

REGULAMIN SERWISU INTERNETOWEGO

Istambulkebab.pl

Formuła niniejszego regulaminu zakłada ustalenie ogólnych zasad i warunków korzystania z Serwisu Internetowego. Niniejszy Regulamin skierowany jest do Klientów i reguluje w szczególności zasady korzystania z Serwisu, w tym kwestie naszej odpowiedzialności .

Zapraszamy do zapoznania się regulaminem,

Właścicielem Istambul Kebab jest IMEN - BEN EL ABED SOFIANE z siedzibą przy ul. Powstańców Śląskich 154c 53-315 Wrocław NIP: 639 193 47 95 , adres poczty elektronicznej:sofianeabed2@gmail.com oraz numer telefonu kontaktowego: 536 965 192 (dalej jako: „**Usługodawca**”).



- **DEFINICJE**

- Definicje użyte w niniejszym Regulaminie oznaczają:
 - **FORMULARZ ZAMÓWIENIA** – Usługa Elektroniczna, interaktywny formularz dostępny w Serwisie Internetowym umożliwiający Klientowi złożenie Zamówienia, w szczególności poprzez wybranie Produktu, dodanie go do elektronicznego koszyka oraz określenie warunków Umowy Sprzedaży, w tym sposobu dostawy i płatności
 - **KODEKS CYWILNY** – ustawa kodeks cywilny z dnia 23 kwietnia 1964 r. (Dz. U. Nr 16, poz. 93 ze zm.).
 - **MENU** - Usługa Elektroniczna, menu dostępne w Serwisie Internetowym zawierające rodzaje, opis oraz ceny Produktów oferowanych w Restauracji Sprzedawcy.
 - **PRAWO AUTORSKIE** – ustawa o prawie autorskim i prawach pokrewnych z dnia 4 lutego 1994 r. (Dz. U. Nr 24, poz. 83 ze zm.)
 - **PRODUKT** – produkt znajdujący się w Menu na stronie internetowej Serwisu, którego zakupu może dokonać Klient.
 - **REGULAMIN** – niniejszy regulamin Serwisu Internetowego.
 - **SERWIS INTERNETOWY, SERWIS, www** – serwis internetowy Usługodawcy dostępny pod adresem internetowym [http//](http://)
 - **UMOWA SPRZEDAŻY** – umowa sprzedaży Produktu oraz obejmująca również jego dostarczenie Klientowi lub udostępnienie do odbioru przez Klienta, zawierana albo zawarta między Klientem a Sprzedawcą za pomocą Serwisu Internetowego. Umowa Sprzedaży zawierana jest zgodnie z uprzednio złożonym Zamówieniem przez Klienta oraz na

warunkach zawartych w niniejszym Regulaminie.

- **USŁUGA ELEKTRONICZNA** – usługa świadczona drogą elektroniczną przez Usługodawcę na rzecz Usługobiorcy za pośrednictwem Serwisu Internetowego zgodnie z Regulaminem.
 - **USŁUGOBIORCA/KLIENT** – osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, a w wypadkach przewidzianych przez przepisy powszechnie obowiązujące także osoba fizyczna posiadająca ograniczoną zdolność do czynności prawnych – zawierająca Umowę Sprzedaży z Sprzedawcą albo korzystająca z Usług Elektronicznych dostępnych w www.istambulkebab.pl
 - **USŁUGODAWCA/SPRZEDAWCA** –
 - **USTAWA O PRAWACH KONSUMENTA, USTAWA** – ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. 2014 poz. 827 ze zm.).
 - **ZAMÓWIENIE** – oświadczenie woli Klienta składane za pomocą Formularza Zamówienia i zmierzające bezpośrednio do zawarcia Umowy Sprzedaży ze Sprzedawcą.
- **OGÓLNE WARUNKI KORZYSTANIA**
 - www.istambulkebab.pl jest portalem umożliwiającym przeglądanie i zamawianie Produktów z restauracji Usługodawcy wraz z usługą dowozu na terenie miasta Wrocław, w zależności od lokalizacji ceny dostaw mogą być różne i ulegać zmianie.
 - Usługobiorca obowiązany jest do korzystania z Serwisu Internetowego w sposób zgodny z prawem i dobrymi obyczajami mając na uwadze poszanowanie dóbr osobistych oraz praw autorskich i własności intelektualnej Usługodawcy oraz osób trzecich. Usługobiorca obowiązany jest do wprowadzania danych zgodnych ze stanem faktycznym. Usługobiorcę obowiązuje zakaz dostarczania treści o charakterze bezprawnym.
 - Wymagania techniczne niezbędne do współpracy z systemem teleinformatycznym, którym posługuje się Usługodawca: (1) komputer, laptop lub inne urządzenie multimedialne z dostępem do Internetu; (2) dostęp do poczty elektronicznej; (3) przeglądarka internetowa: Mozilla Firefox w wersji 17.0 i wyższej lub Internet Explorer w wersji 10.0 i wyższej, Opera w wersji 12.0 i wyższej, Google Chrome w wersji 23.0. i wyższej, Safari w wersji 5.0 i wyższej, Microsoft Edge w wersji 25.10586.0.0 i wyższej.
 - **ZASADY KORZYSTANIA Z SERWISU**
 - Korzystać z Serwisu Internetowego na warunkach wskazanych w Regulaminie może każdy Usługobiorca.
 - Usługobiorca może korzystać w Serwisie Internetowym z następujących Usług Elektronicznych:
 - **Menu;**
 - **Formularz Zamówienia.**
 - Opis Usług Elektronicznych i zasad ich działania dostępny jest w Regulaminie.
 - Usługodawca obowiązany jest świadczyć Usługi Elektroniczne bez wad.
 - **Przeglądanie Menu** dostępnego w Serwisie Internetowym jest nieodpłatne i dostępne dla każdego Usługobiorcy. Samo przeglądanie Menu możliwe jest po przejściu do zakładki „Zamów online” dostępnej w Serwisie Internetowym. Usługobiorca ma możliwość w każdej chwili i bez podania przyczyny zaprzestania przeglądania Menu poprzez zamknięcie przeglądarki internetowej.

• WARUNKI SKŁADANIA ZAMÓWIEŃ

- Jedną z funkcjonalności Serwisu Internetowego jest Formularz Zamówienia, za pomocą którego Klient może zawrzeć Umowę Sprzedaży z Istambul Kebab. Umowa Sprzedaży z www.istambulkebab.pl zawierana jest z chwilą wypełnienia Formularza Zamówienia i kliknięciu pola „**Zamów i zapłać**”.
- Korzystanie z Formularza Zamówienia rozpoczyna się z momentem dodania przez Klienta pierwszego Produktu do elektronicznego koszyka w Serwisie. Złożenie zamówienia następuje po wykonaniu przez Klienta łącznie dwóch kolejnych kroków – (1) po wypełnieniu Formularza Zamówienia, (2) kliknięciu na stronie Serwisu po wypełnieniu formularza zamówienia pola „**Zamów i zapłać**” – do tego momentu istnieje możliwość samodzielnej modyfikacji wprowadzanych danych. W formularzu zamówienia niezbędne jest podanie przez Klienta następujących danych dotyczących Klienta: imię adres poczty elektronicznej, numer telefonu kontaktowego, a w przypadku dostawy, adresu dostawy (ulica, numer domu/mieszkania, kod pocztowy, miejscowość).
- Cena Produktu uwidoczniiona na stronie Serwisu podana jest w złotych polskich i zawiera podatki. O łącznej cenie Produktu będącego przedmiotem zamówienia wraz z podatkami oraz prowizją, a także o kosztach dostawy (w tym opłatach za transport) oraz o innych kosztach, a gdy nie można ustalić wysokości tych opłat – o obowiązku ich uiszczenia, Klient jest informowany na stronach Serwisu w trakcie składania zamówienia, w tym także w chwili wyrażenia przez Klienta woli związania się Umową Sprzedaży
- Utrwalenie, zabezpieczenie oraz udostępnienie Klientowi treści zawieranej Umowy Sprzedaży następuje poprzez (1) udostępnienie niniejszego Regulaminu na stronie Serwisu Internetowego oraz (2) przesłanie Klientowi wiadomości e-mail po zakupie. Treść Umowy Sprzedaży jest dodatkowo utrwalona i zabezpieczona w systemie informatycznym Usługodawcy.
- Sposoby i termin płatności: płatność może być dokonana za pomocą płatności elektronicznych lub kartą płatniczą, za pośrednictwem serwisu PayU.pl – spółka PayU S.A. z siedzibą w Poznaniu (adres siedziby: ul. Grunwaldzka 182, 60-166 Poznań), wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000274399, akta rejestrowe przechowywane przez Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, kapitał zakładowy w wysokości 4.000.000 zł w całości opłacony, NIP: 779-23-08-495, <https://www.payu.pl>:
- Termin płatności: Klient obowiązany jest do dokonania płatności w terminie jednej godziny od chwili złożenia Zamówienia, jednak nie później niż na godzinę przed terminem określonym w pkt. 4.9 Regulaminu.
- Dostawa Produktu do Klienta jest odpłatna, chyba że Umowa Sprzedaży stanowi inaczej. Koszty dostawy są wskazywane Klientowi w trakcie składania Zamówienia, w tym także w chwili wyrażenia przez Klienta woli związania się Umową Sprzedaży.
- Sprzedawca udostępnia następujące sposoby dostawy:
 - Odbiór osobisty Produktu przez Klienta pod adresem: ul. Kamienna 2, 53-308 Wrocław
 - Dostawa własna Sprzedawcy na terytorium wskazanym w pkt. 2.1 Regulaminu.
- Sprzedawca jest obowiązany dostarczyć Klientowi Zamówienie lub udostępnić Klientowi Zamówienie do odbioru, tego samego dnia, w którym termin rozpoczął bieg, jednak otwarcia lokalu i obsługiwaną godzinie dostaw. Początek biegu terminu dostawy/gotowości do odbioru liczy się od chwili zaksięgowania płatności tytułem Umowy Sprzedaży na rachunku bankowym lub rozliczeniowym Sprzedawcy.
- 10. Zasadniczą formą bieżącej komunikacji na odległość z Usługodawcą jest poczta elektroniczna (e-mail: sofianeabed2@gmail.com) oraz telefon (535 171 312), za pośrednictwem których można wymieniać z nami informacje dotyczące korzystania z www.istambulkebab.pl Usługobiorcy mogą kontaktować się z Usługodawcą także na inne

dopuszczalne prawem sposoby.

• REKLAMACJE

- Sprzedawca/Usługodawca jest obowiązany wykonać Umowę Sprzedaży oraz świadczyć Usługi Elektroniczne bez wad.
- Reklamacje związane z Umową Sprzedaży oraz z działaniem Serwisu Internetowego mogą Państwo złożyć na przykład drogą poczty elektronicznej (mailowo) na adres: sofianeabed2@gmail.com lub pisemnie na adres: ul. Kamienna 2, 53-308 Wrocław. Zalecamy podanie w opisie reklamacji: (1) informacji i okoliczności dotyczących przedmiotu reklamacji, w szczególności rodzaju i daty wystąpienia nieprawidłowości; (2) Państwa roszczenie; oraz (3) danych kontaktowych składającego reklamację – ułatwi to i przyspieszy rozpatrzenie reklamacji przez Usługodawcę. Wymogi podane w zdaniu poprzednim mają formę jedynie zalecenia i nie wpływają na skuteczność reklamacji złożonych z pominięciem zalecanego opisu reklamacji.
- Usługodawca ustosunkuje się do reklamacji niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia jej złożenia. W przypadku konsumentów brak ustosunkowania się w powyższym terminie oznacza, że Usługodawca uznał reklamację za uzasadnioną.

• Odstąpienie od umowy

- Niniejszy punkt Regulaminu ma zastosowanie jedynie do Usługobiorców/Klientów będących konsumentami.
- **Prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość nie przysługuje konsumentowi m.in. w odniesieniu do umowy: (1) w której przedmiotem świadczenia jest Produkt nieprefabrykowany, wyprodukowany według specyfikacji konsumenta lub służący zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb; (2) w której przedmiotem świadczenia jest Produkt ulegający szybkiemu zepsuciu lub mający krótki termin przydatności do użycia; (3) w której przedmiotem świadczenia jest Produkt dostarczany w zapieczętowanym opakowaniu, którego po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu; (4) o świadczenie usług w zakresie zakwaterowania, innych niż do celów mieszkalnych, przewozu rzeczy, najmu samochodów, gastronomii, usług związanych z wypoczynkiem, wydarzeniami rozrywkowymi, sportowymi lub kulturalnymi, jeżeli w umowie oznaczono dzień lub okres świadczenia usługi; (5) o świadczenie usług, jeżeli Sprzedawca wykonał w pełni usługę za wyraźną zgodą konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez Sprzedawcę utraci prawo odstąpienia od umowy.**
- Z zastrzeżeniem pkt. 7.2 Regulaminu konsument, który zawarł umowę na odległość, może w terminie 14 dni kalendarzowych odstąpić od niej bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, z zastrzeżeniem kosztów o których mowa w pkt. 7.4 Regulaminu. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. Przykładowy wzór formularza odstąpienia od umowy zawarty jest w załączniku nr 2 do Ustawy o Prawach Konsumenta. Konsument może skorzystać z wzoru formularza, jednak nie jest to obowiązkowe. Oświadczenie o odstąpieniu od umowy może zostać złożone na przykład: za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: sofianeabed2@gmail.com
- Możliwe koszty związane z odstąpieniem przez konsumenta od umowy, które obowiązany jest ponieść konsument: w przypadku usługi, której wykonywanie - na wyraźne żądanie konsumenta - rozpoczęło się przed upływem terminu do odstąpienia od umowy, konsument, który wykonuje prawo odstąpienia od umowy po zgłoszeniu takiego żądania, ma obowiązek zapłaty za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od umowy. Kwotę zapłaty oblicza się proporcjonalnie do zakresu spełnionego świadczenia, z uwzględnieniem uzgodnionej w umowie

ceny lub wynagrodzenia. Jeżeli cena lub wynagrodzenie są nadmierne, podstawą obliczenia tej kwoty jest wartość rynkowa spełnionego świadczenia.

- Bieg terminu do odstąpienia od umowy rozpoczyna się od dnia wejścia w posiadanie Produktu a w przypadku usług, od dnia zawarcia umowy.

• POZASĄDOWE SPOSOBY ROZPATRYWANIA REKLAMACJI I DOCHODZENIA ROSZCZEŃ ORAZ ZASADY DOSTĘPU DO TYCH PROCEDUR

- Niniejszy punkt Regulaminu ma zastosowanie jedynie do Klientów będących konsumentami.
- Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania przez Klienta będącego konsumentem z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur dostępne są na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod adresem: https://uokik.gov.pl/pozasadowe_rozwiazywanie_sporow_konsumentkich.php.
- Przy Prezisie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów działa także punkt kontaktowy (telefon: 22 55 60 333, email: kontakt.adr@uokik.gov.pl lub adres pisemny: Pl. Powstańców Warszawy 1, 00-030 Warszawa.), którego zadaniem jest między innymi udzielanie pomocy konsumentom w sprawach dotyczących pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.
- Konsument posiada następujące przykładowe możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń: (1) wniosek o rozstrzygnięcie sporu do stałego polubownego sądu konsumenckiego (więcej informacji na stronie: <http://www.spsk.wiih.org.pl/>); (2) wniosek w sprawie pozasądowego rozwiązania sporu do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej (więcej informacji na stronie inspektora właściwego ze względu na miejsce wykonywania działalności gospodarczej przez Sprzedawcę); oraz (3) pomoc powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów (m.in. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich). Porady udzielane są między innymi mailowo pod adresem porady@dlakonsumentow.pl oraz pod numerem infolinii konsumenckiej 801 440 220 (infolinia czynna w Dni Robocze, w godzinach 8:00 - 18:00, opłata za połączenie wg taryfy operatora).
- Pod adresem <http://ec.europa.eu/consumers/odr> dostępna jest platforma internetowego systemu rozstrzygania sporów pomiędzy konsumentami i przedsiębiorcami na szczeblu unijnym (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 lub umowy o świadczenie usług (więcej informacji na stronie samej platformy lub pod adresem internetowym Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: https://uokik.gov.pl/spory_konsumentckie_faq_platforma_odr.php
- **PRAWA AUTORSKIE**
 - Prawa autorskie oraz prawa własności intelektualnej do Serwisu Internetowego jako całości oraz jego poszczególnych elementów, w tym treści, grafik, utworów, wzorów i znaków dostępnych w jego ramach należą do Usługodawcy lub innych uprawnionych podmiotów trzecich i objęte są ochroną Prawa Autorskiego oraz innych przepisów powszechnie obowiązującego prawa. Ochrona przyznana Serwisowi Internetowemu obejmuje wszystkie formy ich wyrażenia.
 - Znaki handlowe Usługodawcy oraz podmiotów trzecich powinny być używane zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

- **POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

- Umowy zawierane poprzez www.istambulkebab.pl zawierane są zgodnie z prawem polskim i w języku polskim.
- Zmiana Regulaminu - Usługodawca zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian Regulaminu z ważnych przyczyn to jest: zmiany przepisów prawa; zmian lub dodania nowych Usług Elektronicznych - w zakresie, w jakim te zmiany wpływają na realizację postanowień niniejszego Regulaminu. Zmieniony Regulamin wiąże Usługobiorcę, jeżeli zostały zachowane wymagania określone w art. 384 oraz 384[1] Kodeksu cywilnego, to jest został on prawidłowo powiadomiony o zmianach i nie wypowiedział umowy w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia powiadomienia. W wypadku gdyby zmiana Regulaminu skutkowałą wprowadzeniem jakichkolwiek nowych opłat lub podwyższeniem obecnych Usługobiorca będący konsumentem ma prawo odstąpienia od umowy.
- W sprawach nieuregulowanych niniejszym regulaminem mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego, w szczególności: Kodeksu cywilnego; ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną z dnia 18 lipca 2002 r. (Dz.U. 2002 nr 144, poz. 1204 ze zm.); Ustawy o Prawach Konsumenta oraz inne właściwe przepisy powszechnie obowiązującego prawa.

W razie pytań jesteśmy zawsze do Państwa dyspozycji – prosimy o kontakt.

Zapraszamy do korzystania z serwisu,