

# **Regulamin serwisu internetowego „Healthy Food”**

Niniejszy serwis internetowy „Healthy food” dostępny pod adresem internetowym <https://hfood.pl/> (dalej: „Healthy food” lub „Serwis”) prowadzony jest przez HEALTHY FOOD GROUP Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością w Łodzi przy ul. 3 maja 64 lok. 66C, 93-408 Łódź wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Łodzi – Śródmieścia w Łodzi, XX Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000800447, NIP: 7292731629, REGON: 384229593, numer telefonu: +42 307 02 01, adres e-mail: [biuro@hfood.pl](mailto:biuro@hfood.pl), zaś dodatkowe adresy poczty elektronicznej i numery kontaktowe wskazane są na stronie Serwisu w zakładce „Kontakt”.

Przedmiotowy regulamin serwisu internetowego Healthy food opisuje rodzaje i sposób świadczenia usług drogą elektroniczną, w tym metody zawierania umów za pośrednictwem Serwisu Healthy Food, składania i realizacji zamówień, przebieg wykonywania zawartych umów, prawa i obowiązki Klienta i Sprzedawcy, a także tryb odstąpienia od umowy i skorzystania z postępowania reklamacyjnego.

## **1. Definicje regulaminu serwisu internetowego Healthy food**

Serwis – serwis internetowy dostępny pod adresem internetowym <https://hfood.pl/>

Sprzedawca – HEALTHY FOOD GROUP Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Łodzi przy ul. 3 maja 64 lok. 66C, 93-408 Łódź, KRS: 0000800447, NIP: 7292731629, REGON: 384229593

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, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną zawierająca umowę ze Sprzedawcą

Konsument – osoba fizyczna dokonująca ze Sprzedawcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową, a także osoba fizyczna zawierająca umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej

Przedsiębiorca – Klient będący przedsiębiorcą w rozumieniu art. 431 k.c.

Produkt – posiłki – diety z możliwością wyboru menu oferowane przez Usługodawcę za pośrednictwem Serwisu

Torwar – inne przedmioty oferowane przez Sprzedawcę niebędące Produktami w rozumieniu niniejszego regulaminu

Usługa – proces przygotowania, sprzedaży za pośrednictwem Serwisu oraz dostawy posiłków realizowana przez Sprzedawcę za pośrednictwem Serwisu

Umowa – stosunek zobowiązaniowy zawierany na odległość pomiędzy Klientem a Sprzedawcą za pomocą Serwisu, której przedmiotem jest świadczenie Usługi przez Sprzedawcę na rzecz Klienta

Konto – konto Klienta zawierające zbiór danych o Kliencie, które zawierają między innymi dane niezbędne do założenia Konta w Serwisie oraz historię zakupów, które znajdują się w Serwisie

Okres abonamentowy – liczba dni, w których Sprzedawca realizuje na rzecz Klienta przedmiot Umowy

Zamówienie – oświadczenie woli Klienta składane za pomocą Zamówienia za pośrednictwem Serwisu zmierzające bezpośrednio do zawarcia umowy ze Sprzedawcą za pośrednictwem Serwisu w formie zamówienia z poziomu Konta Klienta lub Zamówienia gościnnego

Rejestracja – formularz dostępny w Serwisie umożliwiający utworzenie Konta Klienta pod adresem internetowym: <https://panel.dietly.pl/logowanie-catering?company=hfoodlodz>

Promocje – aktualne zniżki i rabaty publikowane w Serwisie w zakładce „Promocje” oraz poprzez media społecznościowe

Skarbonka – funkcja udostępniona w Panelu Konta klienta umożliwiająca gromadzenie punktów, które Klient może zrealizować na Produkty i Usługi oferowane przez Sprzedawcę lub do uzyskania zniżki na Zamówienie

Dni robocze – dni od poniedziałku do piątku, za wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy w rozumieniu ustawy z dnia 18 stycznia 1951 r. o dniach wolnych od pracy (Dz. U. z 2020 poz. 1920)

Ustawa o prawach konsumenta – ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2020 r. poz. 287)

Ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną – Ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 344).

Kodeks Cywilny – ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz. U. z 2020 r. poz. 1740)

Regulamin – uregulowania zawarte w niniejszym dokumencie dotyczące korzystania z Usług Serwisu

Dostawca Usług Płatniczych - dostawca usług płatniczych (w rozumieniu ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych) umożliwiających opłacenie Zamówienia. Podmiotem świadczącym obsługę płatności online jest Autopay S.A.



## 2. Dane teleadresowe i kontakt ze Sprzedawcą

1. Adres siedziby Sprzedawcy: ul. 3 maja 64 lok. 66C, 93-408 Łódź.

2. Adres poczty elektronicznej Sprzedawcy: [biuro@hfood.pl](mailto:biuro@hfood.pl),

3. Telefon kontaktowy Sprzedawcy: +42 307 02 01,

4. Kontakt telefoniczny ze Sprzedawcą możliwy jest od poniedziałku do piątku w godzinach od 7:00 do 17:00 a także w soboty w godzinach od 8:00 do 10:00.

5. Kontakt ze Sprzedawcą możliwy jest również za pośrednictwem Serwisu Sprzedawcy w zakładce „Kontakt”.

## 3. Postanowienia ogólne korzystania z Healthy food

1. Usługodawca zobowiązuje się do świadczenia na rzecz Klienta Usług zawartych w Serwisie na warunkach określonych w przedmiotowym Regulaminie.

2. Usługodawca nieodpłatnie udostępnia Klientom przedmiotowy Regulamin, który jest dostępny w Serwisie, w sposób umożliwiający jego pobranie, odtworzenie, utrwalenie i wydrukowanie, jak również zapisanie na nośniku danych.

3. Usługi świadczone przez Usługodawcę na rzecz Klientów, a mieszczące się w zakresie przedmiotowego Regulaminu są bezpłatne.

4. W związku z korzystaniem z Serwisu Klient jest zobowiązany do przestrzegania przedmiotowego Regulaminu.

5. Korzystanie z Serwisu przez Klienta wymaga spełniania przez system teleinformatyczny będący systemem urządzeń informatycznych i oprogramowania wymagań technicznych takich jak: komputer, laptop lub urządzenie mobilne, w tym telefony i smartfony z dostępem do sieci Internet i dostęp do poczty elektronicznej, a także przeglądarka internetowa Internet Explorer w wersji 11 lub nowszej, Firefox w wersji 28.0 lub nowszej, Chrome w wersji 32 lub nowszej, Opera w wersji 12.17 lub nowszej, Safari w wersji 1.1. lub nowszej.

6. Przez korzystanie z Serwisu należy rozumieć czynności podejmowane przez Klienta w Serwisie prowadzące do zaznajomienia się z informacjami tam opublikowanymi.

7. Korzystanie z bezpłatnych Usług świadczonych przez Usługobiorcę jest możliwe za pośrednictwem Serwisu przez 7 dni w tygodniu przez 24 godziny na dobę. Realizacja zamówień odbywa się w sposób określony w kolejnych paragrafach Regulaminu.

8. 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 z zachowaniem 14-dniowego terminu wypowiedzenia.

9. Sprzedawca udostępnia Klientowi Usługę prowadzenia Konta Klienta, do korzystania z której konieczne jest dokonanie rejestracji przez Klienta w Serwisie poprzez wypełnienie i zaakceptowanie formularza Rejestracji. Następnie Klient musi dokonać potwierdzenia rejestracji zgodnie z instrukcją wskazaną w wiadomości przesłanej przez Sprzedawcę na adres poczty elektronicznej podany przez Klienta podczas rejestracji. Umowa o świadczenie Usługi polegającej na prowadzeniu Konta Klienta zawierana jest na czas nieoznaczony i ulega rozwiązaniu z chwilą przestania przez Klienta żądania usunięcia Konta Klienta.

10. Sprzedawca za pośrednictwem zarówno Serwisu umożliwia Klientowi zakup dowolnie wybranego Produktu lub Towaru, których realizacja oraz dostawa nastąpi w terminie wskazanym w Zamówieniu. Szczegółowe zasady składania oraz realizacji Zamówień określają kolejne paragrafy niniejszego Regulaminu.

11. Klient może również otrzymywać od Sprzedawcy informacje handlowe w formie wiadomości przesyłanych na podany przez Klienta adres poczty elektronicznej i/lub w formie wiadomości SMS na podany przez Klienta numer telefonu (usługa Newsletter). Świadczenie Usługi Newslettera reguluje odrębny regulamin dostępny w Healthy food.

12. W ramach korzystania z panelu Konta Klienta, Klient może dokonywać oceny Produktów i Towarów, przebiegu transakcji.

#### **4. Zakup Produktu lub Towaru**

1. Sprzedawca umożliwia Klientowi złożenie Zamówienia na przygotowanie i dostawę Produktu zgodnie ze złożonym Zamówieniem.

2. Produkty pakowane są próżniowo w pojemniki wypełnione gazem spożywczym MAP. Produkty różnią się wariantami diety, wielkością porcji i wartością energetyczną. Termin przydatności do spożycia Produktów wynosi 3 dni, który to termin należy liczyć od dnia poprzedzającego pierwszy dzień dostawy.

3. Produkty należy przechowywać w warunkach chłodniczych z temperaturą od 2 do 6 stopni Celsjusza.

4. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za jakość, smak i wartości odżywcze Produktów po ich zamrożeniu i odmrożeniu przez Klienta, jak również poddania Produktów obróbce termicznej w nieodpowiednich warunkach.

5. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w wyniku nieprawidłowego przechowywania Produktu przez Klienta po dostawie lub spożyciu Produktów po terminie przydatności do spożycia określonym w § 4 ust. 2. Sprzedawca nie ponosi również odpowiedzialności za szkody powstałe w wyniku niezastosowania się Klienta do zaleceń zawartych na opakowania dostarczonych Produktów i przygotowania posiłków do spożycia w sposób inny niż wskazany na opakowaniach Produktów.

6. Klient przy składaniu zamówienia potwierdza swoją dostępność i gotowość do odbioru Produktu w przedziale czasowym podanym przez Sprzedawcę.

7. Klient może składać zamówienia za pośrednictwem Serwisu w formie:

a) zamówienia z poziomu Konta Klienta lub Zamówienia gościnnego dostępnego w Healthy food przez 7 dni w tygodniu 24 godziny na dobę,

b) drogą elektroniczną na adres e-mail; [biuro@hfood.pl](mailto:biuro@hfood.pl) przez 7 dni w tygodniu 24 godziny na dobę,

c) telefonicznie pod numerem telefonu +42 307 02 01 od poniedziałku do piątku w godzinach od 7:00 do 17:00 oraz w niedziele od 8:00 do 16:00,

8. Warunkiem złożenia Zamówienia jest posiadanie aktywnego konta poczty elektronicznej.

9. W celu złożenia zamówienia Klient dokonuje wskazania Produktu oferowanego przez Sprzedawcę w Healthy food wybierając rodzaj programu dietetycznego, wariant ilości posiłków, wariant ilości zestawów, kaloryczność posiłków wchodzących w skład Produktu oraz liczbę dni w czasie których Sprzedawca będzie dostarczał Produkt lub wskazania Towaru oferowanego przez Sprzedawcę w Healthy food. Niezależnie od powyższego, Klient podaje Sprzedawcy również dane personalne oraz adres dostawy wraz z informacjami dodatkowymi dostępu do wskazanego adresu (np. kod dostępu) oraz numeru telefonu. Podanie tych danych jest dobrowolne, ale konieczne do zrealizowania Zamówienia.

10. Jeżeli Klient składa zamówienie z poziomu Konta Klienta lub w formie Zamówienia gościnnego, Zamówienie zostaje złożone Sprzedawcy przez Klienta w formie elektronicznej i stanowi ofertę zawarcia Umowy Produktów lub Towarów będących przedmiotem Zamówienia. Oferta złożona w postaci elektronicznej wiąże Klienta, jeżeli na podany przez Klienta adres poczty elektronicznej Sprzedawca prześle potwierdzenie przyjęcia do realizacji Zamówienia, które stanowi oświadczenie Sprzedawcy o przyjęciu oferty Klienta i z chwilą jej otrzymania przez Klienta zawarta zostaje Umowa zgodnie z treścią Zamówienia.

11. Klient powinien wybrać Produkt lub Towar bezpieczny dla jego stanu zdrowia, który nie ma wpływu na jego dolegliwości zdrowotne wpływające na jego dietę, w tym alergię pokarmową i inne choroby lub dolegliwości, wymagające eliminacji lub ograniczenia spożywania określonych produktów. W razie wątpliwości Klient powinien zgłosić zapytanie do dietetyka Sprzedawcy za pośrednictwem formularza dostępnego w zakładce „Kontakt” na stronie Serwisu.

12. W przypadku składania Zamówienia telefonicznie lub poprzez przesłanie wiadomości elektronicznej Klient powinien:

a) podać w treści wiadomości elektronicznej kierowanej do Sprzedawcy lub telefonicznie nazwę Produktu spośród Produktów prezentowanych w Healthy food, wariant ilości posiłków, ilość zestawów, kaloryczność posiłków oraz Okres abonamentowy, a w przypadku zamówienia Towaru rodzaj Towaru i ilość;

b) wskazać sposób dostawy i formę płatności spośród sposobów dostawy i płatności podanych w Healthy food,

c) podać dane potrzebne do realizacji Zamówienia, a w szczególności: imię i nazwisko, miejsce zamieszkania oraz adres e-mail wraz z informacjami dodatkowymi dostępu do wskazanego adresu (np. kod dostępu) oraz numer telefonu.

13. Dane na temat Zamówienia, o których mowa powyżej podawana jest każdorazowo przez Sprzedawcę poprzez poinformowanie w drodze wiadomości elektronicznej wraz z informacją, że zawarcie przez Klienta Umowy pociąga za sobą obowiązek zapłaty za zamówiony Produkt lub Towar, z tą chwilą zostaje zawarta Umowa, a w przypadku Klienta będącego Konsumentem, Sprzedawca każdorazowo po złożeniu Zamówienia za pośrednictwem telefonu lub poczty elektronicznej przesyła Klientowi potwierdzenie warunków złożonego Zamówienia. 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 Sprzedawcy, w której Klient: akceptuje treść przesłanego Zamówienia i wyraża zgodę na jego realizację oraz akceptuje treść Regulaminu, a w przypadku złożenia Zamówienia obejmującego Towary potwierdza zapoznanie się z pouczeniem o odstąpieniu od Umowy.

14. Umowa zawierana jest w języku polskim, o treści zgodnej z Regulaminem.

15. Klient ma prawo Zamówienia 1 (jednego) Produktu jako zestaw próbny, przy czym zestaw próbny może być Zamówiony pod ten sam adres dostawy wyłącznie 1 (jeden) raz – bez względu na to jaki Klient dokonuje Zamówienia zestawu próbnego na ten adres. W przypadku, gdy na dany adres dostawy był już uprzednio Zamawiany zestaw próbny, Klient zostanie poinformowany o tym komunikatem w Healthy food. W tym przypadku, w celu Zamówienia zestawu próbnego Klient jest proszony o wybranie i wskazanie innego adresu dostawy. Klient może dokonać Zamówienia zestawu próbnego wyłącznie składając Zamówienie bezpośrednio w Serwisie, po zalogowaniu się do Konta Klienta lub w formie Zamówienia gościnnego. Zamówienie zestawu próbnego nie jest możliwe telefonicznie oraz e-mailowo.

16. Sprzedawca umożliwi Klientom posiadającym Konto Klienta w Healthy food, Zamówienie Produktu objętego Usługą „Healthy food Catering z Wyborem Menu” (dalej jako: „Usługa Wybór Menu” lub „Wybór Menu”). Wybór Menu jest opcją pozwalającą Klientowi na dokonanie wyboru poszczególnych posiłków w ramach programu dietetycznego oferowanego w Usłudze Healthy food Catering z Wyborem Menu.

17. Aby skorzystać z Usługi Healthy food Catering z Wyborem Menu loguje się do swojego Konta Klienta w Healthy food.

18. W ramach Usługi Healthy food Catering z Wyborem Menu, Klient w momencie składania zamówienia ma możliwość wyboru interesującego go posiłku w ramach oferowanego przez Sprzedawcę Produktu wymiany każdego z posiłków ze standardowego menu oraz wyboru kaloryczności posiłków, zgodnie z informacjami wskazanymi przez Healthy food. Klient otrzymuje możliwość zmiany każdego z posiłków na inny z dostępnych 3 (trzech) wariantów oferowanych w prezentowanej w Healthy food puli, aż do wyczerpania tej puli, o czym informacja będzie każdorazowo prezentowana Klientowi w Koncie klienta. Z zastrzeżeniem, że wymiana posiłku możliwa jest między wszystkimi naszymi dietami, występującymi w tej samej kaloryczności oraz konfiguracji ilości posiłków.

19. Wymiana posiłków w ramach Healthy food Catering z Wyborem Menu jest możliwa i dostępna jedynie w terminach wskazanych bezpośrednio w Healthy food, po zalogowaniu się do Konta Klienta. Po upływie wskazanych tam terminów wymiana posiłków nie jest możliwa, a Klient otrzymuje Produkt zgodnie ze standardowym menu wskazanym w Healthy food.

20. Klient może w ramach Healthy food Catering z Wyborem Menu dokonać dalszej zmiany wymienionych posiłków, terminów poszczególnych dostaw lub adresu dostawy na zasadach określonych w § 7 niniejszego Regulaminu.

## **5. Czas realizacji Zamówienia oraz dostawa Produktu**

1. Zamówienia są realizowane zgodnie z terminami wskazanymi w kalendarzu Zamówień wskazanym podczas składania Zamówienia i terminach tam dostępnych.

2. Zamówienia składane na Dni robocze są realizowane w dzień poprzedzający dostawę. Zamówienia na dni weekendowe (sobota i niedziela) są realizowane w piątki poprzedzające dni weekendowe.

3. Dostawy realizowane są w Dni robocze oraz w soboty, z wyłączeniem dni świątecznych oraz terminów, o których Healthy food poinformuje Klienta przez Konto Klienta, mailowo, za pośrednictwem wiadomości SMS.

4. W przypadku złożenia Zamówienia na dni weekendowe (sobota i niedziela) Zamówienie jest dostarczane na dwa dni. Klient może zamówić produkt tylko na sobotę lub tylko na niedzielę, przy czym Zamówienie na niedzielę zostanie dostarczone w sobotę poprzedzającą niedzielę, której Zamówienie dotyczy. W przypadku dni ustawowo wolnych od pracy w rozumieniu Ustawy o dniach wolnych od pracy (inne niż Dni Robocze) lub w inne dni świąteczne lub wyraźnie wskazane przez Sprzedawcę, Sprzedawca każdorazowo poinformuje Klienta o sposobie dostawy Zamówienia.

5. Sprzedawca nie realizuje zamówień w dni ustawowo wolne od pracy w rozumieniu Ustawy o dniach wolnych od pracy (inne niż Dni Robocze) lub w inne dni świąteczne lub wyraźnie wskazane przez Sprzedawcę. Jednakże w dni określone w zdaniu pierwszym Klient może złożyć podwójne zamówienie na dzień poprzedzający dostawę i dzień świąteczny. W takim przypadku Klient otrzyma takie samo zamówienie jak w dzień poprzedzający dzień świąteczny.
6. Dostawa jest realizowana przez Sprzedawcę lub firmy działające na jego zlecenie.
7. Klient ma możliwość wyboru preferowanych godzin dostarczenia Zamówienia. Klient ma możliwość podania preferowanej najpóźniejszej godziny dostawy, do której preferowałby, żeby dostawa Produktu została zrealizowana. Dostawa Zamówień w Dni Robocze oraz w soboty odbywa się w godzinach od 2:00 do 8:00. Dostawca zastrzega sobie możliwość dostarczenia zamówienia w innych godzinach niż preferowane przez klienta, zachowując przedział czasowy 2:00 – 8:00. Klient posiadający Konto Klienta, ma również możliwość zmiany podanego preferowanego przedziału czasowego korzystając z funkcjonalności dostępnych w ramach Konta Klienta, przy czym zmiana ta będzie uwzględniona dopiero od dnia wskazanego w Healthy food podczas dokonywania tej zmiany.
8. Koszty dostawy Zamówienia na terenie miast wymienionych na stronie Sprzedawcy jest wliczony w cenę Produktu przedstawioną w Serwisie z zastrzeżeniem ust. 7.
9. Dostawa w miejscowościach okolicznych może być ograniczona czasowo i wiązać się z dodatkową opłatą, o czym Klient zostanie poinformowany w trakcie procesu składania Zamówienia. Dostawa w miejscowościach okolicznych może odbywać się w godzinach wcześniejszych niż preferowane przez Klienta.
10. Sprzedawca może ustalić z Klientem nowy termin realizacji Zamówienia w sytuacji, gdy realizacja Zamówienia w pierwotnym terminie jest niemożliwa ze względu na przyczyny niezależne od Sprzedawcy, a których usunięcie nie jest możliwe, o czym Klient zostanie niezwłocznie informowany.
11. Sprzedawca dostarcza zamówione Produkty pod adres wskazany w Zamówieniu oraz dokumentuje to dostarczenie poprzez zrobienie fotografii.
12. W razie nieodebrania przez Klienta dostarczonego Produktu z powodu nieobecności osoby upoważnionej do odbioru lub jakkolwiek inną okolicznością/okolicznościami nie zgłoszonymi w terminach wskazanych w Healthy food w terminach edycji Zamówienia, bądź błędnie podanymi szczegółami adresowymi dostawy, Produkt uważa się za skutecznie doręczony. Klient nie jest w takim wypadku uprawniony do domagania się zwrotu należności za Produkt w części przypadającej na dany dzień lub zgłaszania jakichkolwiek innych roszczeń z tytułu nieotrzymania Produktu.
13. W sytuacji wystąpienia czynników niezależnych i nie wynikających z winy Usługodawcy (np. warunki atmosferyczne, decyzje służb państwowych itp.), powodujących utrudnienie lub uniemożliwienie dostawy, Usługodawca nie ponosi



odpowiedzialności za niedostarczenie Produktów Klientowi niebędącemu Konsumentem, a Klientowi takiemu nie przysługuje możliwość złożenia reklamacji, rekompensata ani odszkodowanie.

## **6. Czas realizacji Zamówienia oraz dostawa Towaru**

1. Dostawa Towarów jest ograniczona do terytorium Rzeczypospolitej Polskiej do miejscowości wskazanych w Serwisie oraz dostępnych w trakcie składania Zamówienia, a także jest realizowana na adres wskazany przez Klienta w trakcie składania Zamówienia.

2. Dostawa odbywa się za pośrednictwem firmy przewozowej. Koszty dostawy zostaną podane Klientowi każdorazowo w Healthy food.

3. Sprzedawca informuje Klienta o wysokości opłat za dostawę Towaru oraz czasie realizacji Zamówienia. W przypadku Zamówienia Towaru wraz z Produktem, Towar zostanie dostarczony wraz z dostawą Produktu.

## **7. Zmiana, rezygnacja i zawieszenie zamówienia**

1. Klient jest uprawniony do zmiany Zamówienia w zakresie: terminów poszczególnych dostaw, diety lub adresu dostawy za pośrednictwem Konta Klienta lub wiadomości e-mail przesłanej na adres: [biuro@hfood.pl](mailto:biuro@hfood.pl). Sprzedawca poinformuje Klienta za pośrednictwem wiadomości e-mail o potwierdzeniu przyjęcia zgłoszenia zmiany. Zmianę uważa się za dokonaną z chwilą otrzymania przez Klienta od Sprzedawcy wiadomości potwierdzającej przyjęcie zgłoszenia.

2. Zamówienie ulega wydłużeniu o taką ilość dni, dla których Klient skorzystał z uprawnienia do zawieszenia zamówienia. Klientowi nie przysługuje prawo domagania się zwrotu należności za Zamówienie z tytułu jego częściowego anulowania. Zamówienie zostaje zawieszane do wykorzystania w terminie 30 dni od daty anulacji.

3. W przypadku zmiany diety w trakcie trwania zamówienia na pakiet innej diety, innego wariantu diety lub diety o wyższej wartości kalorycznej, Klient zobowiązany jest dokonać dopłaty zgodnie z danymi wskazanymi przez Sprzedawcę w terminie do godz. 8:00 dnia poprzedzającego dostawę. Gdy Klient dokona zmiany kaloryczności na większą, Klient jest zobowiązany dopłacić różnicę. W przypadku braku zapłaty Sprzedawca może wstrzymać się z dostarczeniem Zamówienia do czasu dokonania wpłaty przez Klienta.

4. Klientowi nie przysługuje prawo do zwrotu różnicy w przypadku zmiany diety na tańszą w trakcie trwania zamówienia.

5. Klient może dokonać rezygnacji z zamówienia. W przypadku rezygnacji z zamówienia Sprzedawca zwróci Klientowi kwotę odpowiadającą cenie Produktów za niewykorzystane dni.

6. Jeżeli Klient dokonał zamówienia z użyciem kodu rabatowego, Sprzedawca zwróci Klientowi kwotę odpowiadającą cenie Produktów za niewykorzystane dni z uwzględnieniem kodu rabatowego.

7. Jeżeli Klient dokonał zamówienia z uwzględnieniem rabatu za długość zamówienia określonego w Serwisie w zakładce „Promocje”, Sprzedawca dokona rozliczenia dni, w których dostarczono Klientowi Produkty, a następnie zwróci Klientowi kwotę odpowiadającą cenie Produktów za niewykorzystane dni.

8. Jeżeli w wyniku dokonania rozliczenia dni, w których dostarczono Klientowi Produkty, nie będzie odpowiadała minimalnej liczbie dni od których zależy możliwość skorzystania z promocji określonych w Serwisie w zakładce „Promocje”, Sprzedawca zwróci Klientowi kwotę odpowiadającą cenie Produktów za niewykorzystane dni z uwzględnieniem rabatu, który będzie odpowiedni dla liczby dni, w których dostarczono Klientowi Produkty

## **8. Płatności za Zamówienia**

1. Wszystkie ceny podane na stronie Serwisu w zakładce Diety podawane są w polskich złotych (PLN) i są cenami brutto.

2. W Serwisie Klient może dokonać płatności za pośrednictwem: przelewu tradycyjnego na rachunek bankowy Sprzedawcy wskazany przez Sprzedawcę w przyjęciu do realizacji Zamówienia lub za pomocą płatności online za pośrednictwem Dostawcy Usług Płatniczych (Apple Pay, Google Pay, BLIK, Karty płatnicze: Visa, Visa Electron, MasterCard, MasterCard Electronic, Maestro).

3. Sprzedawca jest uprawniony do wstrzymania się z realizacją Zamówienia do otrzymania należności za dane Zamówienie. Sprzedawca może skontaktować się z Klientem w celu przypomnienia o płatności, w tym wysyłając wiadomość e-mail. Nieuiszczenie płatności w ciągu 3 dni od złożenia Zamówienia, a następnie w dodatkowym 3 dniowym terminie spowoduje brak przyjęcia złożonego przez Klienta Zamówienia.

4. Sprzedawca w przypadku wystąpienia przez Klienta z takim żądaniem wystawi i prześle fakturę VAT obejmującą zamówione przez Klienta Produkty lub Towary. Żądanie wystawienia faktury VAT Klient powinien zgłosić:

a) Zaznaczając opcję wystawienia faktury VAT w przypadku zamówienia składanego z poziomu Konta Klienta lub Zamówienia gościnnego dostępnego w Serwisie **Healthy food**;

b) Zawierając żądanie wystawienia faktury VAT w przypadku składania zamówienia drogą elektroniczną na adres e-mail: [biuro@hfood.pl](mailto:biuro@hfood.pl) oraz telefonicznie pod numerem telefonu: +42 307 02 01 wraz z podaniem danych do wystawienia faktury VAT.

5. Jeżeli Klient nie wrazi żądania otrzymania faktury VAT, Sprzedawca wygeneruje jedynie paragon fiskalny.

6. Sprzedawca wystawi i prześle Klientowi fakturę VAT w wersji elektronicznej obejmującą Zamówione przez Klienta Produkty lub Towary. Faktura zostanie przesłana na podany w trakcie składania przez Klienta Zamówienia adres e-mail.

### **9. Odstąpienie od Umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną**

1. W przypadku umów o świadczenie drogą elektroniczną usług o charakterze ciągłym i bezterminowym (np. Konta Klienta, Newslettera), Klientowi przysługuje prawo do odstąpienia od umowy.

2. Klient może złożyć oświadczenie o odstąpieniu od umowy, o którym mowa w ust. 1 w każdym czasie i bez podawania przyczyny. W tym celu należy złożyć oświadczenie o odstąpieniu Sprzedawcy.

3. Oświadczenie o odstąpieniu od umowy Klient może złożyć zgodnie ze wzorem stanowiącym załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu.

### **10. Odstąpienie od Umowy sprzedaży Produktu**

1. Healthy food informuje, iż zgodnie z art. 38 pkt 4 oraz pkt. 12 Ustawy o prawach konsumenta, Klientowi nie przysługuje prawo do odstąpienia od Umowy Zamówienia Produktów, o którym mowa w art. 27 wymienionej ustawy. Przywołany przepis odnosi się również do Klientów będących Konsumentami,

2. W przypadku Zamówienia przez Klienta Towarów, Konsument, który zawarł umowę na odległość, może w terminie 14 dni kalendarzowych odstąpić od niej bez podawania przyczyny. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. Oświadczenie o odstąpieniu od umowy może zostać złożone za pośrednictwem adresu e-mail: [biuro@hfood.pl](mailto:biuro@hfood.pl) lub w formie pisemnej na adres ul. 3 maja 64/66C, 93-408 Łódź. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. Przykładowy wzór formularza odstąpienia od umowy zawarty jest w załączniku nr 2 do Ustawy o Prawach Konsumenta jak również w załączniku nr 2 do niniejszego Regulaminu. Konsument może skorzystać ze wzoru formularza, jednak nie jest to obowiązkowe.

3. Termin 14-dniowy liczy się od dnia, w którym nastąpiło dostarczenie Towaru do Klienta.

4. Sprzedawca niezwłocznie po otrzymaniu oświadczenia o odstąpieniu od Umowy przez Konsumenta prześle na adres poczty elektronicznej Konsumenta potwierdzenie otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od Umowy.

5. W przypadku odstąpienia od umowy zawartej na odległość umowę uważa się za niezawartą.

6. Konsument ma obowiązek niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia, w którym odstąpił od umowy, zwrócić Towar Sprzedawcy. Do zachowania terminu wystarczy odesłanie Produktu przed jego upływem. Konsument może zwrócić Produkt na adres: 3 maja 64/66C, 93-408 Łódź.

7. Sprzedawca ma obowiązek niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia otrzymania oświadczenia Konsumenta o odstąpieniu od umowy, zwrócić Konsumentowi wszystkie dokonane przez niego płatności, w tym koszty dostawy Towaru. Sprzedawca nie jest zobowiązany do zwrotu na rzecz Konsumenta poniesionych przez niego dodatkowych kosztów, gdy Konsument wybrał inny niż najtańszy sposób dostarczenia oferowany przez Sprzedawcę.

8. Sprzedawca dokona zwrotu płatności na rzecz Konsumenta w tej samej formie w jakiej Klient dokonał zapłaty, chyba że Klient wyrazi zgodę na inny sposób zwrotu, przy czym sposób ten nie będzie się wiązał dla Konsumenta z żadnym kosztem. Sprzedawca może wstrzymać się ze zwrotem płatności otrzymanych od Klienta do chwili otrzymania rzeczy z powrotem lub dostarczenia przez Klienta dowodu jej odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej, chyba że Usługodawca zaproponował, że sam odbierze rzecz od Klienta.

9. Konsument ponosi tylko bezpośredni koszt zwrotu Towaru, chyba że Sprzedawca zobowiązał się ponieść ten koszt.

## **11. Rękojmia za wady i postępowanie reklamacyjne**

1. Sprzedawca zobowiązuje się dostarczyć Klientowi Produkt bez wad.

2. Usługodawca odpowiada wobec Klienta będącego Konsumentem z tytułu rękojmi za wady na zasadach określonych w art. 556 – 576 Kodeksu Cywilnego. Wobec Klientów nie będących Konsumentami rękojmia zostaje wyłączona.

3. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania przez Usługodawcę usług związanych z realizacją Umowy dotyczącej Produktu, Klient jest uprawniony do złożenia reklamacji drogą elektroniczną na adres: [biuro@hfood.pl](mailto:biuro@hfood.pl). Prawidłowo złożona reklamacja powinna zawierać oznaczenie Klienta (imię i nazwisko lub nazwa firmy, adres zamieszkania lub adres siedziby firmy oraz adres poczty elektronicznej), przedmiot reklamacji, dokumentację fotograficzną wraz ze wskazaniem okresu czasu, którego dotyczy reklamacja oraz okoliczności uzasadniające złożenie reklamacji. Reklamacja powinna być złożona w terminie 1 dnia do godz. 12:00 od dnia, w którym usługa nie została wykonana lub została wykonana nienależycie.

4. Reklamacja dotycząca transportu produktu należy złożyć do godziny 12:00 w dniu, w którym dostawa miała zostać zrealizowana.

5. W przypadku braków w reklamacji, Sprzedawca wezwie Klienta do jej uzupełnienia w niezbędnym zakresie niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie

7 dni, od daty otrzymania wezwania przez Klienta. Za datę otrzymania wezwania przez Klienta przyjmuje się datę odczytania przez Sprzedawcę potwierdzenia przeczytania wiadomości e-mail przez Klienta.

6. Jeżeli Klient przekroczy termin do zgłoszenia reklamacji określone w ust. 3 – 4, reklamacja nie będzie rozpatrywana. O przyczynie nierozpatrzenia reklamacji Sprzedawca niezwłocznie powiadomi Klienta.

7. Do rozpatrzenia reklamacji Klient powinien przesłać lub dostarczyć reklamowany Produkt, jeżeli jest to możliwe dołączając do niego dowód zakupu. Produkt należy dostarczyć lub przesłać na adres Sprzedawcy tj. 3 maja 64/66C, 93-408 Łódź.

8. Reklamacja zostanie rozpoznana niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni roboczych.

9. W przypadku wystąpienia konieczności zwrotu środków za transakcję dokonaną przez Klienta, Sprzedawca dokonana zwrotu środków w tej samej formie w jakiej Klient dokonał zapłaty, chyba że Klient wyrazi zgodę na inny sposób zwrotu, przy czym sposób ten nie będzie się wiązał dla Konsumenta z żadnym kosztem.

10. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania przez Sprzedawcę Usług świadczonych drogą elektroniczną za pomocą Serwisu Klient jest uprawniony do złożenia reklamacji drogą elektroniczną na adres e-mail: [biuro@hfood.pl](mailto:biuro@hfood.pl) lub w formie pisemnej na adres Sprzedawcy tj. 3 maja 64/66C, 93-408 Łódź. Prawidłowo złożona reklamacja powinna zawierać oznaczenie Klienta (imię i nazwisko lub nazwa firmy, adres zamieszkania lub adres siedziby firmy oraz adres poczty elektronicznej), opis problemu i okoliczności uzasadniające złożenie reklamacji.

11. Reklamacja dotycząca Usług świadczonych drogą elektroniczną w ramach Healthy food zostanie rozpatrzona przez Sprzedawcę w terminie do 30 dni. Jeżeli rozpatrzenie reklamacji w tym terminie nie będzie możliwe Sprzedawca poinformuje Klienta w tym okresie, kiedy reklamacja zostanie rozpatrzona.

12. W przypadku braków w reklamacji, Sprzedawca wezwie Klienta do jej uzupełnienia w niezbędnym zakresie niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 7 dni, od daty otrzymania wezwania przez Klienta. Za datę otrzymania wezwania przez Klienta przyjmuje się datę odczytania przez Sprzedawcę potwierdzenia przeczytania wiadomości e-mail przez Klienta.

## **12 .Promocje i wymiana punktów**

1. Szczegółowe informacje oraz zasady korzystania z Promocji opublikowane są w Serwisie w zakładce „Promocje”.

2. Promocje tworzone przez Sprzedawcę nie łączą się ze sobą, chyba że jest to wyraźnie opisane w warunkach Promocji.

3. Klient zbiera punkty na Koncie Klienta poprzez: złożenie Zamówienia, rejestrację Konta Klienta, ocenę posiłków oraz wyrażenie opinii o Produktach.

4. Wartość punktów jest ustalana przez Sprzedawcę, przy czym Sprzedawca zastrzega sobie prawo do aktualizacji wartości punktów w ramach funkcji Skarbonka bez wcześniejszego uprzedzenia.

5. Klient może wymienić punkty w ramach funkcji Skarbonka na dodatkowe Usługi lub do uzyskania zniżki za Zamówienie.

6. Wymiana Punktów powoduje automatyczne obniżenie Salda Punktowego przypisanego do Konta klienta, o liczbę Punktów przypisaną do Skarbonki

7. W wyniku skorzystania przez Klienta z punktów zgromadzonych w funkcji Skarbonka cena do zapłaty za zakupione Produkty może zostać obniżona o wartość posiadanych przez Klienta punktów zgodnie z wartością punktów ustaloną przez Sprzedawcę.

### **13. Prawa autorskie**

Wszelkie treści zamieszczone na stronie Serwisu (wliczając w to grafikę, teksty, układ stron, logotypy, nazwa, domena internetowa) są wyłączną własnością Usługodawcy oraz korzystają z ochrony uregulowanej w przepisach ustawy Prawo autorskie, Prawo własności przemysłowej. Korzystanie z treści zamieszczonych w serwisie może następować wyłącznie w sposób i na warunkach określonych w przedmiotowym Regulaminie.

### **14. Postanowienia końcowe**

1. Składając zamówienie Klient wyraża zgodę na treść niniejszy Regulamin.

2. Sprzedawca zastrzega możliwość dokonania zmian w niniejszym Regulaminie, jeżeli jest to podyktowane w szczególności: zmianami przepisów prawa, zmianami sposobu działania Serwisu.

3. O każdej zmianie niniejszego Regulaminu Sprzedawca poinformuje Klienta poprzez informację opublikowaną na stronie Serwisu. O każdej zmianie Klient zostanie poinformowany co najmniej z 7 – dniowym wyprzedzeniem.

4. Poinformowanie Sprzedawcy o braku akceptacji nowej treści Regulaminu skutkuje rozwiązaniem Umowy o świadczenie Usługi prowadzenia Konta Klienta z dniem zakończenia realizacji ostatniego aktywnego Zamówienia. Zmiana Regulaminu nie wpływa na realizowane na rzecz Klienta Zamówienia.

5. Klient będący konsumentem ma prawo do skorzystania z pozasądowych metod rozstrzygania sporów i dochodzenia roszczeń w drodze mediacji. Niezależnie od tego Klient może zwrócić się o pomoc do miejskiego (powiatowego) rzecznika konsumentów. Wszelkie niezbędne informacje można uzyskać na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod adresem [uokik.gov.pl](http://uokik.gov.pl). Klient będący Konsumentem może również zwrócić się do organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona Konsumentów (m.in. Fundacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich). Porady udzielane są pod

przez Federację Konsumentów pod bezpłatnym numerem infolinii konsumenckiej 801 440 220 i 22 290 89 16 oraz pod adresem email sekretariat@konsumenci.org.

6. Spory powstałe w wyniku świadczenia usług na podstawie niniejszego Regulaminu zostaną poddane pod rozstrzygnięcie sądowni powszechnemu właściwemu ze względu na siedzibę Sprzedawcy.

7. Rozstrzygnięcie ewentualnych sporów powstałych pomiędzy Sprzedawcą a Klientem, który jest Konsumentem nastąpi z uwzględnieniem przepisów Kodeksu postępowania cywilnego.

8. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie przepisów polskiego prawa powszechnie obowiązującego, w tym w szczególności przepisy Kodeksu cywilnego, Ustawy o Prawach konsumenta, Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.

9. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 2 grudnia 2021r.