

# Regulamin

## DANE PODSTAWOWE

Administratorem Serwisu internetowego jest Heroes Diet Świdry 2E 21-400 Łuków, wpisaną do Centralnej ewidencji działalności gospodarczej przez urząd gminy Łuków pod numerem NIP: 8252185227. adres poczty elektronicznej: kontakt@heroes-diet.pl, (dalej jako: „heroes-diet.pl” lub „Sprzedawca”).

## DEFINICJE

BIURO OBSŁUGI KLIENTA – całość infrastruktury służącej Sprzedawcy do porozumiewania się z Klientem poprzez: kontakt telefoniczny; kontakt za pomocą poczty elektronicznej; kontakt za pomocą formularza kontaktowego lub potencjalnym Klientem zostawiającym na stronie Serwisu swój nr telefonu.

CENNIK – cennik Usług dostępny na stronie Serwisu Internetowego: <https://heroes-diet.pl/zamow-diete>.

DZIEŃ ROBOCZY – za dzień roboczy uznawany jest każdy dzień tygodnia od poniedziałku do piątku, za wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy.

FORMULARZ ZAMÓWIENIA – Usługa Elektroniczna, formularz dostępny w Serwisie Internetowym umożliwiający Klientowi złożenie Zamówienia. Wysłanie formularza zamówienia nie jest jednoznaczne z przyjęciem zamówienia do realizacji.

KLIENT, UŻYTKOWNIK – pełnoletnia osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej korzystająca albo zamierzająca korzystać z usług heroes-diet.pl.

KODEKS CYWILNY – ustawa kodeks cywilny z dnia 23 kwietnia 1964 r. (Dz. U. Nr 16, poz. 93 ze zm.).

REGULAMIN – niniejszy regulamin korzystania z Serwisu Internetowego oraz Usług heroes-diet.pl

KONSUMENT – osoba fizyczna dokonująca ze Sprzedawcą czynności prawnej niezwiązana bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową

POTWIERDZENIE ZAMÓWIENIA – potwierdzenie zawarcia umowy na dostawę Produktów, które zawiera podsumowanie szczegółów dostawy Diety zawierające takie dane jak: rodzaj Diety, ilość, całkowita cena do zapłaty, dokładny adres dostawy, przewidywany harmonogram realizacji dostaw, dane do płatności za zamówienie.

STREFA DOSTAW - obszar realizacji usług dostępny na stronie heroes-diet.pl

USŁUGI HEROES-DIET.PL – usługi świadczone drogą elektroniczną za pośrednictwem serwisu internetowego heroes-diet.pl

PRODUKT, DIETA – produkt sprzedawany Klientom przez heroes-diet.pl, stanowiący zestaw gotowych posiłków o ustalonej wartości kalorycznej, składający się z 5 lub 3 posiłków, dowożony jeden raz dziennie, oferowany na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie i na podstawie umowy zawartej pomiędzy heroes-diet.pl a Klientem.

ZŁOŻENIE ZAMÓWIENIA - oświadczenie woli Klienta zmierzające bezpośrednio do zawarcia umowy ze Sprzedawcą, składane za pomocą jednego z poniższych sposobów: formularza zamówienia, kontaktu telefonicznego, wysłanie wiadomości pocztą elektroniczną, kontakt osobisty w Biurze obsługi klienta.

USTAWA O PRAWACH KONSUMENTA, USTAWA – ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. 2014 poz. 827 ze zm.).

USTAWA O ŚWIADCZENIU USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ – Ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. 2002 Nr 144 poz. 1204).

PROFIL KLIENTA - Przestrzeń w serwisie internetowym usługodawcy w którym klient może zarządzać swoim zamówieniem, przeglądać historię swoich zamówień, zmienić/dodać swoje dane, podglądać ilość punktów w ramach programu lojalnościowego "Moc Oszczędzania".

ZARZĄDZANIE ZAMÓWIENIEM - Dokonywanie zmian w swoim zamówieniu w postaci:

a) Anulowania dnia diety - w tym wypadku użytkownik otrzymuje 1 niewykorzystany dzień za każdy 1 anulowany dzień. Zmiany można dokonać najpóźniej na dzień przed planowaną dostawą cateringu. b) Dodania dnia niebędącego dniem zamówienia do zamówienia - Koszt dodania do zamówienia 1 dodatkowego dnia to 1 niewykorzystany dzień diety. Zmiany można dokonać najpóźniej na dzień przed planowaną dostawą. c) Zmiany adresu dostaw - Klient może zmienić adres dostawy diety w obrębie wybranej podczas składania zamówienia miejscowości i nie później niż dzień przed planowaną dostawą.

HEROES-DIET.PL, SPRZEDAWCA – firma Heroes Diet Łukasz Wardak z siedzibą w 21-400 Łuków, Świdry 2E, NIP: 8252185227, adres poczty elektronicznej: kontakt@heroes-diet.pl.

## **POSTANOWIENIA OGÓLNE I WARUNKI KORZYSTANIA Z SERWISU HEROES-DIET.PL**

1. Klient obowiązany jest do korzystania z usług heroes-diet.pl w sposób zgodny z ich przeznaczeniem oraz w sposób zgodny z prawem i dobrymi obyczajami mając na uwadze poszanowanie dóbr osobistych, danych osobowych oraz praw autorskich i własności intelektualnej Sprzedawcy, innych Klientów oraz osób trzecich.
2. Klient korzystający z Usług lub Produktów heroes-diet.pl zobowiązany jest do przestrzegania niniejszego Regulaminu.
3. Aby skorzystać z Serwisu Internetowego heroes-diet.pl Użytkownik musi spełnić łącznie następujące warunki: posiadać dostęp do Internetu, posiadać aktywne konto poczty elektronicznej, posiadać przeglądarkę internetową akceptującą pliki Cookie, obsługującą skrypty Java Script oraz akceptującą okienka typu „pop-up”.
4. Regulamin określa warunki i zasady: świadczenia Usług heroes-diet.pl na rzecz Klienta, sprzedaży Produktów heroes-diet.pl, realizacji płatności za Produkty heroes-diet.pl.
5. Niniejszy regulamin należy rozumieć jako wiążący wzorzec umowy w postaci elektronicznej, zgodnie z art. 384 pkt. 2 i 4 Kodeksu Cywilnego.
6. Klient jest zobowiązany podać heroes-diet.pl prawdziwe i poprawne dane niezbędne do realizacji Usług.
7. W sytuacji jakichkolwiek przeciwwskazań zdrowotnych Klient powinien skonsultować z lekarzem odnośnie możliwości skorzystania z Produktów heroes-diet.pl przed złożeniem zamówienia.

## **ZAMÓWIENIE I ZAWARCIE UMOWY O ŚWIADCZENIE USŁUGI**

1. W celu zakupu Produktów lub zawarcia umowy o świadczenie Usługi przez heroes-diet.pl na rzecz

Klienta, Klient powinien: zapoznać się z treścią Regulaminu i go zaakceptować, złożyć zamówienie, po złożeniu zamówienia Klient otrzymuje wiadomość e-mail z potwierdzeniem złożonego zamówienia i przyjęcia go przez Sprzedawcę do realizacji na warunkach określonych w niniejszym Regulaminie.

2. Klient jest związany postanowieniami niniejszego Regulaminu od chwili złożenia zamówienia.

3. W celu złożenia zamówienia Klient wybiera i wskazuje Produkt spośród oferowanych przez Sprzedawcę, okres czasu przez który produkt będzie dostarczany, terminy dostawy, dane adresowe dostawy, imię i nazwisko klienta, adres poczty elektronicznej oraz numer telefonu.

4. 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 lub wyjaśnienia danych.

5. Po otrzymaniu Zamówienia Sprzedawca potwierdza jego otrzymanie oraz przesyła Klientowi drogą elektroniczną na wskazany przez Klienta adres e-mail oświadczenie o przyjęciu zamówienia stanowiące równocześnie Potwierdzenie Zamówienia. Z chwilą otrzymania wiadomości przez Klienta dochodzi do zawarcia umowy.

6. Klient zobowiązany jest przekazać Sprzedawcy odpowiednie informacje umożliwiające kontakt (numer telefonu komórkowego i adres e-mail). Klient jest odpowiedzialny za podanie prawidłowego adresu e-mail oraz zapewnienie sobie dostępu do podanego adresu. Klient jest zobowiązany do zapewnienia, że podany numer telefonu jest prawidłowy oraz że jest osiągalny pod przynajmniej jednym z podanych numerów telefonu. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za żadne szkody wynikłe z niewykonania obowiązków wymienionych powyżej.

6. Klient ma prawo do zgłoszenia zastrzeżeń do treści zawartych w Potwierdzeniu Zamówienia w ciągu 24 godzin od otrzymania wiadomości od Sprzedawcy. Nie zgłoszenie zastrzeżeń w określonym terminie jest równoznaczne z akceptacją warunków zamówienia przez klienta.

7. Utrwalenie, zabezpieczenie oraz udostępnienie Klientowi treści zawieranej umowy o świadczenie Usługi następuje poprzez: Udostępnienie niniejszego regulaminu w serwisie heroes-diet.pl

8. Klient jest uprawniony zwrócić się do Sprzedawcy z propozycją zmiany warunków umowy o świadczenie Usługi oraz do dokonania ich zmiany po uprzednim wspólnym ustaleniu ze Sprzedawcą warunków zmiany oraz ich wspólnej akceptacji, pod warunkiem, że uczyni to przed zawarciem umowy i rozpoczęciem realizacji zamówienia.

9. W przypadku, gdy Klient ma uwagi lub zastrzeżenia do treści postanowień Regulaminu i chciałby je określić w inny sposób powinien wstrzymać się ze złożeniem zamówienia i skierować na adres poczty elektronicznej: kontakt@heroes-diet.pl propozycję modyfikacji określonych postanowień regulaminu. Nie dotyczy to jednak przedmiotu działalności Sprzedawcy oraz ceny za Produkty. Sprzedawca po przeanalizowaniu propozycji Klienta, skontaktuje się z nim z informacją o możliwości wprowadzenia zmian lub braku takiej możliwości.

10. Sprzedawca zastrzega sobie prawo do odmowy realizacji zamówienia w przypadku podania przez klienta nieprawidłowych danych, braku możliwości ustalenia poprawnego adresu dostawy lub terminów dostawy, zgłoszenia przez Klienta okoliczności uniemożliwiających realizację zamówienia (np. brak możliwości dojazdu pod adres dostawy, zgłoszenie okoliczności stanowiących przeciwwskazanie do korzystania z Produktów heroes-diet.pl itd.), braku płatności za zamówienie, naruszenie przez Klienta postanowień niniejszego Regulaminu.

## **SPOSOBY I TERMINY PŁATNOŚCI ZA USŁUGĘ**

1. Sprzedawca udostępnia Klientowi następujące sposoby płatności z tytułu umowy o świadczenie Usługi:

a) przelew online (PayU) - W przypadku korzystania przez Klienta z płatności za pomocą systemu PayU, dane osobowe (imię, nazwisko oraz adres e-mail) zostaną przekazane spółce PayU S.A. ul. Grunwaldzka 186 60-166 Poznań NIP: 779-23-08-495, w celu obsługi procesu płatności niezbędego

do realizacji Zamówienia.

b) płatność gotówkowa – przed rozpoczęciem lub w pierwszym dniu realizacji zamówienia, którego płatność dotyczy.

2. Klient zobowiązuje się do zapłaty ceny łącznej stanowiącej iloczyn ceny jednostkowej za jeden Produkt (jeden dzień zamówienia dla jednej osoby) określonej w serwisie heroes-diet.pl dla wybranego produktu pomnożonej przez ilość zamawianych produktów (ilość dni zamówienia dla jednej osoby), z uwzględnieniem długości całkowitej zamówienia (tydzień, miesiąc). Klient zobowiązuje się do odbioru Produktów heroes-diet.pl.

3. Sprzedawca powinien otrzymać należną płatność za produkty najpóźniej do godziny 24:00 dnia roboczego poprzedzającego dostawę pierwszego produktu w ramach zawartej umowy, z tym, że z uwagi na ciągłość realizacji zamówień oraz wygodę Klientów, dopuszcza się rozpoczęcie realizacji zamówienia bez potwierdzenia dokonania płatności.

4. Sprzedawca zastrzega sobie prawo do zawieszenia, wstrzymania lub anulowania w całości zamówienia jeżeli nie posiada potwierdzenia dokonania płatności za złożone Zamówienie do godziny 24:00 dnia roboczego poprzedzającego dostawę pierwszego Produktu z Zamówienia, jak również w dowolnym momencie trwania zamówienia, w sytuacji, w której mimo braku potwierdzenia płatności Sprzedawca rozpoczął jego realizację.

5. Brak płatności za przyjęte i potwierdzone przez Sprzedawcę zamówienie w w/w terminach, nie oznacza wyrażenia woli rezygnacji Klienta z zamówienia oraz przyjęcia jej przez Sprzedawcę.

6. Kupujący, aby otrzymać fakturę VAT, zobowiązany jest do podania wszelkich danych niezbędnych do jej wystawienia przed dokonaniem płatności za zamówiony Produkt/Towar. W sytuacji niespełnienia tego warunku, jako dowód zakupu, Usługodawca prześle Klientowi paragon fiskalny.

## **REALIZACJA USŁUGI CATERINGU DIETETYCZNEGO**

1. W przypadku, gdy istnieje techniczna możliwość zrealizowania dostawy pod wskazany przez Klienta adres znajdujący się poza strefą dostaw określoną w serwisie internetowym pod adresem <https://heroes-diet.pl/zamow-diete>, Sprzedawca poinformuje Klienta o dodatkowej opłacie za taką dostawę.

2. Zamówienie złożone przez Klienta oraz przyjęte i potwierdzone przez Sprzedawcę do godziny 24:00 w dniach od poniedziałku do niedzieli jest realizowane od kolejnego dnia roboczego (przygotowywane i dostarczane na dzień kolejny).

3. Sprzedawca zastrzega sobie prawo do zaproponowania klientowi możliwości wcześniejszego rozpoczęcia realizacji zamówienia (tj. dostawy produktów), jeżeli będzie miał taką możliwość techniczną.

4. W przypadku okresów okolicznościowych terminy określone w pkt. 11 mogą ulec zmianie.

5. Dostawy produktów odbywają się od niedzieli do czwartku. W czwartek dostarczane są produkty na piątek, w niedzielę na poniedziałek.

6. Klient ma prawo złożyć zamówienie obejmujące dowolnie wybrane terminy, z uwzględnieniem pkt. 5.

7. Dostawa jest realizowana w godzinach wieczornych (17:00-24:00) w Dni Robocze oraz w niedzielę. Klient ma prawo podać preferowane ramy czasowe dostawy. Sprzedawca zastrzega sobie możliwość realizacji dostaw również poza wskazanymi przez Klienta preferowanymi ramami czasowymi.

8. W przypadku nieodebrania Produktu z winy klienta (np. brak klienta lub osoby upoważnionej do odbioru produktu w ustalonym miejscu dostawy, błędnie podany adres dostawy) – produkt uważa się za skutecznie dostarczony, a Klient nie jest uprawniony do otrzymania zwrotu należności oraz składania roszczeń za nieodebrany produkt.

9. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności w przypadku kradzieży produktu, który uprzednio został dostarczony pod wskazany przez Klienta adres dostawy. Sprzedawca dokumentuje pozostawienie produktu poprzez wykonanie zdjęcia.

10. W przypadku niedostarczenia produktu z winy Heroes Diet, Heroes Diet zobowiązuje się: dostarczyć produkt pod inny wskazany przez klienta adres (jeżeli leży to w możliwościach technicznych Heroes Diet ) lub zrealizować ten produkt w innym uzgodnionym z klientem terminie. Wybór spośród powyższych opcji jest uzgadniany każdorazowo z Klientem.

11. 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.

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

13. 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.

14. Klient z chwilą zgłaszania modyfikacji harmonogramu dostaw ma do wyboru: wskazanie preferowanego terminu dostawy opłaconego Produktu, bądź zawieszenie realizacji dostaw. Jeśli wskutek zawieszenia Zamówienia, na koncie Klienta pozostaną Produkty o nieokreślonym terminie dostawy, Klient ma prawo do wznowienia realizacji Zamówienia w dogodnym terminie, z zachowaniem terminu składania dyspozycji dwa dni robocze przed dniem realizacji kolejnej dostawy.

## **REKLAMACJE USŁUG HEROES DIET**

1. Reklamacje związane z realizacją Umowy dotyczącej Diety należy składać niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 3 dni kalendarzowych od wystąpienia zdarzenia uzasadniającego zgłoszenie reklamacji. Wyjątek stanowi reklamacja dotycząca niezrealizowania dostawy. W przypadku niezrealizowania dostawy reklamację należy złożyć do godziny 12:00 w dniu, w którym dostawa miała zostać zrealizowana.

2. Reklamacja może zostać złożona po przez kontakt telefoniczny pod numerem telefonu 512 160 560, 517 319 435 lub poprzez wiadomość e-mail na adres kontakt@heroes-diet.pl

3. Prawidłowo złożona reklamacja powinna zawierać: imię i nazwisko Klienta, adres dostawy, adres poczty elektronicznej używany do kontaktu z Heroes Diet, opis zdarzenia reklamacyjnego wraz z uzasadnieniem.

4. Sprzedawca ustosunkuje się do reklamacji niezwłocznie, nie później niż w terminie 3 dni kalendarzowych od dnia jej otrzymania. W przypadku przekroczenia terminów do zgłoszenia reklamacji określonych w ust. 1, reklamacja pozostanie bez rozpatrzenia. O przyczynie nierozpatrzenia reklamacji Sprzedawca powiadomi Klienta.

## **POZASĄDOWNE SPOSOBY ROZSTRZYGANIA REKLAMACJI I DOCHODZENIA ROSZCZEŃ**

1. Niniejszy punkt regulaminu ma zastosowanie jedynie do Klientów będących Konsumentami.

2. Kupujący będący konsumentem ma możliwość:

a) skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur, które dostępne są: w siedzibach oraz na stronach internetowych powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów, organizacji społecznych, do których zadań statutowych należy ochrona Konsumentów (m.in. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich), Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej.

- b) skorzystania z systemu rozstrzygania sporów pomiędzy konsumentami i przedsiębiorcami na szczeblu unijnym (platforma ODR) pod adresem <http://ec.europa.eu/consumers/odr>
- c) jest uprawniony do zwrócenia się do stałego polubownego sądu konsumenckiego działającego przy Inspekcji Handlowej z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu wynikłego z zawartej Umowy.
- d) jest uprawniony do zwrócenia się do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego w sprawie polubownego zakończenia sporu między Klientem a Sprzedawcą.

## **UMOWNE ODSTĄPIENIE OD UMOWY Z HEROES DIET**

1. Niniejszy punkt Regulaminu reguluje umowne prawo odstąpienia od umowy sprzedaży produktów zastrzeżone dla obu stron tej umowy, to jest dla Sprzedawcy oraz dla Klienta.
2. Klientowi przysługuje prawo odstąpienia od umowy bez podania przyczyny w terminie do godziny 24:00 dnia roboczego poprzedzającego pierwszy dzień dostawy Produktu w ramach przyjętego Zamówienia, którego odstąpienie ma dotyczyć.
3. Umowne odstąpienie od umowy Klient może złożyć telefonicznie na numery kontaktowe wskazane w Serwisie Internetowym, za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: [kontakt@heroes-diet.pl](mailto:kontakt@heroes-diet.pl) lub pisemnie na adres: Świdry 2E, 21-400 Łuków
4. Sprzedawca ma obowiązek niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia otrzymania oświadczenia Klienta o odstąpieniu od umowy, zwrócić Klientowi wszystkie dokonane przez niego płatności. Sprzedawca dokonuje zwrotu płatności przy użyciu takiego samego sposobu płatności, jakiego użył Klient, chyba że Klient wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.
5. Umowne prawa odstąpienia, o których mowa w niniejszym punkcie Regulaminu mają charakter dodatkowy, dobrowolny i nie wyłączają, nie zawieszają ani nie ograniczają innych praw Klienta przewidzianych przepisami prawa.

## **USTAWOWE ODSTĄPIENIE OD UMOWY PRZEZ KONSUMENTA**

Zgodnie z art. 38 pkt. 4 Ustawy z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta, prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość nie przysługuje konsumentowi m.in. w odniesieniu do umów w której przedmiotem świadczenia jest rzecz ulegająca szybkiemu zepsuciu lub mająca krótki termin przydatności do użycia.

## **POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

1. Umowy zawierane przez Heroes Diet zawierane są zgodnie z prawem polskim i w języku polskim.
2. 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.
3. Zmiany Regulaminu nie będą w żaden sposób naruszać praw nabytych Klientów będących konsumentami przed dniem wejścia w życie zmian Regulaminu, w szczególności zmiany Regulaminu nie będą miały wpływu na już składane lub złożone Zamówienia oraz zawarte, realizowane lub wykonane umowy o świadczenie Usług lub sprzedaż Produktów.
4. W sprawach nieuregulowanych niniejszym regulaminem mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego, w szczególności: Kodeksu cywilnego; ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną z dnia 18 lipca 2002 r. (Dz.U. 2002 nr 144, poz. 1204 ze zm.); Ustawy o Prawach Konsumenta oraz inne właściwe przepisy powszechnie obowiązującego prawa.

5. Jeżeli którekolwiek z postanowień Regulaminu okaże się lub uznane zostanie prawomocnym orzeczeniem sądu za nieważne, wszystkie pozostałe postanowienia Regulaminu pozostają w mocy.

Regulamin wchodzi w życie z dniem 01.05.2019 r.