

Regulamin korzystania z Aplikacji mobilnej Ristoapp przez Użytkowników

§1. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa ogólne warunki oraz zasady korzystania przez Użytkowników z Aplikacji mobilnej Ristoapp oraz oferowanych za jej pośrednictwem Usług.
2. Pomysłodawcą oraz właścicielem Aplikacji mobilnej Ristoapp jest firma BKZ Service Sp. z o.o. z siedzibą przy ul. Szlak 77/222, 31-153 Kraków, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Katowice-Wschód, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS: 0000795288, NIP: 9542806046, REGON: 38389656000000.
3. Definicje:
 - a) Regulamin - niniejszy dokument, tzw. umowa adhezyjna, o którym mowa w art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. 2002 Nr 144, poz. 1204 ze zm.);
 - b) Usługodawca - BKZ Service Sp. z o.o. z siedzibą przy ul. Szlak 77/222, 31-153 Kraków, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Katowice-Wschód, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS: 0000795288, NIP: 9542806046, REGON: 38389656000000, świadczący w ramach Aplikacji mobilnej usługi pośrednictwa przy zawieraniu z Użytkownikami umów na rzecz Restauratorów wraz z obsługą systemu płatności elektronicznej;
 - c) Restaurator – osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, świadcząca usługi w zakresie gastronomii. Restauratorem może być zarówno podmiot krajowy jak i zagraniczny, który posiada oddział w Polsce;
 - d) Użytkownik – osoba fizyczna posiadająca zdolność do czynności prawnych, korzystająca z Aplikacji mobilnej w celu niezwiązanym z działalnością zawodową lub gospodarczą;
 - e) Aplikacja mobilna – oprogramowanie, możliwe do pobrania przez Użytkownika, instalowane w pamięci Urządzenia mobilnego. Aplikacja stanowi elektroniczny kanał dostępu, za pośrednictwem którego Użytkownik może zapoznać się z Ofertą i składać Zamówienia u Restauratorów;

- f) Usługa – dostępna w Aplikacji usługa, będąca przedmiotem umowy świadczenia usług drogą elektroniczną przez Usługodawcę na rzecz Użytkowników w oparciu o niniejszy Regulamin;
 - g) Umowa – umowa o świadczenie usług w rozumieniu przepisów Kodeksu Cywilnego (Dz.U. 1964 Nr 16, poz. 93 ze zm.), zawierana z Użytkownikiem za pośrednictwem Aplikacji;
 - h) Oferta – udostępniony przez Restauratora asortyment produktów i usług, które mogą być przedmiotem Zamówienia w Aplikacji mobilnej;
 - i) Zamówienie – oświadczenie woli Użytkownika, składane za pośrednictwem Aplikacji mobilnej, stanowiące ofertę zawarcia umowy z Restauratorem;
 - j) Urządzenie mobilne – urządzenie (smartfon, tablet lub inne) pozwalające na korzystanie z Aplikacji mobilnej oraz usługi transmisji danych, wyposażone w odpowiedni system operacyjny, obsługujący wybrany przez Użytkownika sposób płatności;
 - k) System Płatności Elektronicznej - akceptowana forma płatności dostępna podczas składania Zamówienia i realizowana za pośrednictwem Operatora Płatności;
 - l) Kod QR – dwuwymiarowy, kwadratowy kod graficzny będący nośnikiem danych, który umożliwia pobranie Aplikacji, identyfikację Restauratora i numeru zajmowanego stolika oraz zapoznanie się z Ofertą Restauratora;
 - m) Siła Wyższa – zdarzenie zewnętrzne niemożliwe do przewidzenia, a tym samym do jego zapobieżenia, np. huragan, powódź, pożar itp.;
4. Korzystanie z Usług świadczonych za pośrednictwem Aplikacji mobilnej, jest tożsame z zapoznaniem się przez Użytkownika z treścią niniejszego Regulaminu oraz akceptacją jego postanowień.
5. Postanowienia niniejszego Regulaminu nie mają na celu wyłączać ani ograniczać jakichkolwiek praw Użytkowników, przysługujących im na mocy bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa polskiego. W przypadku niezgodności postanowień niniejszego Regulaminu z powyższymi przepisami, pierwszeństwo mają te przepisy.
6. Dostęp do niniejszego Regulaminu zapewniany jest nieodpłatnie za pośrednictwem odsyłacza zamieszczonego w Aplikacji, w formie, która umożliwia jego pobranie, utrwalenie i wydrukowanie.

§2. Zasady dostępu i warunki korzystania z Aplikacji mobilnej

1. Użytkownik składając Zamówienie za pośrednictwem Aplikacji mobilnej oświadcza, iż jest uprawniony do zawarcia Umowy, a podane przez niego dane osobowe są kompletne i zgodne ze stanem faktycznym oraz nie naruszają jakichkolwiek praw osób trzecich. W przypadku jakichkolwiek zmian w tym zakresie, Użytkownik zobowiązany jest do niezwłocznego poinformowania o nich Usługodawcę.
2. Użytkownik zobowiązany jest do korzystania z Aplikacji mobilnej w sposób zgodny z jej przeznaczeniem, obowiązującym prawem, zasadami współżycia społecznego oraz dobrymi obyczajami, mając na uwadze poszanowanie dóbr osobistych i praw własności intelektualnej osób trzecich.
3. Niedozwolone jest przysyłanie lub zamieszczanie przez Użytkownika treści o charakterze niewłaściwym, naruszających zarówno normy prawne, moralne i naruszających dobra osobiste innych osób, w szczególności treści bezprawnych, obraźliwych, nieprawdziwych, propagujących przemoc, nieetycznych, naruszających dobre obyczaje, etc.
4. Użytkownik zobowiązany jest do zaniechania jakichkolwiek prób wprowadzania do systemu informatycznego szkodliwych danych (złośliwe oprogramowanie w tym wirusy, pliki szpiegujące, „robaki” itp.).
5. Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za szkody wyrządzone na skutek udostępnienia osobom trzecim Urządzenia mobilnego i danych niezbędnych do składania Zamówień oraz obsługi płatności.
6. W przypadku stwierdzenia, że Użytkownik dopuszcza się działań zabronionych prawem lub Regulaminem, albo naruszających zasady współżycia społecznego lub godzących w usprawiedliwiony interes Usługodawcy, a w szczególności jego dobre imię, Usługodawca może podjąć wszelkie prawem dozwolone działania, w tym ograniczyć możliwość korzystania przez Użytkownika z Aplikacji i świadczonych za jej pośrednictwem Usług.

§3. Zawarcie i rozwiązanie Umowy

1. Umowa zostaje zawarta z chwilą dokonania akceptacji Regulaminu i rozpoczęcia korzystania z Usług świadczonych za pośrednictwem Aplikacji mobilnej.
2. Umowa zawierana jest na czas nieokreślony i może zostać rozwiązana przez Użytkownika w każdym czasie poprzez zaprzestanie korzystania z Aplikacji mobilnej.

§4. Zakres świadczonych Usług

1. Usługi świadczone drogą elektroniczną przez Usługodawcę polegają w szczególności na umożliwieniu złożenia Zamówienia na wybraną Ofertę Restauratora i dokonaniu płatności poprzez System Płatności Elektronicznej dostępny w Aplikacji mobilnej,
2. Korzystanie z oferowanych za pośrednictwem Aplikacji mobilnej Usług jest bezpłatne i dobrowolne.
3. Usługodawca publikuje w Aplikacji mobilnej Ofertę, zgodnie z przekazanymi przez Restauratora danymi.
4. Warunkiem koniecznym do skutecznego złożenia oraz zrealizowania Zamówienia jest akceptacja Oferty i dokonanie przez Użytkownika płatności poprzez udostępniony System Płatności Elektronicznej.
5. W celu finalizacji i obsługi płatności Zamówienia, wymagane jest od Użytkownika udostępnienie adresu e-mail.
6. Wskutek złożonego i skutecznie opłaconego Zamówienia, między Użytkownikiem a Restauratorem powstaje stosunek prawny. Użytkownik otrzymuje na wskazany adres e-mail potwierdzenie zawarcia umowy z Restauratorem.
7. Użycie pewnych składników lub dodatków do Zamówienia, może wywołać niepożądane skutki uboczne. Użytkownik w przypadku posiadania jakichkolwiek nietolerancji pokarmowych lub alergii, zobowiązany jest do weryfikacji listy alergenów dostępnej u Restauratora lub poinformowania o nich bezpośrednio obsługę.

§6. Płatność

1. Ceny podane w Aplikacji mobilnej wyrażone są w polskich złotych i są cenami brutto, zawierają wszystkie składniki, w tym podatek VAT.
2. Użytkownik może dokonać płatności za złożone Zamówienie poprzez aktualnie akceptowane formy płatności dostępne podczas składania Zamówienia. W przypadku korzystania z pośrednictwa innych Operatorów Płatności Online, może być konieczne zaakceptowanie regulaminu świadczenia takich usług przez dany podmiot.
3. Zamówienie jest skutecznie złożone w momencie pozytywnego wyniku autoryzacji 100% wartości Zamówienia.

4. Potwierdzenie Zamówienia wraz z dowodem płatności, przesyłane jest każdorazowo na wskazany przez Użytkownika adres-email.
5. Jeżeli Użytkownik nie dokona płatności lub odpowiedź autoryzacyjna będzie negatywna, Usługodawca ma prawo anulować Zamówienie, informując o tym Użytkownika drogą mailową lub poprzez komunikat w Aplikacji mobilnej.
6. Ceny podane w Ofercie udostępnionej w Aplikacji mobilnej odpowiadają cenom produktów i usług w menu lokalu i na stronie internetowej Restauratora, z uwzględnieniem wszelkich rabatów. W przypadku jakichkolwiek różnic w cenach, Użytkownikowi przysługuje zwrot ww. różnicy.
7. Usługodawca zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian cen dostępnych Ofert. Zamówienia złożone przed wejściem w życie zmian, o których mowa w poprzednim zdaniu, realizowane będą na zasadach obowiązujących w momencie ich składania.

§7. Odstąpienie od umowy

1. Zgodnie z art. 38 pkt 4 ustawy z dnia 30 maja 2014r. o prawach konsumenta (Dz.U. 2014 poz. 827), Użytkownikowi nie przysługuje prawo odstąpienia od zawartej z Restauratorem umowy.
2. Jedynie w przypadku niemożności realizacji Zamówienia przez Restauratora, względnie jego części i braku zgody Użytkownika na złożoną przez Restauratora alternatywę, każdej ze Stron przysługuje prawo odstąpienia od umowy.
3. Do skutecznego odstąpienia od umowy, o którym mowa w pkt 2, wystarczy złożenie oświadczenia drogą mailową pod adresem biuro@risto.com.pl.
4. Zwrot płatności dokonywany jest niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od odstąpienia od zawartej umowy.
5. Zwrot dokonywany jest bezpośrednio na rachunek bankowy Użytkownika, z którego dokonano płatności.

§8. Ochrona danych osobowych

1. Korzystanie z Aplikacji jest jednoznaczne z przetwarzaniem przez Usługodawcę danych osobowych Użytkowników (w szczególności ich imienia, nazwiska oraz adresu e-mail), zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.

2. Administratorem danych osobowych Użytkowników jest Usługodawca.
3. Użytkownik ma możliwość dostępu do dotyczących go danych w celu ich weryfikacji, modyfikacji, zawieszenia lub usunięcia z bazy Usługodawcy, poprzez kontakt e-mail z Usługodawcą.
4. Dane są przetwarzane przez Usługodawcę w celu prawidłowej realizacji świadczonych Usług.
5. Szczegółowe informacje dotyczące ochrony danych osobowych zawarte zostały w dokumencie Polityka Prywatności.

§9. Reklamacje

1. Użytkownik może złożyć reklamację, jeżeli Usługi przewidziane w ramach Aplikacji mobilnej, nie są realizowane przez Usługodawcę lub są realizowane niezgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu.
2. Reklamacja powinna zawierać co najmniej:
 - a) imię i nazwisko,
 - b) adres poczty elektronicznej e-mail,
 - c) dokładny opis zgłaszanych zastrzeżeń.
3. Usługodawca zobowiązany jest zająć stanowisko co do złożonej przez Użytkownika reklamacji w przeciągu 14 dni od zgłoszenia.
4. Brak odpowiedzi ze strony Usługodawcy po upływie wskazanego w pkt 3 niniejszego paragrafu terminu skutkuje uznaniem reklamacji za uzasadnioną.
5. Reklamacje należy zgłaszać na adres e-mail biuro@risto.com.pl.
6. Odpowiedź na reklamację wysyłana jest na adres e-mail wskazany przez Użytkownika.
7. Reklamacje dotyczące Oferty i Zamówienia, w szczególności dotyczące ich jakości, sposobu realizacji, czasu oczekiwania itp., winny być składane bezpośrednio u Restauratora z wykorzystaniem danych kontaktowych dostępnych w Aplikacji mobilnej.

§10. Odpowiedzialność

1. Usługodawca nie odpowiada za poprawność Oferty, zapewnienia i oświadczenia Restauratora oraz za realizację złożonego Zamówienia. Wszelką odpowiedzialność za szkody wyrządzone Użytkownikowi ponosi Restaurator.
2. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne szkody powstałe m.in. w wyniku:
 - a) niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązań przez Restauratora;
 - b) niezawinionego przez Usługodawcę braku dostępności i ciągłości Usług w ramach Aplikacji mobilnej;
 - c) podania nieprawdziwych lub niepełnych danych podczas składania Zamówienia i dokonywania płatności przez udostępniony System Płatności Elektronicznej;
 - d) nieotrzymania poczty elektronicznej z przyczyn niezależnych od Usługodawcy;
 - e) działania czynników i osób trzecich (awarie kabla, sprzętu lub oprogramowania w sieciach operatorów telekomunikacyjnych, komórkowych itp.), na które Usługodawca nie miał wpływu oraz nie mógł im zapobiec;
 - f) działania okoliczności Siły wyższej.
3. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek trudności w skanowaniu lub posługiwaniu się skanami Kodów QR, które spowodowane są okolicznościami innymi niż wady Aplikacji mobilnej, a w szczególności spowodowane są parametrami lub stanem technicznym Urządzenia mobilnego lub błędami w obsłudze Aplikacji mobilnej.
4. Usługodawca prowadzi bieżący nadzór nad technicznym funkcjonowaniem Aplikacji mobilnej, zapewniając poprawność jej działania. Usługodawca nie gwarantuje jednak stałej dostępności wszystkich funkcjonalności Aplikacji, jak również ich bezbłędnego działania.
5. Usługodawca uznaje, że żadne oprogramowanie, w tym oprogramowanie obsługujące Aplikację mobilną, ze swej natury nie jest wolne od błędów. Usługodawca oświadcza, że nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek szkody wynikłe z utraty danych powstałych na skutek błędów lub wad Aplikacji mobilnej.

§11. Prawa autorskie

1. Wszelkie treści i znaki graficzne udostępniane w Aplikacji mobilnej, podlegają ochronie prawnej wynikającej z osobistych oraz majątkowych praw autorskich, które należą

bezpośrednio do Usługodawcy lub Restauratora lub innych podmiotów publikujących w ramach Aplikacji mobilnej za zgodą Usługodawcy.

2. Zabrania się kopiowania oraz rozpowszechniania bez pisemnej zgody Usługodawcy treści znajdujących się w Aplikacji mobilnej.
3. Powyższe dotyczy przede wszystkim wszelkich treści pisanych, zdjęć, grafik, logo oraz innych materiałów graficznych.
4. Wykorzystanie wymienionych powyżej materiałów bez pisemnej zgody Usługodawcy, Restauratora lub innych podmiotów publikujących w ramach Aplikacji mobilnej za zgodą Usługodawcy, jest niezgodne z prawem i może stanowić podstawę do wszczęcia postępowania cywilnego oraz karnego przeciwko dopuszczającym się tego procederu.

§12. Postanowienia końcowe

1. Usługodawca zobowiązuje się do sprawowania nadzoru nad prawidłowym funkcjonowaniem Aplikacji mobilnej oraz do dokonywania niezbędnych aktualizacji.
2. Usługodawca zastrzega sobie prawo do wprowadzenia ograniczeń w korzystaniu z Aplikacji, spowodowanych pracami konserwacyjnymi, pracami nad polepszeniem ich funkcjonalności oraz serwisem technicznym. Jednocześnie Usługodawca zobowiązuje się do dołożenia wszelkich starań, by wspomniane przerwy odbywały się w godzinach nocnych i trwały jak najkrócej.
3. Usługodawca zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu. Zmiany Regulaminu wchodzi w życie w momencie wyraźnie wskazanym przez Usługodawcę, nie wcześniej jednak niż po 7 dniach od ich ogłoszenia. Informacja o zmianie Regulaminu publikowana będzie w formie komunikatu w Aplikacji mobilnej lub udostępniana za pośrednictwem poczty elektronicznej e-mail. Użytkownik może zaakceptować lub nie zaakceptować zmian Regulaminu, niemniej jednak zmiany uważane są za zaakceptowane przez Użytkownika z momentem skorzystania przez niego z Aplikacji mobilnej.
4. 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.
5. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie zastosowanie mają powszechnie obowiązujące przepisy prawa.

6. Wszelkie spory rozstrzygane będą przede wszystkim w sposób polubowny lub w obecności niezależnego i bezstronnego mediatora. Jednakże w przypadku braku możliwości polubownego rozwiązania sporu w tym za pośrednictwem mediacji, właściwość Sądu określana będzie według przepisów powszechnie obowiązujących w Rzeczypospolitej Polskiej.
7. Niniejszy Regulamin regulowany oraz interpretowany jest według przepisów prawa obowiązującego w Rzeczypospolitej Polskiej.
8. Regulamin wchodzi w życie z dn. 01.06.2020r.