



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 (t.j. Dz. U. z 2017 r., poz. 933, z późn. zm.).
- 6) "Kodeks postępowania cywilnego" - ustawa z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (t.j. Dz. U. z 2017 r., poz. 67, z późn. zm.).
- 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 zwanym 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) "Serwis" - serwis internetowy dostępny pod adresem URL <https://www.frentzza.pl> (wraz z wszystkimi podstronami), za pośrednictwem którego świadczony są Usługi.
- 16) "Umowa sprzedaży" - umowa sprzedaży Posiłków, w rozumieniu Kodeksu cywilnego, zawierana pomiędzy Restauratorem a Użytkownikiem z wykorzystaniem Serwisu lub Aplikacji.
- 17) "Urządzenie końcowe" - przenośne urządzenie typu smartfon, tablet, palmtop działające na systemie operacyjnym Android lub iOS, za pomocą którego Użytkownik korzysta z Serwisu lub Aplikacji..
- 18) "Usługa" ("Usługi") - 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.
- 19) "Ustawa o ochronie danych osobowych" - ustawa z dnia 27 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (t.j. Dz. U. z 2016 r., poz. 922).
- 20) "Ustawa o prawach konsumenta" - ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 r., poz. 827, z późn. zm.).
- 21) "Ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną" - ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. Dz. U. z 2016 r., poz. 1030).

22) "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 przyznają zdolność prawną, a która dokonuje Zamówienia.

23) "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 Umów 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 Frenzza 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 Frenzza 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. powtórna 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 § 6 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 określane 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 tpay.com lub 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.

§ 10 Uprawnienie do odstąpienia od umowy oraz rękojmia

1. Użytkownik będący Konsumentem może - z zastrzeżeniem ust. 8 poniżej - odstąpić od Umowy sprzedaży zawartej na odległość za pośrednictwem Serwisu bez podania przyczyny, składając stosowne oświadczenie na piśmie, w terminie 14 dni (słownie: czternastu dni).

2. Skorzystanie z prawa odstąpienia od Umowy sprzedaży następuje poprzez poinformowanie Restauratora, z którym Konsument zawarł Umowę sprzedaży, w drodze jednoznacznego oświadczenia o odstąpieniu (np. pismo wysłane pocztą lub pocztą elektroniczną).

3. Prawo do odstąpienia od Umowy sprzedaży wygasa po upływie 14 dni od dnia, w którym nastąpiło objęcie Posiłku w posiadanie przez Konsumenta lub wskazaną przez niego osobę trzecią inną niż przewoźnik. Do zachowania terminu do odstąpienia od Umowy sprzedaży wystarczy wysłanie oświadczenia, o którym mowa w ust. 2 powyżej, przed upływem tego terminu.

4. W przypadku odstąpienia od Umowy sprzedaży, Restaurator dokona zwrotu wszystkich otrzymanych płatności, w tym ewentualnych kosztów dostarczenia Posiłku. Jeżeli Konsument wybrał sposób dostarczenia Posiłku inny niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany przez Restauratora, Restaurator nie jest zobowiązany do zwrotu Konsumentowi poniesionych przez niego dodatkowych kosztów. Restaurator dokonuje zwrotu płatności niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Konsumenta o odstąpieniu od Umowy, z tym zastrzeżeniem, że Restaurator może wstrzymać się ze zwrotem płatności otrzymanych od Konsumenta do chwili otrzymania Posiłku z powrotem lub dostarczenia przez Konsumenta dowodu ich odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej. Zwrot płatności dokonywany jest przy użyciu takiego samego sposobu płatności, jakiego użył Konsument, chyba że Konsument wyraźnie zgodzi się na inne rozwiązanie.

5. W przypadku odstąpienia od Umowy sprzedaży, Umowa sprzedaży jest uważana za niezawartą.

6. Pośiłek należy zwrócić na adres podany w Serwisie przez konkretnego Restauratora, z którym Konsument zawarł Umowę sprzedaży. Zwrot powinien nastąpić niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 14 dni od dnia, w którym Konsument odstąpił od Umowy sprzedaży

7. Koszt opakowania Posiłku w sposób zapewniający jego bezpieczeństwo oraz koszt bezpośredniego zwrotu Posiłku ponosi Konsument.

8. Prawo odstąpienia od Umowy sprzedaży nie przysługuje w przypadku Umów sprzedaży, w których przedmiotem świadczenia jest rzecz nieprefabrykowana, wyprodukowana według specyfikacji Konsumenta lub służąca zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb oraz Umów sprzedaży, w których przedmiotem świadczenia jest rzecz ulegająca szybkiemu zepsuciu lub mająca krótki termin przydatności do użycia. W związku z tym prawo odstąpienia od Umowy nie przysługuje w przypadku takich posiłków jak np. burgery, dania obiadowe, sałatki, itp.; przysługuje natomiast w przypadku innych artykułów znajdujących się w ofercie poszczególnych Restauracji, które przez swój charakter mogą zostać zwrócone Restauratorowi w niezmienionej postaci.

9. Restaurator będący stroną Umowy sprzedaży odpowiada, jako sprzedawca, wobec Konsumenta za zgodność Posiłku z umową, w zakresie określonym Kodeksem cywilnym.

10. W celu uniknięcia wątpliwości stwierdza się, że żadne z postanowień niniejszego Regulaminu nie ogranicza uprawnień Konsumenta, jakie przysługują mu na podstawie przepisów prawa obowiązującego na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej. W przypadku stwierdzenia istnienia postanowienia o takim charakterze zastosowanie znajdują przepisy Kodeksu cywilnego oraz Ustawy o prawach konsumenta.

§ 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 podała 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. Pod adresem <http://ec.europa.eu/consumers/odr> dostępna jest platforma internetowego systemu rozstrzygania sporów pomiędzy Konsumentami i przedsiębiorcami na szczeblu unijnym (tzw. platforma ODR). Platforma ODR stanowi interaktywną i wielojęzyczną stronę internetową z punktem kompleksowej obsługi dla Konsumentów i przedsiębiorców dążących do pozasądowego rozstrzygnięcia sporu dotyczącego zobowiązań umownych wynikających z internetowej umowy sprzedaży.

11. Wszelkie inne powiadomienia, uwagi lub pytania dotyczące funkcjonowania Serwisu lub Aplikacji można kierować pocztą elektroniczną na adres: reklamacje@frentzza.pl

§ 12 Polityka ochrony danych osobowych

Dane osobowe są przetwarzane:

1. W celu prowadzenia i obsługi konta użytkownika w danym Serwisie, na zasadach opisanych w regulaminie;
2. w celach analitycznych i statystycznych – podstawą prawną przetwarzania jest prawnie uzasadniony interes Administratora (art. 6 ust. 1 lit. f RODO), polegający na prowadzeniu analiz aktywności Użytkowników w Serwisie i sposobu korzystania z konta, a także

- preferencji Użytkowników w celu poprawy stosowanych funkcjonalności;
3. w celu badania satysfakcji naszych Klientów i określanie jakości naszych usług. W celu badania satysfakcji naszych Klientów oraz określenia jakości naszej obsługi będziemy przetwarzać Twoje dane wskazane w ankiecie, o której wypełnienie możemy Cię poprosić lub w przeprowadzonej rozmowie telefonicznej;
 4. w celu ewentualnego ustalenia i dochodzenia roszczeń lub obrony przed roszczeniami – podstawą prawną przetwarzania jest prawnie 16.01.2020 4 uzasadniony interes Administratora (art. 6 ust. 1 lit. f RODO), polegający na ochronie jego praw;
 5. w celach marketingowych Administratora oraz innych podmiotów – zasady przetwarzania Danych osobowych w celach marketingowych
 6. RODO, czyli 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 oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE.
 7. Wyznaczyliśmy Inspektora Ochrony Danych, z którym możesz się kontaktować we wszelkich sprawach związanych z przetwarzaniem przez nas Twoich danych osobowych oraz w celu skorzystania z Twoich praw związanych z przetwarzaniem przez nas Twoich danych osobowych.
 8. Aby skontaktować się z Inspektorem Ochrony Danych prześlij do nas e-mail na adres: iod@frentzza.pl

§ 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. Rozstrzygnięcie ewentualnych sporów powstałych pomiędzy Operatorem a Konsumentem zostaje poddane sądom właściwym zgodnie z postanowieniami właściwych przepisów Kodeksu postępowania cywilnego.
8. Rozstrzygnięcie 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 11.03.2020 r.