnej platformy internetowej ODR, dostępnej pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

8. Postanowienia końcowe

1. Sprzedawca zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian Regulaminu z ważnych przyczyn to jest: zmiany przepisów prawa; zmiany sposobu dostaw lub płatności; dodania nowych Usług -w zakresie, w jakim te zmiany wpływają na realizację postanowień niniejszego Regulaminu oraz dodania nowych sposobów płatności

2. Podane przez Klientów dane osobowe Usługodawca zbiera i przetwarza zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa oraz zgodnie z Polityką Prywatności.

2. Wszelkie prawa do Serwisu, w tym majątkowe prawa autorskie, prawa własności intelektualnej do jego nazwy, domeny internetowej, strony internetowej Serwisu, a także do formularzy,

logotypów należą do Usługodawcy, a korzystanie z nich może następować wyłącznie w sposób określony i zgodny z Regulaminem.

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

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

5. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie przepisy Kodeksu Cywilnego, przepisy Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną, przepisy Ustawy o prawach Konsumenta oraz inne właściwe przepisy prawa polskiego.