

Ogólne warunki świadczenia usług na rzecz Konsumentów

Niniejsze „Ogólne warunki świadczenia usług na rzecz Konsumentów” mają zastosowanie do stosunków pomiędzy Sto2 spółką z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą we Wrocławiu, przy ul. Rybackiej 9, 53-656 Wrocław, zarejestrowanej przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia – Fabrycznej we Wrocławiu, VI Wydział Gospodarczy KRS, pod numerem: 0000344195, NIP: 6152007726, REGON: 021024978 [dalej: **Spółka**], której przysługują prawa do Platformy a Konsumentami. Restauracje odsyła się do „Ogólnych warunków współpracy dla Restauracji”.

1. Definicje

Oferta: asortyment produktów i usług oferowanych przez poszczególne Restauracje, które mogą być zamówione przez Konsumenta za pośrednictwem Spółki (Platformy).

Zamówienie: oświadczenie woli składane Restauracji przez Konsumenta za pośrednictwem Spółki, a konkretniej Platformy na wybraną przez niego Ofertę, skutkujące zawarciem Umowy.

Konsument: Osoba fizyczna dokonującą z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową, składająca Zamówienie Restauracji za pośrednictwem Spółki, a konkretniej Platformy.

Umowa: stosunek prawny zawarty pomiędzy Konsumentem a Restauracją na podstawie złożonego Zamówienia dotyczący jego realizacji oraz jego dostawy lub osobistego odbioru.

Platforma: strony internetowe, aplikacje, narzędzia i inne urządzenia Serwisu www.pyszne.pl oraz jego jednostek powiązanych i partnerów handlowych, na których udostępnia się Usługi

Restauracja: podmiot, prowadzący działalność gospodarczą w zakresie gastronomii, w szczególności przygotowujący dania, napoje i podobne produkty, korzystający z usług świadczonych przez Spółkę po zaakceptowaniu przez nią jego zgłoszenia rejestracyjnego, w celu zawarcia i opłacenia Umów.

Dane Restauracji: informacje dotyczące Restauracji, w tym, między innymi, dane podmiotu będącego właścicielem Restauracji i dane kontaktowe, informacje ogólne, asortyment produktów (dania, przystawki, dodatki do dań i napoje), ceny poszczególnych produktów (z VAT), logotyp, grafika, obszar dostawy (wraz z kodami pocztowymi), koszty dostawy oraz minimalne kwoty zamówienia.

Usługi: Czynności oferowane Konsumentowi przez Spółkę za pośrednictwem Platformy, w tym w szczególności: publikacja Oferty, ułatwienie/pośredniczenie przy zawieraniu Umów w tym przekazywanie Zamówień do właściwej Restauracji, umożliwienie dodawania ocen, komentarzy i opinii na temat poszczególnych Restauracji oraz ich wyświetlania, umożliwienie, z zastrzeżeniem postanowień poniższych, uiszczania online - opłat tytułem realizacji Umów na rzecz Restauracji [obsługa płatności].

Konto: spersonalizowany panel administracyjny Konsumenta dostępny po dokonaniu skutecznej rejestracji i zalogowaniu się przez niego na stronie internetowej www.pyszne.pl – po podaniu ustalonego wcześniej loginu oraz hasła, za pomocą którego to Konsument może korzystać z usług świadczonych przez Spółkę, w tym w szczególności składać zamówienia na produkty oferowane przez poszczególne Restauracje.

Napiwek: dobrowolna kwota zapłacona przez Klienta i przeznaczona dla kuriera dostarczającego Zamówienie.

Systemy Płatności Online: PayU i Karta płatnicza (Operator płatności - PayU Spółka Akcyjna z siedzibą w Poznaniu, ul. Grunwaldzka 182, 60-166 Poznań, zarejestrowana przez Sąd Rejonowy Poznań - Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII

Wydział Gospodarczy pod nr KRS: 0000274399), PayPal (Operator płatności - PayPal Polska Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie, ul. E. Plater 53, 00-133 Warszawa, zarejestrowana przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy KRS pod nr KRS: 0000289372), Sofort (Operator płatności - SOFORT GmbH z siedzibą w 82131 Gauting, Fußbergstraße 1, Niemcy, Wpisany w Sądzie Rejonowym w Monachium: HRB 218675, VAT UE: DE248376956), Android Pay (Operator płatności – Adyen BV z siedzibą w 1011 EB Amsterdam, Simon Carmiggeltstraat 6-50, Wpisany w Sądzie Rejonowym w Amsterdamie: CC Amsterdam 34259528, VAT UE: NL817154243B01).

2. Dane Spółki

Dane teleadresowe Spółki działającej pod nazwą 'Pyszne.pl':

Sto2 spółką z ograniczoną odpowiedzialnością
ul. Rybacka 9
53-656 Wrocław
Polska
NIP: 615-200-77-26

adres e-mail: info@pyszne.pl

3. Zastosowanie i Postanowienia Ogólne

1. Niniejsze Ogólne warunki świadczenia usług dla Konsumentów [dalej: OWU] mają zastosowanie wyłącznie do Usług świadczonych przez Spółkę, za które to ponosi ona pełną odpowiedzialność. Spółka informuje, iż korzystanie z Platformy przez Konsumentów jest usługą świadczoną drogą elektroniczną, w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. z 2002 r., Nr 144, poz. 1204, z późn. zm.) [dalej: u.ś.u.e], które to odbywa się podstawie niniejszych OWU, pełniących również rolę Regulaminu w rozumieniu 8 u.ś.u.e. Niniejsze OWU określają w szczególności zasady świadczenia Usług oferowanych na Platformie, ich zakres oraz zasady korzystania z nich. Spółka nie odpowiada natomiast za prawidłowe wykonanie Umowy, nie jest bowiem jej stroną.
2. Usługi świadczone przez Spółkę na rzecz Konsumentów, a wchodzące w zakres niniejszych OWU mają, w stosunku do nich charakter bezpłatny.
3. Spółka nieodpłatnie udostępnia Konsumentom niniejsze OWU za pośrednictwem Platformy w systemie teleinformatycznym, a także w sposób umożliwiający jego pobranie, odtworzenie, utrwalenie i wydrukowanie.

4. Zasady Świadczenia Usług Drogą Elektroniczną

1. Rozpoczęcie świadczenia Usług przez Spółkę, następuje z chwilą rozpoczęcia korzystania przez Konsumenta z Platformy, a co za tym idzie akceptacją warunków niniejszych OWU. Świadczenie Usług przez Spółkę na rzecz Konsumenta nie jest ograniczone w czasie.
2. Konsument ma możliwość zarejestrowania się na Platformie – utworzenia Konta na skutek podania w formularzu rejestracyjnym dostępnym na stronie internetowej: www.pyszne.pl w zakładce „Rejestracja” swojego imienia, nazwiska, adresu poczty elektronicznej oraz hasła. Do aktywacji Konta niezbędnym jest kliknięcie przez Konsumenta w link aktywacyjny przesyłany niezwłocznie na podany przez niego adres e-mail. Utworzenie Konta może się również odbyć poprzez wybranie odpowiedniej opcji podczas składania zamówienia lub połączenie Platformy z aplikacją Facebook.com. Konsument może zrezygnować ze świadczonych Usług w każdym czasie.
3. Usunięcie Konta danego Konsumenta następuje na skutek wniosku złożonego przez niego w formie pisemnej na adres: Rybacka 9, 53-656 Wrocław, za pomocą poczty elektronicznej na adres privacy-concerns@takeaway.com lub też formularza kontaktowego dostępnego pod adresem pyszne.pl/obsługa-klienta po upływie 14 dni od dnia jego otrzymania przez Spółkę.
4. Spółka ma prawo do natychmiastowego usunięcia Konta danego Konsumenta, w sytuacji rażącego naruszenia przez niego postanowień niniejszych OWU, w tym w szczególności: umyślnego wystawiania niezgodnych z prawdą ocen poszczególnych Restauracji, dostarczania treści o charakterze bezprawnym, o których mowa w ust. 9 czy też podania nieprawdziwych/fałszywych danych podczas procesu rejestracyjnego - jeżeli nie zaprzestaje on przedmiotowego działania pomimo wyznaczonego przez Spółkę w tym zakresie terminu - nie krótszego niż 7 dni.
5. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za niemożność świadczenia Usług na rzecz Konsumenta na skutek działania siły wyższej.
6. Korzystanie przez Konsumentów z Usług, z zastrzeżeniem ust. 8 jest możliwe wyłącznie przy pomocy podłączonego do sieci Internet komputera klasy PC, Mac lub podobnego, wyposażonego w przeglądarkę internetową

7. Korzystanie przez Konsumentów z Usług świadczonych przez Spółkę jest również możliwe na urządzeniach przenośnych takich jak: smartfon, tablet, palmtop w wersji mobilnej. Warunkiem niezbędnym jest jednak dostęp jednego z urządzeń wymienionych w zd. poprzednim do sieci Internet oraz wyposażenie go w jedną z przeglądark
8. W ramach korzystania z Usług niedozwolone jest dostarczanie przez Konsumenta treści o charakterze bezprawnym, w tym w szczególności:
 - danych i informacji spreparowanych w sposób stwarzający ryzyko naruszenia bezpieczeństwa systemu informatycznego lub stabilności Platformy;
 - informacji naruszających jakiegokolwiek dobra Spółki lub osób trzecich;
 - innych danych i informacji naruszających bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa, w tym w szczególności treści pornograficznych, odwołujących się do rasizmu, nacjonalizmu, faszyzmu, czy też propagujących przemoc.
9. Korzystając z Platformy Konsument ma obowiązek postępować zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawnymi oraz zasadami współżycia społecznego.
10. Zakazane jest wykorzystywanie przez Konsumentów Usług w sposób sprzeczny z powszechnie obowiązującymi przepisami prawnymi, dobrymi obyczajami lub w sposób naruszający uzasadnione interesy Spółki. W szczególności Konsument nie będzie podejmował czynności, które mogłyby narazić Spółkę na jakąkolwiek szkodę majątkową.
11. Zabronione jest pobieranie przez Konsumentów zawartości baz danych udostępnionych na Platformie i wtórne ich wykorzystywanie w całości lub w istotnej części co do jakości lub ilości.
12. Spółka zastrzega, iż wszystkie wiadomości i materiały dostępne na Platformie są objęte ochroną prawa autorskiego. Konsument ma prawo do korzystania z nich jedynie w ramach dozwolonego użytku osobistego. Kopiowanie, zwielokrotnianie, rozpowszechnianie w Internecie i inne formy korzystania z materiałów i wiadomości umieszczonych na Platformie wykraczające poza granice dozwolone prawem jest zabronione.

5. Oferta

1. Spółka publikuje Ofertę w imieniu i na rzecz Restauracji w Platformie, zgodnie z Danymi Restauracji przekazanymi przez Restaurację.
2. Spółka prezentuje wszystkie Dane Restauracji w sposób wyraźnie wskazujący Konsumentowi jego prawa i obowiązki w przypadku akceptacji Oferty.
3. Restauracja może używać składników oraz dodatków do posiłków i napojów, które mogą powodować alergie i nietolerancje. Jeśli Konsument ma alergię na jakiekolwiek artykuły spożywcze, zalecamy skontaktować się z Restauracją telefonicznie, aby uzyskać aktualne informacje o alergenach przed złożeniem Zamówienia.

6. Umowa

1. Umowa zawierana jest w momencie ukończenia składania Zamówienia przez Konsumenta poprzez kliknięcie przycisku „Zamawiam i płacę”. Konsument niezwłocznie otrzyma potwierdzenie jej zawarcia na podany przez siebie podczas składania Zamówienia adres mailowy.
2. Umowa może być prawidłowo wykonana przez Restaurację wyłącznie pod warunkiem podania przez Konsumenta prawidłowych i pełnych danych kontaktowych podczas składania Zamówienia. Konsument jest zobowiązany do natychmiastowego zgłoszenia wszelkich nieścisłości w danych, w szczególności dotyczących płatności, które zostały przekazane lub wymienione Spółce lub Restauracji.
3. W celu uzyskania informacji o statusie realizacji Umowy Konsument może kontaktować się bezpośrednio z Restauracją za pomocą danych kontaktowych podanych w Platformie oraz potwierdzeniu Zamówienia, o którym mowa w ust. 1. Po złożeniu Zamówienia przez Konsumenta, Konsument winien być dostępny za pośrednictwem telefonu lub poczty elektronicznej zarówno dla Restauracji, jak i Spółki, zgodnie z danymi kontaktowymi wskazanymi przy składaniu Zamówienia.
4. Jeżeli Konsument zdecyduje się na realizację Umowy poprzez dostarczenie mu zamówionych produktów, winien on być obecny pod wskazanym przy składaniu Zamówienia adresem dostawy w celu jego odbioru. Jeśli Klient nie jest obecny pod adresem dostawy w momencie dostarczenia Zamówienia, a Zamówienie jest dostarczane przez Takeaway.com (a nie przez samą Restaurację), Takeaway.com podejmie uzasadnione starania w celu skontaktowania się z Klientem, aby ustalić, gdzie należy pozostawić Zamówienie. Jeśli Takeaway.com nie jest w stanie skontaktować się z Klientem, Takeaway.com może pozostawić Zamówienie w rozsądnym miejscu na zewnątrz, w pobliżu adresu dostawy. Takeaway.com nie ponosi odpowiedzialności za Zamówienie (w tym za jakość lub bezpieczeństwo zawartości Zamówienia w momencie jego odnalezienia przez Klienta) po dostarczeniu Zamówienia. Zwracamy uwagę, że w przypadku, gdy Restauracja sama dostarcza Zamówienie, a nie korzysta z usług dostawy świadczonych przez Takeaway.com, Restauracja zdecyduje, czy pozostawić Zamówienie poza adresem dostawy, jeśli Klient nie jest obecny.
5. Jeśli Takeaway.com dostarczy zamówienie w imieniu restauracji, Takeaway.com może obciążyć klienta kosztami dostawy. Bieżące koszty dostawy są podawane na Platformie, zanim klient złoży zamówienie. Potwierdzenie tych kosztów dostawy można zamówić w Takeaway.com.
6. Jeżeli Konsument zdecyduje się na realizację Umowy poprzez samodzielny odbiór zamówionych produktów, winien on zgłosić się w tym celu i o wskazanej godzinie do punktu odbioru zamówień Restauracji. Godzina, o której mowa w zd. poprzednim zostanie wskazana Konsumentowi drogą elektroniczną (e-mail potwierdzający złożenie Zamówienia) lub na Platformie.
7. W momencie dostarczenia Zamówienia Restauracja może poprosić o dokument tożsamości, jeśli Zamówienie obejmuje produkty alkoholowe lub inne produkty z ograniczeniem wiekowym. Jeśli Konsument nie jest w stanie

wylegitymować się odpowiednio lub nie spełnia minimalnych wymogów wiekowych, Restauracja odmówi dostarczenia odpowiednich produktów Konsumentowi. W takim przypadku pobrane mogą zostać koszty z tytułu unieważnienia Zamówienia.

8. Po złożeniu Zamówienia Klient może według własnego uznania zdecydować się na przekazanie napiwku kurierowi za pośrednictwem dostępnych metod płatności online.
9. Napiwek jest przeznaczony dla kurierów i nie można go uznawać za płatność z tytułu usług firmy Takeaway.com. Takeaway.com będzie z tego względu występować wyłącznie jako zarządca i zbywca kwot napiwków.
10. Takeaway.com prześle Napiwek kurierom w przypadku, gdy są oni bezpośrednio zaangażowani przez Takeaway.com. Jeśli kurier nie jest zaangażowany przez Takeaway.com, ale bezpośrednio przez Restaurację, Takeaway.com prześle Napiwek Restauracji i zobowiązuje Restaurację do wypłaty Napiwku kurierowi. Takeaway.com nie może gwarantować ani odpowiadać za przekazanie Napiwku kurierowi przez Restaurację.
11. Kiedy Klient otrzyma potwierdzenie przekazania Napiwku, Napiwek nie może być refundowany ani zwrócony.

7. Odstąpienie od Umowy

1. Z uwagi na łatwo psujący się charakter oferowanych przez poszczególne Restauracje produktów, Konsument nie jest uprawniony do odstąpienia od Umowy po rozpoczęciu jej faktycznej realizacji (art. 38 pkt 4 ustawy z dnia 30 maja 2014 r o prawach konsumenta (Dz.U. 2014 poz. 827). Odstąpienie od zawartej Umowy przed rozpoczęciem jej faktycznej realizacji jest możliwe bez podania jakiegokolwiek przyczyny poprzez kontakt telefoniczny z Restauracją.
2. Spółka wskazuje Konsumentowi, że Restauracja jest uprawniona do odstąpienia od Umowy, w przypadku:
 - a. zaistnienia siły wyższej uniemożliwiającej realizację Umowy,
 - b. dezaktualizacji zamieszczonej w Platformie Oferty w sytuacji, gdy Konsument nie zgodził się na alternatywę dotyczącą Zamówienia złożoną przez Restaurację,
 - c. przekazania przez Konsumenta nieprawidłowego lub nieosiągalnego numer telefonu lub adresu dostawy.
3. W przypadku odstąpienia od Umowy przez którąkolwiek ze stron traktuje się ją jako niezawartą. Spółka dokona zwrotu płatności uiszczonych przez Konsumenta przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Konsument.
4. W przypadku złożenia przez Konsumenta fałszywego Zamówienia lub niewykonania przez niego Umowy (w szczególności przez jej nieopłacenie lub nieobecność w miejscu dostawy lub w punkcie odbioru w celu odebrania zamówionych produktów), Spółka jest uprawniona do odmowy przyjęcia jakichkolwiek przyszłych Zamówień od takiego Konsumenta.
5. Spółka jest uprawniona do niezwłocznego odrzucania Zamówień składanych przez Konsumentów, jeżeli zachodzi uzasadniona wątpliwość co do ich poprawności lub autentyczności. W przypadku uzasadnionego podejrzenia popełnienia przestępstwa, Spółka jest zobowiązana do powiadomienia o tym fakcie odpowiednich organów ścigania.

8. Płatność

1. W momencie zawarcia Umowy zgodnie z postanowieniami art. 6.1 niniejszych Ogólnych warunków świadczenia usług na rzecz Konsumentów, po stronie Konsumenta powstaje obowiązek płatności na rzecz Restauracji ceny wynikającej z Zamówienia. Podana w Zamówieniu cena stanowi całkowitą cenę jaką Zamawiający zobowiązany będzie zapłacić wraz z należnym podatkiem oraz kosztem dostawy. Obciążenie Zamawiającego dodatkowymi kosztami nastąpi wyłącznie po uzyskaniu jego wyraźnej zgody. Konsument może wywiązać się ze wskazanego w zd. pierwszym obowiązku na skutek skorzystania z oferowanych za pośrednictwem Platformy Systemów Płatności Online lub przekazując należność kurierowi w momencie dostawy lub płacąc w Restauracji przy odbiorze. Dostępność sposobów zapłaty wymienionych w zd. poprzednim jest uzależniona od indywidualnych ustaleń poczynionych pomiędzy Spółką, a daną Restauracją i może zostać ograniczona. Konsument jest informowany o dostępnych sposobach zapłaty na Platformie podczas składania Zamówienia w danej Restauracji i musi dokonać wyboru jednego z nich przed złożeniem Zamówienia, tj. przed kliknięciem przycisku „Zamawiam i płacę”.
2. Z zastrzeżeniem postanowień art. 7 niniejszych Ogólnych warunków świadczenia usług dla Konsumentów (częściowy) zwrot płatności online winien być możliwy wyłącznie w przypadku niemożności dostarczenia części Zamówienia i akceptacji realizacji części tego Zamówienia przez Konsumenta. Zwrot jest zawsze dokonywany na rachunek, z którego dokonano płatności. W zależności od metody płatności zastosowanej przez Klienta przetwarzanie zwrotu potrwa maksymalnie 10 dni roboczych.
3. Zwrot płatności online jest dokonywany w terminie do 10 dni roboczych od momentu uzyskania przez Spółkę informacji o odstąpieniu od zawartej Umowy. W przypadku odrzucenia Zamówienia, o którym mowa w art. 7 ust. 5 niniejszych OWU zwrot płatności online jest dokonywany w terminie do 10 dni roboczych od momentu tegoż odrzucenia.
4. Restauracja upoważniła Spółkę do akceptacji w jej imieniu płatności online dokonywanych przez Konsumentów.

9. Zasady Zamieszczanie Wpisów na Platformie przez Konsumentów

1. Spółka umożliwia Konsumentom dokonywanie ocen wykonania Umów przez poszczególne Restauracje w szczególności poprzez możliwość przyznawania im gwiazdek i/lub wystawianie komentarzy
2. W przypadku odstąpienia od Umowy, wystawione przez Konsumentów oceny nie będą publikowane.
3. Spółka jest upoważniona, lecz nie zobowiązana, do ujawnienia ocen, o których mowa w powyższych ustępach wszystkim użytkownikom Platformy. Oceny ujawniane są w ciągu 7dni. Spółka ma możliwość usuwania wystawionych

ocen.

4. Konsument zamieszcza oceny wyłącznie na własną odpowiedzialność.

10. Rozpatrywanie reklamacji

1. Reklamacje Konsumentów dotyczące Oferty, Zamówienia lub realizacji Umowy winny być składane bezpośrednio do Restauracji z wykorzystaniem jej danych kontaktowych wymienionych w Platformie. W przypadku zgłoszenia reklamacji, o której mowa w zd. poprzednim Spółka może odgrywać jedynie rolę mediatora.
2. W przypadku reklamacji Konsumenta dotyczącej Usług, reklamacja winna być przekazana Działowi Obsługi Klienta Spółki za pośrednictwem:
 - a. formularza kontaktowego dostępnego pod adresem pyszne.pl/obsługa-klienta ,
 - b. poczty elektronicznej na adres info@pyszne.pl lub
 - c. poczty tradycyjnej na adres: Rybacka 9, 53-656 Wrocław,
3. Po otrzymaniu przez Spółkę reklamacji, o której mowa w ust. 2, zostanie ona niezwłocznie rozpatrzona, jednak nie później niż w terminie dwóch tygodni od dnia jej otrzymania. Spółka potwierdzi otrzymanie reklamacji złożonej przez Konsumenta na podany przez niego podczas zgłoszenia adres mailowy.

11. Prawo właściwe i właściwość sądów

1. Do wykonywania Usług świadczonych przez Spółkę na rzecz Konsumentów, stosuje się powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego, w szczególności przepisy Kodeksu cywilnego oraz ustawy z dnia 30 maja 2014 r o prawach konsumenta (Dz.U. 2014 poz. 827),
2. Wszelkie spory pomiędzy Spółką, a Konsumentem odnoszące się do realizacji Usług przez Spółkę będą rozpoznawane przez Sąd właściwy miejscowo według przepisów prawa polskiego.

12. Polubowne rozwiązywanie sporów

Komisja Europejska prowadzi platformę internetowego rozstrzygania sporów. Platforma ta dostępna jest pod adresem: <http://ec.europa.eu/odr> . Spółka zastrzega, iż korzystanie z innych alternatywnych mechanizmów rozwiązywania sporów wymaga uzyskania zgody Spółki.

13. Newsletter

Składając Zamówienie, Konsument może wyrazić zgodę na otrzymywanie w formie newslettera informacji o restauracjach, ofertach specjalnych i kuponach rabatowych. Konsument może w każdej chwili wycofać swoją zgodę pod adresem: pyszne.pl/newsletter , po uprzednim zalogowaniu na swoje Konto lub kontaktując się z Działem Obsługi Klienta pod adresem info@pyszne.pl

14. Wgląd i poprawianie przechowywanych danych osobowych

Spółka przetwarza oraz przechowuje dane osobowe Konsumenta. Przechowywanie i przetwarzanie danych osobowych, w tym możliwość ich poprawiania/zmiany/usunięcia uregulowane zostało szczegółowo w [Polityce Prywatności](#).

Last amended 03.02.2022

[Download PDF](#)