



REGULAMIN KORZYSTANIA Z SERWISU ORAZ APLIKACJI FRENTZZA ORAZ SKŁADANIA ZA ICH POŚREDNICTWEM ZAMÓWIEŃ

§ 1 Definicje

W niniejszym "Regulaminie korzystania z Serwisu oraz Aplikacji Frentzza oraz składania za ich pośrednictwem zamówień", pod poniższymi pojęciami należy rozumieć:

- 1) "Aplikacja Frentzza (Aplikacja)" - Aplikacja dla systemu operacyjnego Android oraz Aplikacja dla systemu operacyjnego iOS.
- 2) "Aplikacja Android" - oprogramowanie komputerowe dla systemu operacyjnego Android możliwe do pobrania przez Użytkownika za pośrednictwem platformy Google Play, instalowane w pamięci Urządzenia końcowego Użytkownika, za pomocą której świadczona jest Usługa.
- 3) "Aplikacja iOS" - oprogramowanie komputerowe dla systemu operacyjnego iOS możliwe do pobrania przez Użytkownika za pośrednictwem platformy App Store, instalowane w pamięci Urządzenia końcowego Użytkownika, za pomocą której świadczona jest Usługa.
- 4) "Hasło" - ciąg znaków alfanumerycznych konieczny do dokonania autoryzacji w trakcie uzyskiwania dostępu do Konta, ustalany samodzielnie przez Użytkownika podczas procesu Rejestracji.
- 5) "Kodeks cywilny" - ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny.
- 6) "Kodeks postępowania cywilnego" - ustawa z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego.
- 7) "Konsument" - Użytkownik będący osobą fizyczną dokonujący z Frentzza / Operatorem czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
- 8) "Login" - adres e-mail Użytkownika podany w formularzu rejestracji na etapie zakładania Konta, umożliwiający późniejszą identyfikację Użytkownika podczas korzystania z Serwisu i/lub Aplikacji.
- 9) "Operator" - właściciel Serwisu oraz Aplikacji, tj. firma 7 Street z siedzibą w Pruszkowie, adres: 05-800 Pruszków, ul. Armii Krajowej 9/1, NIP 534-215-24-48, będąca wyłącznym posiadaczem prawa do marki Frentzza w Polsce, zwana dalej "Frentzza".
- 10) "Posiłki" - posiłki, napoje oraz inne artykuły gastronomiczne znajdujące się w ofercie poszczególnych Restauracji.
- 11) "Regulamin" - niniejszy "Regulamin korzystania z Serwisu oraz Aplikacji Frentzza oraz składania za ich pośrednictwem zamówień".
- 12) "Rejestracja" - jednorazowa czynność, polegająca na założeniu przez Użytkownika Konta, dokonana z wykorzystaniem panelu administracyjnego udostępnionego przez Operatora na stronie Serwisu oraz w Aplikacji.
- 13) "Restauracja" - placówka gastronomiczna, należąca do Restauratora.
- 14) "Restaurator" - osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną, świadcząca na mocy odrębnej umowy z Operatorem usługi dostawy Posiłków z Restauracji do Użytkowników na warunkach określonych w Regulaminie.
- 15) RODO - Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych.
- 16) "Serwis" - serwis internetowy dostępny pod adresem URL <https://frentzza.pl> (wraz z wszystkimi podstronami), za pośrednictwem którego świadczone są Usługi.
- 17) "Umowa sprzedaży" - umowa sprzedaży Posiłków, w rozumieniu Kodeksu cywilnego, zawierana pomiędzy Restauratorem a Użytkownikiem z wykorzystaniem Serwisu lub Aplikacji.
- 18) "Urządzenie końcowe" - przenośne urządzenie typu smartfon, tablet, palmtop działające na systemie operacyjnym Android lub iOS, za pomocą którego Użytkownik korzysta z Serwisu lub Aplikacji.
- 19) "Usługa" ("Usługi online") - usługa świadczona przez Operatora na zasadach określonych w Regulaminie oraz za pośrednictwem Serwisu i Aplikacji, która polega na zapewnieniu możliwości korzystania z szeregu funkcjonalności w ramach Serwisu i Aplikacji, w szczególności składania Zamówień.
- 20) "Ustawa o ochronie danych osobowych" - ustawa z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych.
- 21) "Ustawa o prawach konsumenta" - ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta.
- 22) "Ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną" - ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
- 23) "Użytkownik" - osoba fizyczna, która ukończyła co najmniej 13 rok życia, przy czym w przypadku nieukończenia przez tę osobę 18 roku życia, wymagana jest zgoda jej przedstawiciela ustawowego, a także osoba prawna oraz jednostka organizacyjna nie będąca osobą prawną, której przepisy szczególne

przyszaną zdolność prawną, a która dokonuje Zamówienia.

24) "Zamówienie" - oświadczenie woli Użytkownika, zmierzające bezpośrednio do zawarcia Umowy sprzedaży Posiłków, określające w szczególności rodzaj i liczbę Posiłków; Zamówienie składane jest przez Użytkownika u Restauratora za pośrednictwem Serwisu lub Aplikacji.

§ 2 Postanowienia ogólne

1. Serwis działający pod adresem www.frentzza.pl oraz Aplikacja, dostępna na platformie Google Play i App Store, prowadzone są przez Operatora.

2. Regulamin określa zasady świadczenia przez Operatora na rzecz Użytkowników Usług polegających w szczególności na umożliwieniu składania Użytkownikom za pośrednictwem Serwisu oraz Aplikacji Zamówień Posiłków znajdujących się w ofercie poszczególnych Restauracji i zawierania w tym przedmiocie Umów sprzedaży z prowadzącymi je Restauratorami.

3. Niniejszy Regulamin jest regulaminem, o którym mowa w art. 8 Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.

4. Regulamin określa w szczególności:

- a. warunki i zasady składania przez Użytkowników Zamówień;
- b. warunki i zasady zakładania Konta Klienta oraz
- c. zasady zawierania Umów sprzedaży Posiłków.

5. Operator nie jest stroną sprzedaży Posiłków znajdujących się w ofercie danej Restauracji zawieranych przez Użytkownika za pośrednictwem Serwisu oraz Aplikacji. Stronami takich Umów sprzedaży są Użytkownik oraz Restaurator prowadzący wybraną przez Użytkownika Restaurację.

6. Operator udostępnia jedynie Użytkownikowi narzędzia w postaci Serwisu oraz Aplikacji umożliwiające zawieranie z Restauratorem Umów sprzedaży Posiłków. Operator nie jest również pośrednikiem w przekazywaniu oświadczeń woli Użytkownika i Restauratora.

7. W ramach Serwisu oraz Aplikacji Operator zobowiązuje się do świadczenia Usług w zakresie i na warunkach określonych w niniejszym Regulaminie.

§ 3 Obowiązki Użytkownika

1. Użytkownik zobowiązany jest w szczególności do:

- a. korzystania z Serwisu oraz Aplikacji w sposób nie zakłócający ich funkcjonowania, w szczególności poprzez użycie określonego oprogramowania lub urządzeń oraz podejmowanie jakichkolwiek działań mających na celu ingerencję w oprogramowanie Serwisu oraz Aplikacji;
- b. niepodejmowania działań takich jak: rozsyłanie lub umieszczanie w Serwisie oraz Aplikacji 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 wszelkich innych mających na celu wejście w posiadanie informacji nieprzeznaczonych dla Użytkownika;
- c. korzystania z Serwisu oraz Aplikacji w sposób zgodny z przepisami obowiązującego na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej prawa, postanowieniami Regulaminu, a także z przyjętymi w danym zakresie zwyczajami;
- d. korzystania z Serwisu oraz Aplikacji w sposób nieuciążliwy dla pozostałych Użytkowników oraz dla Operatora / Restauratorów, z poszanowaniem ich dóbr osobistych (w tym prawa do prywatności) i wszelkich przysługujących im praw;
- e. korzystania z wszelkich treści zamieszczonych w ramach Serwisu oraz Aplikacji jedynie w zakresie własnego użytku osobistego, wykorzystywanie treści, w tym zdjęć i opisów Posiłków, w innym zakresie jest dopuszczalne wyłącznie na podstawie wyraźnej pisemnej zgody udzielonej przez uprawniony podmiot.
- f. Użytkownik jest zobowiązany niezwłocznie powiadomić Operatora o każdym przypadku naruszenia jego praw w ramach korzystania przez niego z Serwisu oraz Aplikacji, jak również o jakimkolwiek przypadku naruszenia zasad określonych w niniejszym Regulaminie.

2. Operator może pozbawić Użytkownika prawa do korzystania z Serwisu oraz Aplikacji, jak również może ograniczyć jego dostęp do części lub całości zasobów Serwisu oraz Aplikacji lub Usług oferowanych w ramach Serwisu oraz Aplikacji, ze skutkiem natychmiastowym, w przypadku naruszenia przez Użytkownika niniejszego Regulaminu, a w szczególności, gdy Użytkownik:

- a. podał w trakcie składania Zamówienia dane osobowe niezgodne z prawdą, niedokładne lub nieaktualne, wprowadzające w błąd lub naruszające prawa osób trzecich;
- b. dopuścił się za pośrednictwem Serwisu lub Aplikacji naruszenia dóbr osobistych osób trzecich, w szczególności dóbr osobistych innych Użytkowników Serwisu lub Aplikacji;
- c. dopuścił się innych zachowań, które zostaną uznane przez Operatora za zachowania naganne, niezgodne z obowiązującymi przepisami prawa, Regulaminu lub ogólnymi zasadami korzystania z sieci Internet, za sprzeczne z celami utworzenia Serwisu lub Aplikacji lub godzące w dobre imię Operatora / Restauratorów.

§ 4 Zasady korzystania z Serwisu

1. Do prawidłowego korzystania z wszystkich funkcjonalności Serwisu niezbędne jest:
 - a. posiadanie dostępu do sieci Internet;
 - b. korzystanie ze standardowego oprogramowania w postaci systemu operacyjnego oraz przeglądarki internetowej, przy czym przeglądarka internetowa powinna obsługiwać pliki "cookies";
 - c. posiadanie własnego adresu poczty elektronicznej;
 - d. posiadanie numeru telefonu.
2. W przypadku braku spełnienia powyższych wymogów korzystanie z Serwisu może być utrudnione lub niemożliwe.

§ 5 Zasady korzystania z Aplikacji Android

1. Do prawidłowego korzystania z wszystkich funkcjonalności Aplikacji Android niezbędne jest:
 - a. posiadanie dostępu do sieci Internet;
 - b. korzystanie z oprogramowania w postaci systemu operacyjnego Android w wersji 4.2 lub nowszej na obsługującym je urządzeniu mobilnym;
 - c. pobranie Aplikacji Frentzza z platformy Google Play oraz jej instalacja;
 - d. posiadanie własnego adresu poczty elektronicznej;
 - e. posiadanie numeru telefonu.
2. W przypadku braku spełnienia powyższych wymogów korzystanie z Aplikacji Android może być utrudnione lub niemożliwe.

§ 6 Zasady korzystania z Aplikacji iOS

1. Do prawidłowego korzystania z wszystkich funkcjonalności Aplikacji iOS niezbędne jest:
 - a. posiadanie dostępu do sieci Internet;
 - b. korzystanie z oprogramowania w postaci systemu operacyjnego iOS w wersji 9.0 lub nowszej na obsługującym je urządzeniu mobilnym;
 - c. pobranie Aplikacji Frentzza z platformy App Store oraz jej instalacja;
 - d. posiadanie własnego adresu poczty elektronicznej;
 - e. posiadanie numeru telefonu.
2. W przypadku braku spełnienia powyższych wymogów korzystanie z Aplikacji iOS może być utrudnione lub niemożliwe.

§ 7 Rejestracja

1. Dokonanie Rejestracji i założenie Konta przez Użytkownika pozwala na:
 - a. wybór opcji automatycznego uzupełnienia danych w procesie składania Zamówienia;
 - b. przegląd zamówień historycznych;
 - c. powtórny realizację historycznego zamówienia (pod warunkiem, że wszystkie zawarte w nim produkty są nadal dostępne w ofercie).
2. Rejestracja jest dobrowolna oraz bezpłatna.
3. W celu dokonania Rejestracji Użytkownik musi wypełnić formularz rejestracyjny dostępny na stronie Serwisu oraz w Aplikacji, a następnie zaakceptować Regulamin oraz zatwierdzić Rejestrację.
4. Podczas procesu Rejestracji Użytkownik, wypełniając formularz rejestracyjny, który dostępny jest na stronie Serwisu oraz w Aplikacji, zobowiązany jest do wyboru Loginu oraz Hasła, umożliwiających Użytkownikowi logowanie (dostęp) do indywidualnego Konta (przy czym możliwe jest również logowanie z wykorzystaniem Loginu oraz Hasła, wykorzystywanych przez Użytkownika w ramach innych serwisów internetowych). Użytkownik zobowiązany jest do utrzymania w tajemnicy Hasła do swojego indywidualnego Konta powiązanego z Loginem. Użytkownik ponosi całkowitą odpowiedzialność za skutki udostępnienia osobom trzecim swojego hasła dostępu do Konta.
5. Zatwierdzenie formularza rejestracyjnego wypełnionego przez Użytkownika jest równoznaczne ze złożeniem przez Użytkownika oświadczenia, iż podane przez niego dane osobowe są prawdziwe oraz że Użytkownik jest uprawniony do dysponowania tymi danymi. Użytkownik ponosi odpowiedzialność za podanie danych osobowych niezgodnych z rzeczywistością, nieprawdziwych lub dotyczących osób trzecich, a nie Użytkownika.

§ 8 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. 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 oraz przekazana zostanie mu prośba o kontakt telefoniczny z najbliższą Restauracją mogącą zrealizować Zamówienia pod wskazanym adresem, po uprzednim uzgodnieniu indywidualnych warunków Zamówienia.
5. Ceny zawarte w cennikach Restauracji podawane są w złotych polskich oraz zawierają podatek od towarów i usług (VAT) naliczony zgodnie z aktualnie obowiązującymi przepisami.
6. Zamówienie należy złożyć poprzez wypełnienie formularza zamówienia dostępnego na stronie internetowej Serwisu:
 - a. bez logowania, podając dane osobowe niezbędne do złożenia Zamówienia.
 - b. po zalogowaniu się Użytkownika do Konta lub utworzeniu takiego Konta.
7. W formularzu Zamówienia należy podać: imię, nazwisko, adres dostawy, telefon oraz adres mailowy.
8. Użytkownik powinien wybrać Restaurację, z którą będzie zawierał Umowę sprzedaży Posiłku, zamawiane Posiłki (ich rodzaj oraz ilość), formę płatności oraz rodzaj dostawy. W przypadku skorzystania z kuponu rabatowego Użytkownik powinien użyć funkcji "Mam Kupon Rabatowy" i wpisać kod rabatowy we wskazane pole w ramach Serwisu.
9. Złożenie Zamówienia poprzez stronę internetową Serwisu następuje w wyniku wysłania Zamówienia. Wysłanie 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 Restauratora.
11. Po otrzymaniu przez Użytkownika od Restauratora informacji o przyjęciu Zamówienia w formie komunikatu wyświetlanego na stronie Serwisu oraz wiadomości e-mail wysłanej na adres poczty elektronicznej podany przez Użytkownika, między Użytkownikiem a wybranym przez niego Restauratorem zostaje zawarta (z momentem otrzymania ww. wiadomości e-mail) Umowa sprzedaży Posiłku. Realizacja Zamówienia przez Restauratora dokonywana jest niezwłocznie po uznaniu płatności internetowej za dokonaną, zgodnie z § 9 ust. 2 poniżej.
12. 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. Opcjonalnie Użytkownikowi może zostać także dostarczona faktura VAT.
13. 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, obliczanych od regularnych cen Posiłków z chwili składania Zamówienia.
14. W przypadku sprzedaży dokonywanej w ramach ogłaszanych promocji Operator / Restauratorzy zastrzegają możliwość wprowadzenia ograniczeń ilościowych, czasowych lub innych ograniczeń w sprzedaży Posiłków. Ograniczenia, o których mowa powyżej określone są w warunkach promocji.

§ 9 Płatności

1. Użytkownicy mogą płacić za zamawiane za pośrednictwem Serwisu Posiłki:
 - a. gotówką, bezpośrednio do rąk dostawcy w chwili odbioru przedmiotu Zamówienia,
 - c. w formie płatności internetowych za pośrednictwem dostępnych w Serwisie systemów płatności, o ile wybrana przez Użytkownika Restauracja akceptuje taką formę płatności. Płatności internetowe obsługuje zewnętrzny system płatności payu.pl. W tym przypadku realizacja Zamówienia rozpoczęta zostanie po przesłaniu Użytkownikowi przez Restauratora potwierdzenia przyjęcia Zamówienia oraz po otrzymaniu przez Restauratora informacji z systemu płatności o dokonaniu płatności przez Użytkownika.



2. Płatność internetowa jest uznana za dokonaną w momencie otrzymania przez system informatyczny

Serwisu potwierdzenia akceptacji transakcji przez dostawcę usług płatniczych pośredniczącego w danej operacji transferu środków płatniczych.

3. W przypadku Zamówień dużych niestandardowych Użytkownik proszony jest o kontakt telefoniczny z wybraną Restauracją.

4. W przypadku, gdy płatność internetowa nie zostanie skutecznie zrealizowana (w tym w szczególności gdy Użytkownik przerwie proces płatności lub dostawca usług płatniczych odrzuci transakcję), Zamówienie może nie zostać przyjęte do realizacji przez Restauratora, a Umowa sprzedaży może nie zostać zawarta.

§ 9a Realizacja Zamówień, dostawa, odbiór, anulowanie oraz brak dostępności produktów

1. Restaurator określa w Serwisie lub Aplikacji w szczególności: obszar dostawy, dostępne formy odbioru, orientacyjny czas realizacji oraz ewentualne koszty dostawy.

2. Do zawarcia Umowy sprzedaży pomiędzy Użytkownikiem a Restauratorem dochodzi zgodnie z § 8 ust. 11 Regulaminu, tj. z momentem otrzymania przez Użytkownika potwierdzenia przyjęcia Zamówienia przez Restauratora.

3. Czas realizacji Zamówienia podawany w Serwisie lub Aplikacji ma charakter orientacyjny i może ulec zmianie w szczególności z przyczyn niezależnych od Restauratora, takich jak warunki drogowe, warunki atmosferyczne, wzmożone natężenie Zamówień, zdarzenia losowe lub inne okoliczności wpływające na możliwość terminowej realizacji.

4. Użytkownik zobowiązany jest zapewnić poprawność danych niezbędnych do realizacji Zamówienia, w tym w szczególności adresu dostawy oraz numeru telefonu. W przypadku podania błędnych lub niepełnych danych, braku możliwości skontaktowania się z Użytkownikiem lub braku możliwości doręczenia Zamówienia z przyczyn leżących po stronie Użytkownika, Restaurator może wstrzymać realizację Zamówienia do czasu wyjaśnienia sprawy, a w przypadku braku kontaktu anulować Zamówienie.

5. W przypadku, gdy po przyjęciu Zamówienia okaże się, że dany Posiłek lub składnik jest czasowo niedostępny, Restaurator może:

a) skontaktować się z Użytkownikiem w celu uzgodnienia zmiany Zamówienia, lub

b) anulować Zamówienie w całości albo w części, jeżeli uzgodnienie zmiany nie jest możliwe w rozsądnym czasie.

6. Anulowanie Zamówienia przez Użytkownika:

a) do momentu przyjęcia Zamówienia przez Restauratora, Użytkownik może anulować Zamówienie bezpośrednio w Serwisie/Aplikacji, jeżeli taka funkcjonalność jest dostępna, albo poprzez niezwłoczny kontakt z Restauratorem,

b) po przyjęciu Zamówienia przez Restauratora, anulowanie może nie być możliwe z uwagi na rozpoczęcie przygotowywania Posiłków.

7. W przypadku anulowania Zamówienia opłaconego online:

a) jeśli Zamówienie zostało anulowane przed rozpoczęciem jego realizacji przez Restauratora lub z przyczyn leżących po stronie Restauratora, Restaurator dokonuje zwrotu płatności Użytkownikowi w tej samej formie, w jakiej dokonano płatności, chyba że Użytkownik wyraźnie zgodzi się na inne rozwiązanie,

b) jeśli Zamówienie nie mogło zostać zrealizowane z przyczyn leżących po stronie Użytkownika (w tym w szczególności błędny adres, brak kontaktu, nieodebranie Zamówienia), zasady ewentualnego zwrotu płatności określa Restaurator, z uwzględnieniem bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.

8. Postanowienia niniejszego paragrafu nie naruszają uprawnień Konsumenta wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.

§ 10 Brak prawa odstąpienia od umowy dla Posiłków oraz odpowiedzialność za zgodność z umową

1. Użytkownik będący Konsumentem przyjmuje do wiadomości, że w przypadku Umów sprzedaży, których przedmiotem są Posiłki (w tym w szczególności: pizze, dania na ciepło, sałatki, napoje przygotowywane na zamówienie oraz inne artykuły gastronomiczne), prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość nie przysługuje, z uwagi na charakter świadczenia oraz to, że Posiłki stanowią rzeczy ulegające szybkiemu zepsuciu lub mające krótki termin przydatności do użycia.

2. Postanowienia dotyczące prawa odstąpienia od umowy mogą mieć zastosowanie wyłącznie do towarów niebędących Posiłkami, jeżeli takie towary zostaną w przyszłości wprowadzone do oferty w Serwisie lub Aplikacji oraz zostaną wyraźnie oznaczone jako podlegające prawu odstąpienia, wraz z podaniem zasad zwrotu.

3. Restaurator, jako sprzedawca będący stroną Umowy sprzedaży, ponosi wobec Konsumenta odpowiedzialność za zgodność Posiłku z umową na zasadach wynikających z powszechnie obowiązujących przepisów prawa właściwych dla sprzedaży konsumenckiej.

4. Reklamacje dotyczące jakości Posiłku, kompletności Zamówienia, sposobu realizacji Zamówienia, czasu dostawy lub odbioru oraz innych elementów związanych z wykonaniem Umowy sprzedaży Użytkownik kieruje do Restauratora, z którym zawarł Umowę sprzedaży.

5. Reklamacje dotyczące funkcjonowania Serwisu lub Aplikacji, w tym w szczególności nieprawidłowości, usterek lub przerw w funkcjonowaniu Usług online świadczonych przez Operatora, Użytkownik kieruje do Operatora zgodnie z § 11 Regulaminu.
6. W celu uniknięcia wątpliwości stwierdza się, że żadne z postanowień niniejszego Regulaminu nie ogranicza uprawnień Konsumenta, jakie przysługują mu na podstawie bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.

§ 11 Reklamacje

1. Użytkownik może złożyć reklamację w związku z nieprawidłowościami, usterkami lub przerwami w funkcjonowaniu Serwisu.
2. Wszelkie reklamacje należy składać na adres mailowy reklamacje@frentzza.pl lub pocztą bezpośrednio na adres Operatora podany w Regulaminie. W tytule wiadomości e-mail należy podać słowo "Reklamacja".
3. Reklamacja powinna zawierać opis zdarzenia będącego podstawą reklamacji, numer Zamówienia, jeżeli jest ono jej przedmiotem reklamacji oraz dane Użytkownika: imię, nazwisko, adres zamieszkania, adres poczty elektronicznej oraz numer telefonu.
4. Operator rozpatruje reklamację w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania oraz informuje niezwłocznie Użytkownika, za pomocą poczty elektronicznej, o sposobie jej rozpatrzenia.
5. W sytuacji, gdy podane w reklamacji dane lub informacje wymagają uzupełnienia, Operator zwraca się, przed rozpatrzeniem reklamacji, do składającego reklamację o jej uzupełnienie. Czas udzielania dodatkowych wyjaśnień przez Użytkownika przedłuża okres rozpatrywania reklamacji.
6. Informacja o sposobie rozstrzygnięcia reklamacji zostanie przekazana Użytkownikowi na podany adres poczty elektronicznej, a w przypadku zgłoszenia reklamacji tradycyjną pocztą na adres zamieszkania Użytkownika, chyba że podał również swój adres poczty elektronicznej.
7. Konsumentowi przysługuje prawo rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń:
 - a) poprzez działania mediacyjne wojewódzkich inspektorów inspekcji handlowej,
 - b) przed stałymi polubownymi sądami konsumenckimi przy wojewódzkich inspektorach inspekcji handlowej.
8. Działania mediacyjne określone w ust. 7 lit. a powyżej są dostępne po złożeniu wniosku przez Konsumenta do właściwego wojewódzkiego inspektora inspekcji handlowej.
9. Stałe polubowne sądy konsumenckie określone w ust. 7 lit. b powyżej są dostępne poprzez złożenie wniosku przez Konsumenta o rozpatrzenie sporu przez właściwy stały polubowny sąd konsumencki.
10. Wszelkie inne powiadomienia, uwagi lub pytania dotyczące funkcjonowania Serwisu lub Aplikacji można kierować pocztą elektroniczną na adres: reklamacje@frentzza.pl

§ 12 Ochrona danych osobowych

1. Administratorem danych osobowych jest 7 Street z siedzibą w Pruszkowie, adres: 05-800 Pruszków, ul. Armii Krajowej 9/1, NIP 534-215-24-48.
2. Wyznaczyliśmy inspektora ochrony danych. Jest to osoba, z którą możesz się kontaktować we wszystkich sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych oraz korzystania z praw związanych z przetwarzaniem danych. Możesz się z nami skontaktować w następujący sposób: - listownie na adres: 05-800 Pruszków, ul. Armii Krajowej 9/1; - przez e-mail z inspektorem: iodo@frentzza.pl
3. Skąd mamy Twoje dane osobowe? Możemy pozyskiwać Twoje dane osobowe, gdy odwiedzasz nasze restauracje, korzystasz z naszych witryn internetowych lub aplikacji mobilnych ("usługi online"), oraz w inny sposób nawiązujesz z nami kontakt lub współpracę.
4. Dane osobowe będą przetwarzane w celach:
 - a) udostępnienia narzędzia umożliwiającego zawarcie Umowy sprzedaży Posiłków na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b RODO.
 - b) marketingowych, w tym przesyłania informacji handlowych drogą elektroniczną oraz prowadzenia marketingu bezpośredniego z wykorzystaniem telekomunikacyjnych urządzeń końcowych lub automatycznych systemów wywołujących, wyłącznie w przypadku wyrażenia przez Użytkownika odrębnej i dobrowolnej zgody, którą Użytkownik może w każdym czasie wycofać; podstawą przetwarzania danych jest wówczas art. 6 ust. 1 lit. a RODO.
5. Dane osobowe mogą być udostępniane:
 - a) Restauratorom w zakresie niezbędnym do realizacji Zamówienia i zawarcia oraz wykonania Umowy sprzedaży,
 - b) dostawcom usług informatycznych i hostingowych obsługujących Serwis i Aplikację,
 - c) dostawcom usług płatniczych oraz operatorom systemów płatności online (w zakresie niezbędnym do obsługi płatności i rozliczeń),
 - d) podmiotom świadczącym usługi komunikacji (np. e-mail/SMS/push), jeśli są wykorzystywane do obsługi Zamówienia lub komunikacji z Użytkownikiem,
 - e) podmiotom upoważnionym na podstawie przepisów prawa.

6. Dane osobowe nie są przekazywane do państwa trzeciego/organizacji międzynarodowej, tj. do krajów działających poza Europejskim Obszarem Gospodarczym.
7. Okres przechowywania danych osobowych uzależniony jest od celu przetwarzania:
 - a) dane związane z Kontem Użytkownika przechowywane są do czasu usunięcia Konta, a następnie przez okres niezbędny do obrony przed roszczeniami lub dochodzenia roszczeń, zgodnie z obowiązującymi przepisami,
 - b) dane związane z Zamówieniami, rozliczeniami i dokumentami sprzedaży przechowywane są przez okres wynikający z przepisów podatkowych i rachunkowych oraz przez okres niezbędny do obrony przed roszczeniami lub dochodzenia roszczeń,
 - c) dane przetwarzane na podstawie zgody w celach marketingowych przechowywane są do czasu cofnięcia zgody.
8. Użytkownik posiada prawo dostępu do treści swoich danych oraz prawo ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania, prawo do cofnięcia zgody w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem, a także prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
9. Podanie danych nie jest obowiązkowe, ale może być warunkiem niezbędnym do realizacji celów przetwarzania, a o których mowa w punkcie 4.
10. Decyzje dotyczące realizacji celów wymienionych w punkcie 4 nie będą podejmowane w sposób zautomatyzowany.

§ 13 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. Zmiana niniejszego Regulaminu może nastąpić z ważnych przyczyn, podyktowanych w szczególności względami technicznymi, prawnymi oraz zmianą zasad świadczenia Usług.
3. Operator zamieści informację o zmianie Regulaminu bezpośrednio na stronach internetowych Serwisu. Za doręczenie tekstu Regulaminu uważa się udostępnienie jego treści na stronach internetowych Serwisu.
4. Zmiana niniejszego Regulaminu staje się skuteczna w terminie wskazanym przez Operatora, który to termin nie może być krótszy niż 14 dni od momentu udostępnienia jego treści na stronach internetowych Serwisu.
5. Umowa sprzedaży zawierana jest w języku polskim.
6. Operator nie ponosi odpowiedzialności za skutki korzystania z Serwisu przez Użytkownika w sposób sprzeczny z obowiązującym prawem, postanowieniami Regulaminu lub przyjętymi w tym zakresie zwyczajami.
7. Rozstrzyganie ewentualnych sporów powstałych pomiędzy Operatorem a Konsumentem zostaje poddane sądom właściwym zgodnie z postanowieniami właściwych przepisów Kodeksu postępowania cywilnego.
8. Rozstrzyganie ewentualnych sporów powstałych pomiędzy Operatorem a Użytkownikiem, który nie jest Konsumentem zostaje poddane sądowi właściwemu ze względu na siedzibę Operatora.
9. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie mają przepisy prawa polskiego, w szczególności (tj. nie wyłącznie) przepisy Kodeksu cywilnego, Ustawy o prawach konsumenta oraz Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
10. Użytkownicy mogą uzyskać nieodpłatnie dostęp do niniejszego Regulaminu w każdym czasie za pośrednictwem odsyłacza zamieszczonego na stronach internetowych Serwisu, w formie, która umożliwia jego pobranie, utrwalenie i wydrukowanie.
11. Regulamin wchodzi w życie w dniu 04.02.2026 r.