

## REGULAMIN USŁUG CATERINGOWYCH HERINA.COM

### § 1 Definicje

Na potrzeby interpretacji postanowień niniejszego regulaminu przyjmuje się następujące definicje:

1. **Właściciel Serwisu** – Nature Knows sp. z o.o. z siedzibą w Borutach, Boruty 16, 05-622 Boruty, zarejestrowaną w rejestrze przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy XIV Wydział Gospodarczy KRS, o kapitale zakładowym: 100.000 PLN, opłaconym w całości, posiadającą numer NIP: 7972070865, REGON: 384382886; tel: (+48)500-800-860,
2. **Serwis** – portal internetowy wraz ze sklepem internetowym dostępny pod adresem [herina.com](https://herina.com), w tym bezpośrednio powiązane z nim funkcjonalności i aplikacje.
3. **Użytkownik** – osoba korzystająca z Serwisu;
4. **Klient** – Konsument, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, która nabyła Usługę w Serwisie;
5. **Usługa** – usługa sprzedaży Abonamentu lub Cateringu Eventowego w ramach Serwisu.
6. **Abonament** – usługa sprzedaży i dostawy do Klienta Gotowych Posiłków lub Zestawów Produktów przez określony okres abonamentowy, na zasadach opisanych w Regulaminie.
7. **Gotowy Posiłek** – usługa przygotowania i dostawy do Klienta w ramach Abonamentu produktów żywnościowych w postaci gotowych posiłków, w tym programów dietetycznych opisanych szczegółowo w Serwisie.
8. **Zestaw Produktów** – usługa dostawy do Klienta w ramach Abonamentu produktów żywnościowych w postaci składników przeznaczonych do samodzielnego przygotowania posiłku, opisanych szczegółowo w Serwisie, w tym udostępnianie Klientowi przepisów kulinarnych.
9. **Catering Eventowy** – usługa sprzedaży lub dostawy produktów żywnościowych w ramach indywidualnych zamówień Klienta, niezwiązana z Abonamentem.
10. **Regulamin** – niniejszy dokument, udostępniony na stronie <https://herina.com/regulamin-catering/> i dostępny dla każdego użytkownika sieci Internet, określający zasady sprzedaży Usług przez Właściciela Serwisu.
11. **Regulamin Ogólny** – regulamin ogólny Serwisu, określający warunki świadczenia usług i sprzedaży towarów innych, niż Abonamenty lub Catering Eventowy, udostępniony na stronie [herina.com/regulamin](https://herina.com/regulamin).
12. **Konto Użytkownika** – tworzony na czas nieokreślony, prowadzony nieodpłatnie zbiór zasobów w Serwisie, które gromadzą dane podane przez Klienta oraz historię realizacji zamówień, w tym udostępniany Klientowi panel służący do składania zamówień oraz korzystania z funkcjonalności Serwisu.
13. **Formularz Zamówienia** – część Serwisu służąca do samodzielnego przeprowadzenia przez Klienta procedury zakupu Usługi i zawarcia umowy (transakcji) z Właścicielem Serwisu, zawierająca odpowiednie informacje przeznaczone dla Klienta oraz odpowiednie pola do wypełnienia przez Klienta na etapie składania zamówienia;
14. **Opis Świadczenia** – znajdujący się w Serwisie opis danej Usługi (Abonamentu lub Cateringu Eventowego), zawierający szczegółowe informacje o świadczeniu, w szczególności cenę, przedmiot świadczenia, informacje handlowe, warunki korzystania, okres świadczenia itp.
15. **Konsument** – osoba fizyczna zawierająca z Właścicielem Serwisu umowę niezwiązaną bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową, jak również osoba fizyczna zawierająca umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, jeżeli nie posiada ona dla niej charakteru zawodowego (Konsument-Przedsiębiorca).
16. **Zewnętrzny Operator Płatności** – podmiot trzeci świadczący usługi płatności online (PayU, PayPal, Stripe).
17. **Polityka Prywatności** – dokument określający sposób przetwarzania Danych Osobowych w Serwisie, do którego link znajduje się w stopce na każdej stronie Serwisu oraz pod adresem <https://herina.com/polityka-prywatnosci>.
18. **Okres Abonamentowy** – okres w jakim Właściciel Serwisu realizuje na rzecz Klienta dostawę Gotowych Posiłków lub Zestawów Produktów.

19. **Terminy Dopuszczalnych Zmian** – załącznik do Regulaminu określający przedziały czasowe w jakich Klient w Okresie Abonamentowym może modyfikować dostawy w ramach zakupionych Abonamentów, w tym terminy dopuszczalności rezygnacji z dostawy.

## **§ 2 Informacje Ogólne**

1. Zamieszczone w Serwisie informacje o Usługach, w szczególności opisy, parametry techniczne i użytkowe oraz ceny, stanowią zaproszenie do zawarcia umowy w rozumieniu art. 71 kodeksu cywilnego.
2. Użytkownik dokonując jakiegokolwiek transakcji w Serwisie oświadcza, że zapoznał się z niniejszym Regulaminem, rozumie jego treść, nie wnosi do niego żadnych zastrzeżeń i zobowiązuje się go przestrzegać.
3. Właściciel Serwisu oświadcza, iż dysponuje wszelkimi niezbędnymi uprawnieniami w zakresie sprzedaży Usług.
4. Nie wyklucza się możliwości wystąpienia błędów lub braków w Serwisie, będących wynikiem działań leżących poza zakresem kontroli Właściciela Serwisu. W takim przypadku Właściciel Serwisu nie ponosi odpowiedzialności za aktualność, kompletność, jak i precyzyjność prezentowanych informacji jak również w zakresie zdatności informacji dla celów oczekiwanych przez Użytkowników.
5. Zapisy Regulaminu nie uchybiają powszechnie obowiązującym przepisom prawa dotyczącym ochrony Konsumentów.
6. Usługi przeznaczone są wyłącznie na użytek własny Klientów i nie mogą być wykorzystywane w części lub całości do jakichkolwiek innych celów.
7. W przypadku gdy Usługa będzie miała charakter indywidualny, to jest będzie przygotowywana według specyfikacji Klienta lub realizowana w ścisłej z nim współpracy, Klient akceptując Regulamin oświadcza, iż świadom jest, że dla odpowiedniego przygotowania Usługi niezbędna jest prawidłowa współpraca ze strony Klienta, polegająca przede wszystkim na przekazywaniu informacji w sposób rzetelny, bieżący i wyczerpujący.
8. Właściciel Serwisu zobowiązuje się dostarczać przedmiot Usług bez wad. W przypadku wystąpienia wad Właściciel Serwisu odpowiada na zasadach ogólnych.
9. Klient przyjmuje do wiadomości, że produkty żywnościowe stanowiące przedmiot Usług mogą zawierać składniki uczulające.
10. Właściciel Serwisu nie odpowiada za ewentualne niekorzystne samopoczucie Klienta lub negatywną reakcję organizmu na składniki z powodu braku wiedzy Klienta w tym zakresie, jak również za wszelkie inne skutki przyjmowania produktów żywnościowych przez Klienta wynikające z przyczyn innych, niż wady przedmiotu Usługi.

## **§ 3 Składanie zamówień**

1. Przed zakupem Usługi za pośrednictwem Serwisu Użytkownik powinien zapoznać się z niniejszym Regulaminem, dostępnym pod adresem <https://herina.com/regulamin-catering/>
2. Zamówienie można złożyć w ramach utworzonego Konta Użytkownika.
3. Warunkiem realizacji zamówienia jest dostępność danej Usługi w chwili złożenia zamówienia.
4. Ograniczenia powyższego nie stosuje się do Konsumentów. W takiej sytuacji, gdy Właściciel Serwisu nie może zrealizować zamówienia w chwili realizacji zamówienia powiadomi o tym Konsumenta w terminie 7 dni wraz ze zwrotem kwoty uiszczonej przez niego zapłaty. Umowę uważa się za niezawartą.
5. Na procedurę zamówienia Usługi składają się:
  - o dodanie do koszyka wybranej Usługi,
  - o wypełnienie Formularza Zamówienia w sposób kompletny i zgodny z faktami,

- złożenie (potwierdzenie) zamówienia poprzez użycie przycisku „Kupuję i płacę” (Klient zobowiązuje się tym samym do zapłaty za złożone Zamówienie),
  - wraz ze złożeniem zamówienia Klient potwierdza znajomość Regulaminu oraz akceptację zawartych w nim postanowień (oświadczenie takie składane jest przez Klienta poprzez oznaczenie odpowiedniego pola w toku składania zamówienia),
  - Otrzymanie przez Klienta odpowiedzi potwierdzającej przyjęcie zamówienia na adres e-mail podany przez Klienta.
  - opłacenie zamówienia.
6. Z chwilą otrzymania zapłaty przez Właściciela Serwisu dochodzi do zawarcia umowy (dzień zawarcia umowy pomiędzy Klientem a Właścicielem Serwisu). Przyjęcie zamówienia do realizacji nastąpi nie wcześniej niż w dniu, w którym Właściciel Serwisu otrzymał zapłatę za zakupioną Usługę.
  7. Klient dla skuteczności składanego zamówienia powinien umieścić w formularzu wszelkie niezbędne dane, pozwalające na jego poprawną identyfikację, do których należą w szczególności numer telefonu oraz adres e-mail.
  8. W przypadku zamawiania Abonamentu Klient w trakcie składania zamówienia konfiguruje przedmiot Usługi wskazując w szczególności Okres Abonamentowy, wybrany pakiet, liczbę posiłków (minimum jeden), domyślny wariant menu (np. 1500 kcal), rodzaj opakowania (domyślne: standardowe), adresy dostawy oraz pozostałe informacje niezbędne do realizacji Usługi. Klient dokonuje zapłaty w wysokości obliczonej na podstawie skonfigurowanego Abonamentu oraz kosztów dostawy (jeśli dotyczy) .
  9. Klient może dokonywać zmian w zakupionej usłudze Abonamentowej w zakresie terminu dostawy, ilości posiłków w ramach zakupionej kaloryczności. Zmiany są możliwe wyłącznie w terminach wynikających z dokumentu stanowiącego załącznik do Regulaminu, pod nazwą Terminy Dopuszczalnych Zmian. Wprowadzane zmiany obejmują przyszłe dostawy.
  10. Klient posiada możliwość zmiany terminu dostawy zgodnie z Załącznikiem nr. 1. Zmiana terminu dostawy dokonywana jest w Serwisie pod adresem <https://herina.com/moje-konto/herina-catering/>
  11. Klient posiada możliwość dokonania zmiany ilości posiłków w aplikacji w zakładce „Mój Catering” oraz w serwisie [booking.herina.com/moj-catering/](https://booking.herina.com/moj-catering/)
  12. Właściciel Serwisu może zweryfikować złożone zamówienie w zakresie jego rzetelności, a także anulować je w razie zastrzeżeń co do jego prawidłowości lub rzetelności. Powyższe nie dotyczy Klientów będących Konsumentami.
  13. Jeżeli zamówienie złożone przez Konsumenta zawierać będzie braki w zakresie rzetelności lub wiarygodności – Właściciel Serwisu skontaktuje się z Klientem za pośrednictwem podanego przez niego w formularzu zamówienia adresu e-mail lub numeru telefonu w celu uzupełnienia braków zamówienia. W razie ich nieusunięcia Właściciel Serwisu może anulować zamówienie.
  14. Zamówienie złożone w sposób właściwy otrzymuje numer identyfikacyjny. Numer identyfikacyjny umożliwia określenie Klienta oraz przedmiotu zamówienia.
  15. Właścicielowi Serwisu przysługuje prawo anulowania realizacji danej Usługi w przypadku gdy nie może być ona zrealizowana z przyczyn niezależnych od Właściciela Serwisu. W takim przypadku Klient niezwłocznie otrzyma zwrot ceny, chyba że Klient zaakceptuje nowy termin lub nowe warunki realizacji Usługi. Właściciel Serwisu nie ponosi odpowiedzialności za szkody wynikające z anulowania realizacji danej Usługi.
  16. Klient może wypowiedzieć umowę z zachowaniem 3 dniowego okresu wypowiedzenia. Celem wypowiedzenia umowy Klient przesyła informację na maila podanego w ramach rejestracji konta w serwisie.

#### **§ 4 Dostawa**

1. Dostawa przedmiotu Usługi odbywa się stosownie do sposobu wskazanego przez Klienta w Formularzu Zamówienia lub wskazanego w Opisie Świadczenia.
2. Standardowa dostawa realizowana jest przez firmy kurierskie działające na zlecenie Właściciela Serwisu, chyba że inny wariant przewiduje Opis Świadczenia lub uzgodniono inaczej z Właścicielem Serwisu.
3. Dostawa w ramach Abonamentu rozpoczyna się od wybranej w zamówieniu daty i realizowana jest każdego dnia, we wskazanych godzinach, na adres podany w zamówieniu. Dostawy realizowane są w godzinach porannych i nie później niż do godziny 10:00. Dostawa na niedzielę dostarczana jest w sobotę wraz z dostawą sobotnią. Klient może wybrać wariant dostawy poprzez określenie godziny, do której najpóźniej należy dostarczyć dostawę. Nie jest możliwe ustalenie konkretnej godziny dostawy.
4. Dostawa jest realizowana na terenie miast i obszarach, których aktualna lista znajduje się pod adresem: [herina.com/moje-menu/](https://herina.com/moje-menu/). Lista może być przez Właściciela Serwisu aktualizowana w każdym czasie bez potrzeby zmiany Regulaminu. Jeżeli zmiana rzutuje niekorzystnie na już zakupione Usługi, Klient otrzyma proporcjonalny zwrot zapłaconych środków oraz może wypowiedzieć umowę.
5. Dostawy są realizowane wyłącznie w czasie i lokalizacji wynikającej z zamówienia. Jeżeli dostawa nie powiedzie się z przyczyn niezależnych od Właściciela Serwisu (np. brak dostępu do posesji, remont drogi, niemożność wejścia do budynku, problem z dostępem do recepcji, nieprawidłowy kod do klatki itp.), a także w przypadku nieodebrania przedmiotu dostawy przez Klienta, traci on możliwość ponownej dostawy w innych okolicznościach lub terminie (brak roszczeń po stronie Klienta z powodu braku dostawy). W takim przypadku przedmiot dostawy pozostaje do dyspozycji Właściciela Serwisu.
6. Gdy Właściciel Serwisu z przyczyn od niego zależnych nie dostarczył przedmiotu Usługi, Klientowi przysługuje prawo wypowiedzenia umowy w terminie wskazanym w Regulaminie.
7. Właściciel Serwisu nie ponosi odpowiedzialności względem Klientów za ewentualne opóźnienia lub inne nieprawidłowości w realizacji zamówienia, wywołane okolicznościami niezależnymi od Właściciela Serwisu, w szczególności leżącymi po stronie przewoźnika. W takim przypadku Właściciel Serwisu niezwłocznie zawiadomi o tym Klienta oraz wskaże nowy, przybliżony termin realizacji. Jeżeli nowy termin nie zostanie zaakceptowany przez Klienta – może on wypowiedzieć umowę.

## **§ 5 Czas i Płatność**

1. Ceny Usług są wskazane w Opisie Świadczenia. Koszt dostawy jest uwzględniony w cenie albo wskazany w Opisie Świadczenia.
2. W Serwisie dostępne są następujące formy płatności:
  - przelewem na rachunek bankowy Właściciela Serwisu – należność tytułem zapłaty ceny wpłacana jest w formie przedpłaty na rachunek bankowy Właściciela Serwisu [herina.com](https://herina.com)
  - PayU,
  - PayPal,
  - karta podarunkowa,
  - Stripe
3. Płatność powinna być zrealizowana przez Klienta niezwłocznie po złożeniu zamówienia. Właściciel Serwisu potwierdza Klientowi otrzymanie płatności wysyłając informację na podany w Serwisie lub Formularzu Zamówienia adres e-mail.
4. Kolejne dostawy w ramach Abonamentu są pokrywane sukcesywnie ze środków wpłaconych przez Klienta na ten cel Właścicielowi Serwisu. Złożenie zamówienia równoznaczne jest z poleceniem zaliczenia przekazanych Właścicielowi Serwisu środków na

poczet ceny obliczonej na podstawie wstępnie skonfigurowanego Abonamentu – wartości zamówienia.

5. W przypadku gdy dokonane przez Klienta zmiany przedmiotu zakupionego Abonamentu skutkują zmniejszeniem wartości Zamówienia ilość dni dostawy i ich termin będzie ustalana indywidualnie.
6. Z chwilą gdy nie można już dokonać zmian dostawy w ramach Abonamentu zgodnie z Terminami Dopuszczalnych Zmian zamówienie w odniesieniu do tej części staje się ostateczne. Środki przeznaczone na opłacenie zamówienia w części w jakiej stało się ostateczne nie podlegają zwrotowi do Klienta.
7. W przypadku wypowiedzenia umowy Klient otrzyma zwrot środków w zakresie, w jakim nie zostały one zaliczone na poczet zamówień ostatecznych.
8. Informacja o środkach Klienta przeznaczonych na rozliczanie Abonamentu znajduje się [herina.com/moje-konto/herina-catering/](https://herina.com/moje-konto/herina-catering/)
9. Nie jest możliwa płatność kartą płatniczą lub gotówką przy odbiorze przedmiotu Usługi.
10. Zwrot środków niezaliczonych na ostateczne zamówienia następuje wyłącznie do Klienta, na wskazany przez niego i należący do niego rachunek bankowy, w terminie 5 dni roboczych od otrzymania prawidłowego żądania zwrotu lub ustania umowy, przy czym nie wcześniej niż od momentu wskazania przez Zamawiającego Właścicielowi Serwisu. numeru rachunku bankowego na który ma być dokonany przelew
11. Ceny Usług podawane są w złotych polskich i zawierają wszystkie składniki, w tym podatek VAT (z wyróżnieniem wysokości stawki), cła oraz wszelkie inne należności publicznoprawne.
12. Rachunek lub faktura za Catering będzie dostarczana do Klienta w postaci elektronicznej, na wskazany adres e-mail, do ostatniego dnia kolejnego miesiąca kalendarzowego.
13. Rachunek lub faktura za Abonament będzie dostarczana do Klienta w postaci elektronicznej, na wskazany adres e-mail, do ostatniego dnia kolejnego miesiąca kalendarzowego. Faktura będzie obejmować zamówienia ostateczne z poprzedniego miesiąca kalendarzowego.

#### **§ 6 Brak prawa od odstąpienia od umowy**

1. Przedmiotem Usług są produkty żywnościowe ulegające szybkiemu zepsuciu lub mające krótki termin przydatności do użycia.
2. Zgodnie z art. 38 pkt 4) ustawy o prawach konsumenta prawo odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość, o którym to prawie mowa w art. 27 powyższej ustawy, nie przysługuje konsumentowi w odniesieniu do umów, w których przedmiotem świadczenia są rzeczy ulegające szybkiemu zepsuciu lub mające krótki termin przydatności do użycia.
3. Klient może wypowiedzieć umowę zgodnie z § 3 ust. 15.

#### **§ 7 Reklamacje**

1. Reklamacje dotyczące Usług należy zgłaszać za pośrednictwem formularza znajdującego się pod adresem: <https://herina.com/moje-konto/orders/> lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres kontakt@herina.com.
2. Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać w szczególności następujące dane: imię, nazwisko i adres Klienta, numer zamówienia, opis przedmiotu i przyczyny reklamacji, numer konta bankowego i dane kontaktowe (adres e-mail i nr telefonu).
3. Reklamacje zgłaszane przez Klienta Serwisu będą rozpatrywane w terminie 14 dni od momentu ich zgłoszenia.
4. Klienta zostanie powiadomiony o rozstrzygnięciu zgłoszonej reklamacji za pomocą poczty elektronicznej (e-mail).
5. Właściciel Serwisu nie korzysta z alternatywnych metod rozstrzygania sporów (pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń) dotyczących

umów zawieranych w ramach Serwisu i nie zobowiązuje się do korzystania z pozasądowego rozwiązywania takich sporów z Konsumentami, chyba że taki obowiązek wynika z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.

6. Klient będący Konsumentem może uzyskać bezpłatną pomoc w sprawie sporu między takim Klientem, a przedsiębiorcą, zwracając się do powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów (np. Stowarzyszenie Konsumentów Polskich, Federacja Konsumentów). Informacje na temat możliwości uzyskania pomocy, dostępne są również na stronie internetowej Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów ([www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl))
7. Ewentualne spory powstałe między Klientem niebędącym Konsumentem a Właścicielem Serwisu będą rozstrzygane przez sąd miejscowo właściwy dla siedziby Właściciela Serwisu.

### **§ 8 Ochrona danych osobowych**

1. Właściciel Serwisu jako administrator danych osobowych szanuje prawo do prywatności Użytkowników oraz dba o bezpieczeństwo danych osobowych. W tym celu używany jest m.in. bezpieczny protokół szyfrowania komunikacji na etapie rejestracji Konta Użytkownika, logowania oraz korzystania z Serwisu (SSL).
2. Dane osobowe potrzebne do wnoszenia opłat (dane z kart, etc.) zapisywane są w systemie informatycznym obsługiwany przez Zewnętrznego Operatora Płatności. Dane te nie są przetwarzane przez Właściciela Serwisu.
3. Szczegółowe informacje na temat ochrony danych osobowych i zasad ich przetwarzania przez Właściciela Serwisu znajdują się w Polityce Prywatności.

### **§ 9 Postanowienia końcowe**

1. Niniejszy Regulamin obowiązuje od dnia 1 stycznia 2022 roku i od tego momentu stosowany jest do wszystkich Usług zakupionych w ramach Serwisu.
2. Na żądanie Użytkownika Właściciel Serwisu nieodpłatnie udostępnia wersję Regulaminu w postaci elektronicznej w sposób umożliwiający utrwalenie Regulaminu i jego odtwarzanie (np. w wersji PDF).
3. Właściciel Serwisu informuje o zmianie Regulaminu lub wydaniu nowego regulaminu za pośrednictwem Serwisu. Zmiany w Regulaminie wywołują skutek – w braku odmiennego zastrzeżenia – od dnia zamieszczenia informacji o zmianie. Nowe postanowienia Regulaminu stosowane są do transakcji zawartych po dniu ich wejścia w życie.