

## REGULAMIN

### serwisu internetowego [www.pomelo.com.pl](http://www.pomelo.com.pl)

#### Definicje:

- 1) **Dane kontaktowe** – dane służące do kontaktu z Usługodawcą w zakresie składania Zamówień i Reklamacji, tj.: adres poczty elektronicznej: [biuro@pomelo.com.pl](mailto:biuro@pomelo.com.pl) lub numer telefonu: 516-084-123;
- 2) **Dzień roboczy** – dzień od poniedziałku do piątku za wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy;
- 3) **Formularz zamówieniowy** – formularz dostępny w Serwisie umożliwiający złożenie zamówienia przez Klienta na Produkt;
- 4) **Klient** – Konsument lub Przedsiębiorca, którzy dokonują Zamówienia w ramach Serwisu Internetowego lub korzystają z innych Usług dostępnych w Serwisie Internetowym;
- 5) **Kodeks Cywilny / k.c.** – ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. kodeks cywilny (tj. Dz.U. z 2019 r. poz. 1145 z późn. zm.);
- 6) **Konsument** – osoba fizyczna dokonująca z Usługodawcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;
- 7) **Konto klienta** – zbiór informacji o Kliencie (w tym danych adresowych Klienta oraz historii jego zamówień) znajdujący się w systemie teleinformatycznym Usługodawcy;
- 8) **Okres obowiązywania Umowy** – okres, w trakcie, którego Usługodawca realizuje na rzecz Klienta dostawę Produktu zgodnie z jego zamówieniem;
- 9) **Produkt** – usługa przygotowania i dostawy posiłków (programów dietetycznych/diet), wskazanych szczegółowo na stronie internetowej Serwisu, realizowana przez Usługodawcę na warunkach określonych w niniejszym Regulaminie oraz stronie Produktu;
- 10) **Przedsiębiorca** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna, prowadząca we własnym imieniu działalność gospodarczą lub zawodową;
- 11) **Regulamin** – oznacza niniejszy Regulamin oraz wszelkie jego zmiany lub załączniki;
- 12) **Serwis / Serwis Internetowy** – na znaczenie nadane mu w § 1 ust 1 Regulaminu;
- 13) **Umowa** – umowa zawierana na odległość pomiędzy Klientem a Usługodawcą za pomocą Serwisu internetowego, której przedmiotem jest zamówienie przez Klienta Produktu;
- 14) **Usługa** – usługa elektroniczna świadczona przez Usługodawcę za pośrednictwem Serwisu Internetowego w ramach prowadzonej działalności gospodarczej;

- 15) Usługodawca** – Pomelo sp. z o.o. z siedzibą w Wiązowni (05-462) przy ul. Klonowej 3C, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000819536, NIP: 5322086932, REGON: 385112692;
- 16) Ustawa o prawach konsumenta / Ustawa** – ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (tj. Dz.U. z 2020 r. poz. 287 z późn. zm.);
- 17) Zamówienie** – oświadczenie Klienta, zmierzające bezpośrednio do zawarcia Umowy, określające w szczególności rodzaj i liczbę Produktów oraz okres ich dostarczania.

### **§1 Postanowienia ogólne**

1. Serwis internetowy dostępny pod adresem <https://pomelo.com.pl/> prowadzony jest przez spółkę pod firmą Pomelo sp. z o.o. z siedzibą w Wiązowni (05-462) przy ul. Klonowej 3C, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000819536, NIP: 5322086932, REGON: 385112692. Dane kontaktowe w zakresie funkcjonowania Serwisu: adres mail: [biuro@pomelo.com.pl](mailto:biuro@pomelo.com.pl); oraz telefon: +48 516 084 123.
2. Regulamin określa rodzaje i zakres świadczenia usług drogą elektroniczną za pośrednictwem Serwisu Internetowego, zasady zawierania umów za pomocą Serwisu Internetowego, zasady wykonywania umowy zawartej za pośrednictwem Serwisu lub telefonicznie, prawa i obowiązki Klienta i Usługodawcy wynikające z zawartej umowy oraz tryb odstąpienia od umowy i postępowania reklamacyjnego.
3. Przedmiotem Zamówienia jest świadczenie usługi przygotowania i dostawy Produktu, w skład którego wchodzi określona ilość posiłków w ramach tzw. cateringu dietetycznego.
4. Osoba składająca Zamówienie potwierdza jednocześnie, iż zapoznała się i akceptuje wszystkie postanowienia niniejszego Regulaminu.
5. Korzystanie z Serwisu Internetowego oznacza każdą czynność Klienta, która prowadzi do zapoznania się przez niego z treściami zawartymi w Serwisie.
6. Klient zobowiązany jest w szczególności do niedostarczania i nieprzekazywania treści bezprawnych; korzystania z Serwisu w sposób niezakłócający jego funkcjonowanie, w szczególności poprzez użycie określonego oprogramowania lub urządzeń; korzystania z wszelkich treści zamieszczonych w ramach Serwisu jedynie w zakresie własnego użytku osobistego; a także 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.

## § 2 Zamówienie i wykonanie Umowy

1. Usługodawca zobowiązuje się do świadczenia Usług na rzecz Klienta w zakresie i na warunkach określonych w Re-gulaminie.
2. Usługodawca za pośrednictwem Serwisu umożliwi zakup dowolnie wybranych Produktów, których przygotowanie oraz dostawa nastąpi w terminie wskazanym w Zamówieniu. Warunkiem dokonania dostawy jest opłacenie złożonego płatnością on-line lub przelewem i przesłanie potwierdzenie dokonania płatności do godziny 10.00 dnia poprzedzającego dzień dostawy, w przypadku dostawy w niedzielę do godz. 10.00 w piątek poprzedzający dzień dostawy, a w przypadku dostawy w poniedziałek do godz. 10.00 w sobotę poprzedzającą dzień dostawy.
3. Informacje o Produktach podawane są na stronach internetowych Serwisu, w szczególności ich opisy, pa-rametry techniczne i użytkowe oraz ceny.
4. Zamówienie następuje drogą telefoniczną, mailową lub poprzez wypełnienie Formularza zamówienia dostępnego na stronie [www.pomelo.com.pl](http://www.pomelo.com.pl). Po wypełnieniu Formularza zamówienia, Usługodawca może skontaktować się z klientem telefonicznie lub mailowo w celu ustalenia szczegółów zamówienia oraz płatności.
5. Klient chcący dokonać Zamówienia drogą telefoniczną lub mailową może to zrobić od poniedziałku do piątku w godzinach od 7.00 do 20.00 oraz w sobotę w godzinach od 7.00 do 14.00 za pośrednictwem Danych kontaktowych. W takim wypadku Klient powinien:
  - a) 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, a w przypadku Zamówienia Produktu Okres trwania Umowy;
  - b) wskazać miejsce dostawy i formę płatności spośród sposobów dostawy i płatności podanych na stronie internetowej Serwisu;
  - c) podać dane potrzebne do realizacji Zamówienia, a w szczególności: imię i nazwisko, miejsce zamieszkania oraz adres e-mail.
6. Usługodawca każdorazowo po złożeniu Zamówienia drogą telefoniczną lub mailową przesyła Klientowi potwierdzenie warunków złożonego Zamówienia wraz z informacją, że zawarcie przez Klienta Umowy pociąga za sobą obowiązek zapłaty za zamówiony Produkt, z tą chwilą zostaje zawarta Umowa, a w przypadku Klienta będącego Konsumentem, Usługodawca każdorazowo po złożeniu Zamówienia drogą telefoniczną lub mailową przesyła Klientowi potwierdzenie warunków złożonego Zamówienia.
7. Umowa zostaje zawarta z chwilą przesłania przez Klienta, będącego Konsumentem (w odpowiedzi na potwierdzenie warunków Zamówienia przesłanych przez Usługodawcę) wiadomości elektronicznej na adres poczty elektronicznej Usługodawcy, w której Klient akceptuje treść przesłanego Zamówienia i wyraża zgodę na jego realizację oraz akceptuje treść Regulaminu.

8. Dokonując Zamówienia Klient dokonuje wskazania Produktu oferowanego przez Usługodawcę w Serwisie, określając rodzaj programu dietetycznego, kaloryczność posiłków wchodzących w skład Produktu oraz okres czasu przez który Produkt będzie dostarczany (Okres obowiązywania Umowy)
9. W trakcie składania Zamówienia Klient zobowiązany jest podać: imię, nazwisko, numer telefonu, email oraz dane dotyczące dostawy (godziny dostawy, adres dostawy). Ponadto w polu <notatnik> Klient zobowiązany jest podać wszystkie niezbędne informacje oraz przeciwwskazania mogące mieć wpływ na dobór diety, a w szczególności informacje o:  
a) wszystkich chorobach istniejących oraz przebytych; b) nadciśnieniu tętniczym; c) cukrzycy; d) nietolerancji laktozy; e) zażywaniu leków wpływających na zdolność absorpcji składników odżywczych czy witamin, bądź powodujących zatrzymanie płynów w organizmie, bądź wpływających niekorzystnie na trawienie; f) w przypadku kobiet informacji o ciąży lub karmieniu piersią; g) alergii. W przypadku osób chorych lub/i osób, u których występują problemy zdrowotne zaleca się przed przystąpieniem do stosowania wybranej diety – konsultację z lekarzem.
10. W przypadku Klienta Przedsiębiorcy chcącego otrzymać fakturę VAT, zobowiązany jest o również do podania niezbędnych danych do wystawienia faktury widocznych po kliknięciu checkboxa „Chcę otrzymać fakturę”.
11. W przypadku składania Zamówienia poprzez formularz Zamówienia dostępny w Serwisie, Zamówienie zostaje złożone Usługodawcy przez Klienta w formie elektronicznej i stanowi ofertę zawarcia Umowy na zakup Produktów będących przedmiotem Zamówienia. Oferta złożona w postaci elektronicznej wiąże Klienta, jeżeli na podany przez Klienta adres poczty elektronicznej Usługodawca prześle potwierdzenie przyjęcia do realizacji Zamówienia, które stanowi oświadczenie Usługodawcy o przyjęciu oferty Klienta i z chwilą jej otrzymania przez Klienta zawarta zostaje Umowa.
12. Pierwsza dostawa posiłków następuje w dniu wyznaczonym przez Klienta, jednak nie wcześniej niż 1 Dzień Roboczy po zaksięgowaniu wpłaty bądź odebraniu potwierdzenia przelewu. Potwierdzenie przelewu należy wysyłać na adres poczty elektronicznej: [biuro@pomelo.com.pl](mailto:biuro@pomelo.com.pl).
13. Zamówienia dokonywane mogą być jedynie przez osoby pełnoletnie. W przypadku osób niepełnoletnich lub osób ubezwłasnowolnionych całkowicie Zamówienie może być dokonane jedynie przez prawnego opiekuna. Klient powinien wybierając Produkty do Zamówienia wybierać te, które nie mają wpływu na niego (lub osoby, na rzecz której dokonuje Zamówienia), dolegliwości zdrowotne wpływające na jego dietę, w tym alergię pokarmową i inne choroby lub dolegliwości, wymagające eliminacji lub ograniczenia spożywania określonych produktów.
14. W przypadku naruszenia przez Klienta postanowień niniejszego Regulaminu, Usługodawca po uprzednim bezskutecznym wezwaniu do zaprzestania lub usunięcia

naruszeń, z wyznaczeniem stosownego terminu, może rozwiązać umowę o świadczenie Usług w trybie natychmiastowym.

### **§ 3 Zmiana Zamówienia / Zawieszenie Umowy**

1. Klient uprawniony jest do zawieszenia Umowy lub zmiany Zamówienia w części dotyczącej: terminów dostaw, adresu dostawy, rodzaju diety i kaloryczności diety. Zmianę uważa się za dokonaną z chwilą otrzymania przez Klienta od Usługodawcy wiadomości zawierającej jej potwierdzenie.
2. Wszelkie zmiany w Zamówieniu należy zgłaszać niezwłocznie, nie później niż do godziny 10.00 w Dniu roboczym poprzedzającym Dzień roboczy, w którym ma nastąpić dostawa lub do godziny 10.00 w sobotę – w przypadku dostawy na następujący po niej poniedziałek będący Dniem roboczym. W przypadku zmiany Produktu na Produkt o wyższej wartości Klient zobowiązany jest dokonać dopłaty w powyższych terminach.
3. Klient ma możliwość dokonania zmiany w drodze indywidualnego kontaktu z Usługodawcą – mailowo lub telefonicznie (Dane kontaktowe). Zmiana jest skutecznie dokonana w przypadku dokonania płatności, o której mowa powyżej.
4. Zmiany zgłoszone po upływie powyższych terminów będą obowiązywać od następnego dnia, po którym miała zostać dokonana zmiana.
5. Klient ma prawo do wstrzymania dostaw w trakcie trwania Okresu obowiązywania Umowy po wcześniejszym telefonicznym lub za pośrednictwem maila powiadomieniu Usługodawcy. Informacja o wstrzymaniu dostaw powinna zostać zgłoszona z wyprzedzeniem 1 Dnia roboczego, w następujący sposób:
  - a) nie później niż do godziny 10.00 rano w dniu poprzedzającym otrzymanie Zamówienia w przypadku Zamówień dokonywanych od wtorku do piątku;
  - b) nie później niż do godziny 10.00 w piątek, kiedy Zamówienie dotyczy soboty i niedzieli;
  - c) nie później niż do godziny 10.00 w sobotę, jeśli Zamówienie dotyczy poniedziałku.
6. W przypadku zawieszenia Umowy Zamówienie ulega wydłużeniu o taką ilość dni, dla których Klient skorzystał z uprawnienia do zawieszenia Umowy.

### **§ 4 Dostawa**

1. Dostawa jest ograniczona do miejscowości wskazanych na stronach Serwisu oraz dostępnych w trakcie składania Zamówienia oraz jest realizowana na adres wskazany przez Klienta w trakcie składania Zamówienia i odbywa się w dni robocze od 2.00 do 7.00 rano, a w soboty od 2.00 do 7.00.
2. Szczegóły dostawy ustalane są z Klientem indywidualnie podczas rozmowy telefonicznej lub mailowo przed dokonaniem płatności.

3. W razie nieodebrania przez Klienta dostarczonego Produktu z powodu nieobecności osoby upoważnionej do odbioru lub jakąkolwiek inną okolicznością/okolicznościami nie zgłoszonymi, najpóźniej do godz. 10.00 w Dniu roboczym poprzedzającym dostawę lub do 10.00 w sobotę w przypadku dostawy dokonywanej w poniedziałek, bądź błędnie podanymi szczegółami adresowymi dostawy, Produkt uważa się za skutecznie doręczony
4. Opłata za dostawę ustalana jest indywidualnie w zależności od wskazanego miejsca dostawy Zamówienia. Informacja o koszcie dostawy pojawi się w podsumowaniu zamówienia i zostanie uwzględniona w całkowitym koszcie Zamówienia.
5. Dostawa Produktu odbywa się w miarę możliwości do godziny wskazanej jako preferowana przez Klienta, ale nie później niż do godziny 7.00. Klient nie może zmienić adresu dostawy po godzinie 10.00. W przypadku, gdy adres zostanie zmieniony po godzinach wskazanych w zdaniu poprzednim, Usługodawca dostarczy Zamówienie pod zmieniony adres dopiero w następującym po tym Dniu roboczym lub sobocie, kolejnym Dniu roboczym.
6. W przypadku soboty i niedzieli Produkt dostarczany jest na dwa dni. Istnieje możliwość Zamówienia Produktu tylko na sobotę lub tylko na niedzielę. W niedziele dostawy nie są realizowane. Dostawy Zamówień wyłącznie na niedziele realizowane są w soboty poprzedzające niedzielę, której Zamówienie dotyczy. W przypadku dni wolnych od pracy zgodnie z obowiązującymi przepisami (dni nie będące Dniami roboczymi) oraz innymi wyraźnie wskazanymi przez Usługodawcę dniami wolnych czy świątecznych, dostawy mogą być dostarczane w inny sposób niż wskazane w ni-niejszym punkcie, o czym Usługodawca każdorazowo poinformuje Klientów.
7. 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.
8. Dostawa jest realizowana przez Usługodawcę lub firmy działające na jego zlecenie.
9. Harmonogramy dostaw na dni świąteczne będą dostarczane z odpowiednim wyprzedzeniem mailem na adres podany przy składaniu Zamówienia lub drogą telefoniczną.
10. Usługodawca może ustalić z Klientem nowy termin realizacji Zamówienia w przypadku, gdy realizacja Zamówienia w pierwotnym terminie jest niemożliwa ze względu na przyczyny niezależne od Usługodawcy, a których usunięcie nie jest możliwe, o czym Klient jest niezwłocznie informowany.
11. W sytuacji wystąpienia czynników niezależnych i nie wynikających z winy Usługodawcy (np. warunki atmosferyczne, zagrożenie epidemiologiczne, decyzje służb państwowych, rezygnacji z świadczenia usług przez firmę transportową realizującą dowóz Zamówień itp.), powodujących utrudnienie lub uniemożliwienie dostawy Zamówień, Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za niedostarczenie Produktów

Klientowi. W takim wypadku Usługodawcy przysługuje prawo do odstąpienia od Umowy z Klientem bez zachowania terminu wypowiedzenia z obowiązkiem rozliczenia za okres niewykorzystany Zamówienia.

12. W powyższym przypadku Klientowi przysługuje uprawnienie do przesunięcia Zamówienia na inny termin albo odstąpienie od Umowy.
13. W przypadku rezygnacji z Zamówienia Produktu na pozostały Okres trwania Umowy, o której mowa powyżej, Klientowi przysługuje zwrot środków w stosunku do niewykorzystanego Okresu trwania Umowy liczonego od dnia skutecznego doręczenia rezygnacji Klienta Usługodawcy.

### **§ 5 Płatność**

1. Zamawiający zobowiązany jest dokonać płatności za cały okres zamówienia z góry, najpóźniej dzień przed rozpoczęciem diety, z uwzględnieniem §2 ust. 2 powyżej.
2. Usługodawca umożliwia następujące metody płatności:
  - a) przelew tradycyjny na rachunek bankowy Usługodawcy;
  - b) przy wykorzystaniu płatności online za pośrednictwem systemu „Tpay”. Możliwe dostępne sposoby płatności za pośrednictwem systemu Tpay wskazane są każdorazowo przed rozpoczęciem dokonywania płatności za pomocą systemu Dotpay.
3. W przypadku wyboru przez Klienta sposobu płatności przelewem tradycyjnym na rachunek Usługodawcy, wpłaty dokonywane powinny być niezwłocznie po dokonaniu zamówienia na rachunek Usługodawcy o numerze **09 1140 2004 0000 3302 7958 1408**.
4. W przypadku wyboru przez Klienta sposobu płatności online za pośrednictwem systemu „Tpay” informujemy, iż płatność realizowana jest za pośrednictwem serwisu <https://tpay.com/> należącego do spółki pod firmą: Krajowy Integrator Płatności spółka akcyjna z siedzibą w Poznaniu, ul. Św. Marcin 73/6, 61-808 Poznań, wpisanej do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000412357, NIP 7773061579, REGON 300878437, z kapitałem zakładowym 5.494.980,00 PLN wpłaconym w całości.
5. Za dzień płatności uważany jest dzień, w którym wpłata za Zamówienie zostanie zaksięgowana na rachunku bankowym Usługodawcy.
6. Usługodawca zastrzega sobie prawo do wstrzymania realizacji Zamówienia do momentu otrzymania należności za dane Zamówienie. W przypadku nieotrzymania płatności Klientowi zostanie przekazana stosowna informacja drogą telefoniczną lub mailową o braku zaksięgowania wpłaty za Zamówienie.
7. Usługodawca, w przypadku wystąpienia z takim żądaniem przez Klienta wystawi i prześle Klientowi fakturę VAT w wersji elektronicznej obejmujące Zamówione przez

Klienta Produkty. Faktura zostanie przesłana na podany w trakcie składania przez Klienta Zamówienia adres mailowy.

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.

### **§ 6 Odstąpienie od Umowy**

1. Usługodawca informuje, iż na podstawie art. 38 pkt. 4 oraz pkt. 12 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, Klientowi będącemu konsumentem nie przysługuje prawo do odstąpienia od umowy Zamówienia Produktów, o którym mowa w art. 27 wymienionej ustawy.
2. W przypadku zaistnienia okoliczności powodujących, że Klient nie będzie mógł korzystać z Zamówienia z powodu okoliczności, na które nie miał wpływu, zobowiązany jest zawiadomić o tym Usługodawcę. W zależności od okoliczności Usługodawca w porozumieniu z Klientem podejmie decyzje o zmianie terminu dostarczenia pozostałej części Zamówienia lub o rozwiązaniu Umowy i zwrocie Klientowi części wpłaconych środków za niewykorzystaną część Zamówienia.
3. W przypadku rezygnacji z Zamówienia i rozwiązaniu Umowy w czasie jej trwania, Klienta obowiązuje rozliczenie wykorzystanej częściowo diety w cenach dni pojedynczych pomniejszone o udzielone rabaty.
4. Usługodawca dokona zwrotu wpłaconych i niewykorzystanych środków nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Klienta o odstąpieniu od umowy na rachunek, z którego dokonano płatności za Zamówienie lub inny wskazany przez Klienta w oświadczeniu.

### **§7 Reklamacje / rozstrzyganie sporów**

1. W razie niezgodności przedmiotu zamówienia lub sposobu jego realizacji z niniejszym regulaminem lub złożonym zamówieniem, Klient ma prawo do złożenia reklamacji.
2. Reklamacja powinna zostać złożona za pośrednictwem maila, telefonicznie na wskazane Dane kontaktowe lub na adres Usługodawcy, tj. Józefów (05-410) ul. Podstołeczna 26.
3. Reklamacje uznaje się za doręczoną Usługodawcy:
  - a) gdy reklamacja została złożona drogą telefoniczną: z chwilą przekazania jej treści Usługodawcy;
  - b) gdy reklamacja została złożona mailowo: z chwilą otrzymania przez Klienta potwierdzenia przyjęcia reklamacji od Usługodawcy.
4. 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 powyżej lub przekazać go dnia następnego kurierowi po wcześniejszym ustaleniu tego z Usługodawcą.

5. W przypadku braków w reklamacji Usługodawca wezwie Klienta do jej uzupełnienia w niezbędnym zakresie nie-zwłocznie, nie później jednak niż w terminie 7 dni, od daty otrzymania wezwania przez Klienta.
6. W reklamacji Klient powinien podać swoje imię i nazwisko, adres do korespondencji, rodzaj i opis zaistniałego problemu.
7. Usługodawca jest zobowiązana do rozpatrzenia reklamacji w terminie 5 Dni Roboczych. W przypadku uwzględnienia reklamacji Usługodawca zobowiązany jest do wymiany Zamówienia będącego przedmiotem reklamacji albo wchodzącego w jego skład posiłku/posiłków, po wcześniejszym uzgodnieniu z Klientem terminu wymiany lub zaproponowania innego rozwiązania.
8. W przypadku stwierdzenia przez Usługodawcę, że reklamacja nie jest zasadna, w szczególności z uwagi na zgodność przedmiotu reklamacji z Zamówieniem, Usługodawca poinformuje Klienta o fakcie nieuwzględnienia reklamacji w terminie nie dłuższym niż 5 Dni Roboczych przedstawiając stosowne uzasadnienie.
9. W przypadku nieuwzględnienia reklamacji lub braku możliwości dostarczenia Klientowi, będącego przedmiotem wymiany, posiłku lub posiłków z przyczyn leżących po stronie Klienta, Usługodawcy należna będzie pełna kwota odpowiadająca wartości Zamówienia.
10. Klient będący Konsumentem posiada m.in. następujące możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń:
  - a) jest uprawniony do zwrócenia się do stałego polubownego sądu konsumenckiego działającego przy Inspekcji Handlowej z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu wynikłego z zawartej Umowy;
  - b) 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;
  - c) 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](mailto:porady@dlakonsumentow.pl);
  - d) złożyć swoją skargę za pośrednictwem unijnej platformy internetowej ODR, dostępnej pod adresem: [http:// ec.europa.eu/consumers/odr/](http://ec.europa.eu/consumers/odr/).

## **§ 8 Newsletter**

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 lub wypisania się za pomocą linku znajdującego się w treści wiadomości wysłanej w ramach Usługi Newsletter.

## **§ 9 Obowiązki i zmiana Regulaminu**

1. 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 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.
6. O wszelkich zmianach niniejszego Regulaminu każdy Klient zostanie poinformowany poprzez informacje na stronie głównej Serwisu zawierającej termin ich wejścia w życie. Termin wejścia w życie zmian nie będzie krótszy niż 14 dni od dnia ich ogłoszenia.

## **POLITYKA PRYWATNOŚCI**

Polityka prywatności zawiera przede wszystkim zasady dotyczące przetwarzania danych osobowych przez Administratora, w tym podstawy, cele i zakres przetwarzania danych osobowych oraz prawa osób, których dane dotyczą, a także informacje w zakresie stosowania plików cookies w Serwisie internetowym [www.pomelo.com.pl](http://www.pomelo.com.pl) (dalej „**Serwis Internetowy**”).

Administratorem Serwisu Internetowego jest Pomelo sp. z o. o., ul. Klonowej 3C (05-462) Wiązowna, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000819536, NIP: 5322086932, REGON: 385112692 (dalej „**Administrator Serwisu**”).

W trosce o bezpieczeństwo powierzonych nam danych opracowaliśmy wewnętrzne procedury i zalecenia, które mają zapobiec udostępnieniu danych osobom nieupoważnionym. Kontrolujemy ich wykonywanie i stale sprawdzamy ich zgodność z odpowiednimi aktami prawnymi - ustawą o ochronie danych osobowych, ustawą o świadczeniu usług drogą elektroniczną, a także wszelkiego rodzaju aktach wykonawczych i aktach prawa wspólnotowego.

Serwis Internetowy realizuje funkcje pozyskiwania informacji o użytkownikach i ich zachowaniach w następujący sposób:

- poprzez dobrowolnie wprowadzone w formularzach informacje;
- poprzez gromadzenie plików „cookies” (patrz polityka plików „cookies”).

Administrator Serwisu zastrzega sobie prawo do zmiany w polityce ochrony prywatności Serwisu Internetowego, na które może wpłynąć rozwój technologii internetowej, ewentualne zmiany prawa w zakresie ochrony danych osobowych oraz rozwój naszego serwisu internetowego. O wszelkich zmianach będziemy informować w sposób widoczny i zrozumiały.

Dane Osobowe zbierane są w zakresie podanym dobrowolnie przez użytkownika i przetwarzane są na podstawie wyrażonej zgody oraz w przypadkach, w których przepisy prawa upoważniają Administratora danych osobowych do przetwarzania danych osobowych na podstawie przepisów prawa lub w celu realizacji zawartej pomiędzy stronami umowy. Dane podane w formularzu są przetwarzane w celu realizacji Zamówienia.

Pomimo, że podanie danych jest dobrowolne, to niepodanie ich w przypadkach i w zakresie wskazanym na stronie Serwisu Internetowego oraz w Regulaminie Pomelo i niniejszej polityce prywatności danych osobowych niezbędnych do zawarcia i wykonania umowy skutkuje brakiem możliwości zawarcia tejże umowy.

**Administrator danych osobowych**

Administratorem twoich danych osobowych jest spółka pod firmą: Pomelo sp. z o. o., ul. Klonowa 3C (05-462) Wiązowna, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000819536, NIP: 5322086932, REGON: 385112692 (zwana dalej „**Pomelo**”, „**Administrator**”).

Dane osobowe zbierane przez Administratora są przetwarzane zgodnie z przepisami Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 27.04.2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. Urz. UE L 119, s. 1) (zwanego dalej „**RODO**”).

Administrator uprawniony jest do przetwarzania danych osobowych w przypadkach, gdy: osoba, której dane dotyczą wyraziła zgodę na przetwarzanie swoich danych osobowych w jednym lub większej liczbie określonych celów; przetwarzanie jest niezbędne do celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów Administratora lub przez stronę trzecią działającą na jego zlecenie, z wyjątkiem sytuacji, w których nadrzędny charakter wobec tych interesów mają interesy lub prawa i wolności osoby, której dane dotyczą, w szczególności gdy osoba, której dane dotyczą, jest dzieckiem; przetwarzanie jest niezbędne do wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na Administratorze; lub przetwarzanie jest niezbędne do wykonania umowy, której stroną jest osoba, której dane dotyczą, lub do podjęcia działań na żądanie osoby, której dane dotyczą, przed zawarciem umowy.

### **Kontakt do Inspektora Danych Osobowych**

Inspektorem danych osobowych Pomelo jest Anna Foszer kontakt z jest możliwy za pośrednictwem maila: [ania@pomelo.com.pl](mailto:ania@pomelo.com.pl).

### **Odbiorcy Danych Osobowych**

Dla prawidłowego funkcjonowania Pomelo, w tym dla realizacji Zamówień konieczne jest korzystanie przez Administratora z usług podmiotów zewnętrznych (takich jak np. dostawca oprogramowania, firma informatyczna, czy podmiot obsługujący płatności elektroniczne i kartą płatniczą oraz dostaw Zamówień). Administrator korzysta wyłącznie z usług takich podmiotów przetwarzających, którzy zapewniają wystarczające gwarancje wdrożenia odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych, tak by przetwarzanie spełniało wymogi RODO i chroniło prawa osób, których dane dotyczą. Dane osobowe nie są przekazywane do państwa trzeciego lub organizacji międzynarodowej.

Przekazanie danych przez Administratora nie następuje w każdym wypadku i nie do wszystkich wskazanych w polityce prywatności odbiorców lub kategorii odbiorców –

Administrator przekazuje dane wyłącznie wtedy, gdy jest to niezbędne do realizacji danego celu przetwarzania danych osobowych i tylko w zakresie niezbędnym do jego zrealizowania.

Dane osobowe Klientów mogą być przekazywane następującym odbiorcom lub kategoriom odbiorców:

- 1) przewoźnicy / dostawcy - Administrator udostępnia zebrane dane osobowe Klienta wybranemu przewoźnikowi lub dostawcy realizującemu przesyłki na zlecenie Administratora w zakresie niezbędnym do zrealizowania dostawy Zamówienia;
- 2) dostawcy usług dietetycznych – w przypadku Klienta, który podał dane dotyczące zdrowia (to jest informacje o dolegliwościach zdrowotnych, m.in. alergiach pokarmowych i innych chorobach, wymagających eliminacji lub ograniczenia spożywania określonych produktów), Administrator może skorzystać z usług dietetycznych w zakresie niezbędnym do zrealizowania Zamówienia;
- 3) dostawcy usług marketingowych – agencje marketingowe zapewniające Administratorowi wsparcie w działaniach marketingowych;
- 4) dostawcy usług zaopatrujący Administratora w rozwiązania techniczne, informatyczne oraz organizacyjne, umożliwiające Administratorowi prowadzenie działalności gospodarczej, w tym w szczególności dostawcy oprogramowania komputerowego do działania firmy informatyczne, dostawcy poczty elektronicznej i hostingu oraz dostawcy oprogramowania do zarządzania firmą, działań marketingowych, wysyłki Newslettera i udzielania pomocy technicznej Administratorowi) - Administrator udostępnia zebrane dane osobowe Klienta wybranemu dostawcy działającemu na jego zlecenie jedynie w przypadku oraz w zakresie niezbędnym do zrealizowania danego celu przetwarzania danych zgodnego z niniejszą polityką prywatności;
- 5) dostawcy usług księgowych, prawnych, doradczych i tłumaczeniowych zapewniający Administratorowi wsparcie księgowe, prawne, doradcze lub tłumaczeniowe (w szczególności biuro księgowe, kancelaria prawna, inspektor ochrony danych, firma windykacyjna lub biuro tłumaczeń) - Administrator udostępnia zebrane dane osobowe Klienta wybranemu dostawcy działającemu na jego zlecenie jedynie w przypadku oraz w zakresie niezbędnym do zrealizowania danego celu przetwarzania danych zgodnego z niniejszą polityką prywatności.

### **Cel, okres i zakres przetwarzania danych osobowych**

Dane osobowe klientów Pomelo przetwarzane są w związku z realizacją Zamówienia na catering dietetyczny lub inną usługę cateringową oraz w celach marketingowych i promocyjnych Administratora Danych. Podanie danych jest dobrowolne, niemniej udostępnienie ich jest konieczne do realizacji dokonanego Zamówienia, w następującym zakresie:

1. w celu wykonania umowy lub podjęcie działań na żądanie osoby, której dane dotyczą, przed zawarciem umowy, a także ustalenie, dochodzenie lub obrona roszczeń jakie może podnosić Administrator lub jakie mogą być podnoszone wobec Administratora. Dane są przechowywane przez okres niezbędny do wykonania, rozwiązania lub wygaśnięcia w inny sposób zawartej umowy. Zakres przetwarzania: imię i nazwisko, adres poczty elektronicznej, numer telefonu kontaktowego, kod do domofonu oraz w przypadku Klientów, którzy podali te dane - dane dotyczące zdrowia (to jest informacje o dolegliwościach zdrowotnych, m.in. alergiach pokarmowych i innych chorobach, wymagających eliminacji lub ograniczenia spożywania określonych produktów), numer rachunku bankowego. W wypadku Klientów nie będących konsumentami Administrator może przetwarzać dodatkowo nazwę firmy, adres prowadzenia działalności/siedziby oraz numer identyfikacji podatkowej (NIP) Klienta. Podany zakres jest maksymalny;
2. w celu marketingu bezpośredniego. Dane są przechowywane przez okres istnienia prawnie uzasadnionego interesu realizowanego przez Administratora, nie dłużej jednak niż przez okres przedawnienia roszczeń w stosunku do osoby, której dane dotyczą, z tytułu prowadzonej przez Administratora działalności gospodarczej. Okres przedawnienia określają przepisy prawa. Zakres przetwarzania: imię i nazwisko, adres, adres poczty elektronicznej, numer telefonu kontaktowego oraz dotychczasowa historia dokonanych Zamówień;
3. w celu marketingu usług i produktów Administratora i partnerów Administratora. Dane przechowywane są do momentu wycofania zgody przez osobę, której dane dotyczą na dalsze przetwarzanie jej danych w tym celu. Zakres przetwarzania: imię i nazwisko, adres (ulica, numer domu/mieszkania, kod pocztowy, miejscowość), adres poczty elektronicznej, numer telefonu kontaktowego oraz dotychczasowa historia dokonanych Zamówień;
4. w celu prowadzenie ksiąg rachunkowych. Dane są przechowywane przez okres wymagany przepisami prawa nakazującymi Administratorowi przechowywanie ksiąg rachunkowych (5 lat, licząc od początku roku następującego po roku obrotowym, którego dane dotyczą). Zakres przetwarzania: Imię i nazwisko; adres zamieszkania/prowadzenia działalności/siedziby (jeżeli jest inny niż adres dostawy), nazwa firmy oraz numer identyfikacji podatkowej (NIP) Usługobiorcy lub Klienta, numer rachunku bankowego (dotyczy sytuacji, w której dokonywany jest zwrot).

### **Prawa osoby, której dane są przetwarzane**

Osoba, której dane:

1. dotyczą, ma prawo żądania od Administratora dostępu do swoich danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania oraz ma prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania, a także ma prawo do przenoszenia swoich danych. Szczegółowe warunki wykonywania wskazanych wyżej praw wskazane są w art. 15-21 RODO;

2. przetwarzane są przez Administratora, ma prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego w sposób i trybie określonym w przepisach RODO oraz prawa polskiego, w szczególności ustawy o ochronie danych osobowych. Organem nadzorczym w Polsce jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych;
3. dotyczą, ma prawo w dowolnym momencie wnieść sprzeciw – z przyczyn związanych z jej szczególną sytuacją – wobec przetwarzania dotyczących jej danych osobowych opartego na art. 6 ust. 1 lit. e) lub f) RODO. Administratorowi w takim przypadku nie wolno już przetwarzać tych danych osobowych, chyba że wykaże on istnienie ważnych prawnie uzasadnionych podstaw do przetwarzania, nadrzędnych wobec interesów, praw i wolności osoby, której dane dotyczą, lub podstaw do ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń;
4. przetwarzane są przez Administratora na podstawie wyrażonej zgody (na podstawie art. 6 ust. 1 lit. a) lub art. 9 ust. 2 lit. a) RODO ma prawo do cofnięcia zgody w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem;
5. dotyczą, ma prawo w dowolnym momencie wnieść sprzeciw wobec przetwarzania dotyczących jej danych osobowych na potrzeby marketingu bezpośredniego, w zakresie, w jakim przetwarzanie jest związane z takim marketingiem bezpośrednim.

W celu realizacji uprawnień, o których mowa w niniejszym punkcie polityki prywatności można kontaktować się z Administratorem poprzez przesłanie stosownej wiadomości pisemnie lub pocztą elektroniczną na adres Administratora wskazany na wstępie polityki prywatności. W przypadku cofnięcia zgody dobrowolnej osoba, która udzieliła zgody może cofnąć zgodę w każdym momencie. Cofnięcie zgody obowiązkowej (związanej z przetwarzaniem danych dotyczących zdrowia) wiąże się z koniecznością zaprzestania korzystania z usług Usługodawcy na zasadach wskazanych w Regulaminie.

## **Polityka plików „cookies”:**

Poprzez pliki „cookies” należy rozumieć dane informatyczne, w szczególności pliki tekstowe, przechowywane w urządzeniach końcowych użytkowników przeznaczone do korzystania ze stron internetowych. Pliki te pozwalają rozpoznać urządzenie użytkownika i odpowiednio wyświetlić stronę internetową dostosowaną do jego indywidualnych preferencji. „Cookies” zazwyczaj zawierają nazwę strony internetowej z której pochodzą, czas przechowywania ich na urządzeniu końcowym oraz unikalny numer.

Pliki „cookies” używane są w celu dostosowania zawartości stron internetowych do preferencji użytkownika oraz optymalizacji korzystania ze stron internetowych. Używane są również w celu tworzenia anonimowych, zagregowanych statystyk, które pomagają zrozumieć w jaki sposób użytkownik korzysta ze stron internetowych co umożliwia ulepszanie ich struktury i zawartości, z wyłączeniem personalnej identyfikacji użytkownika.

Dane osobowe gromadzone przy użyciu plików „cookies” mogą być zbierane wyłącznie w celu wykonywania określonych funkcji na rzecz użytkownika. Takie dane są zaszyfrowane w sposób uniemożliwiający dostęp do nich osobom nieuprawnionym.

Standardowo oprogramowanie służące do przeglądania stron internetowych domyślnie dopuszcza umieszczanie plików „cookies” na urządzeniu końcowym. Ustawienia te mogą zostać zmienione w taki sposób, aby blokować automatyczną obsługę plików „cookies” w ustawieniach przeglądarki internetowej bądź informować o ich każdorazowym przesłaniu na urządzenie użytkownika. Szczegółowe informacje o możliwości i sposobach obsługi plików „cookies” dostępne są w ustawieniach oprogramowania (przeglądarki internetowej). Ograniczenie stosowania plików „cookies”, może wpłynąć na niektóre funkcjonalności dostępne na stronie internetowej.

Administrator danych zapewnia, iż dokłada wszelkich możliwych starań by zabezpieczyć dane w szczególności przed:

- Utratą lub wypłynięciem z bazy danych;
- Dostępem osób trzecich / osób bez odpowiednich uprawnień;
- Nieuprawnioną modyfikacją.