

REGULAMIN TWOJE MENU

Dzień dobry!

Witamy Cię na stronie internetowej TwojeMenu.pl. Poniżej znajdziesz regulamin, w którym opisujemy jakie są zasady korzystania z naszego serwisu, zwłaszcza zasady zamawiania przygotowywanych przez nas posiłków. Składając zamówienie, wyrażasz zgodę na warunki określone w tym regulaminie, dlatego ważne jest abyś zapoznał się z jego treścią. Jeśli nie wyrażasz zgody na treść Regulaminu, prosimy abyś nie korzystał z naszej strony internetowej.

Życzymy udanych zakupów!

§1. Definicje

W Regulaminie poniższe pojęcia mają następujące znaczenie:

1. **Administrator** lub **MapFood** – Michał Rycerz i Patrycja Rycerz, działający jako wspólnicy spółki cywilnej: „MAP Food M. Rycerz P. Rycerz spółka cywilna” z siedzibą pod adresem: ul. Marmurowa 3, 91-610 Łódź, NIP: 9472009220 REGON: 523605209. Dane kontaktowe MapFood:
1.1. adres do korespondencji: ul. Marmurowa 3, 91-610 Łódź.
1.2. adres email: bok@twojemenu.pl
2. **Regulamin** – niniejszy dokument;
3. **Serwis** – strona internetowa dostępna pod adresem: <https://twojemenu.pl/> wraz ze wszystkimi podstronami;
4. **Platforma/Dietly** – internetowa platforma handlowa, działająca pod adresem: <https://dietly.pl> oraz zintegrowana z nią Aplikacja Dietly, dająca możliwość wyświetlania, porównywania (wyszukiwarka) i prezentacji ofert różnych cateringów dietetycznych, w tym oferty Produktów MapFood oraz składania za jej pośrednictwem Zamówień na dostawę Produktów wybranych z oferty MapFood wskazanej za pośrednictwem Platformy.
5. **Usługi** – wszelkie usługi świadczone w ramach Serwisu lub Platformy przez Administratora;
6. **Użytkownik** – każda osoba korzystająca z Serwisu lub Platformy;
7. **Klient** – Użytkownik, który zawiera lub zamierza zawrzeć Umowę za pośrednictwem Serwisu lub Platformy; *Do Użytkowników i Klientów zwracamy się w Regulaminie także bezpośrednio np. poprzez użycie zwrotów „Ty”, „Twój”, „Ciebie” itp.;*
8. **Konsument** – Klient, będący konsumentem w rozumieniu art. 22[1] Kodeksu cywilnego tj. osobą fizyczną, która zawiera Umowę, niezwiązaną bezpośrednio z jego działalnością gospodarczą lub zawodową;
9. **Zamówienie** – oświadczenie woli Klienta, zmierzające do zawarcia Umowy z MapFood, składane za pośrednictwem formularza zamówień dostępnego w Serwisie lub na Platformie;
10. **Umowa** – umowa zawierana pomiędzy Klientem a Administratorem za pośrednictwem Serwisu lub Platformy, której przedmiotem jest odpłatna usługa przygotowania i dostawy posiłku/ów (catering dietetycznego, dostępnego w Serwisie lub na Platformie i wskazanego w formularzu Zamówienia przez Klienta).
11. **Produkt** – posiłki przygotowywane przez MapFood będące przedmiotem Umowy i Zamówienia, dostarczane do Klienta. Produkty są zawarte w programach dietetycznych, których skład i kaloryczność jest podana w Serwisie lub Platformie.
12. **Ustawa Konsumentcka** – ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta;
13. **Kodeks cywilny** – ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny;
14. **Konto** – konto Użytkownika w Serwisie lub Platformie, przypisane do jego adresu e-mail oraz zabezpieczone hasłem;
15. **Strefa Dostaw** – obszar dostaw zamówień od MapFood (obszar na terenie Polski, na który możliwa jest dostawa Produktów). Informacja o Strefie Dostaw jest zawarta w osobnej zakładce Serwisu oraz Platformy;

16. **Polityka Prywatności** – odrębny dokument w Serwisie/ Platformie opisujący jak przetwarzamy dane osobowe Użytkowników;

Wyrażenia w liczbie pojedynczej odnoszą się, jeśli wynika to z kontekstu, także do liczby mnogiej, i odwrotnie.

§2. Postanowienia ogólne

1. Za pośrednictwem Serwisu oraz Platformy, Administrator świadczy następujące Usługi:
 - 1.1. usługa rejestracji Konta;
 - 1.2. możliwość składania Zamówień;
 - 1.3. Newsletter.
2. Zobowiązujemy się świadczyć Usługi w sposób stały, z zastrzeżeniem przerw związanych z potrzebą przeprowadzenia czynności konserwacyjnych lub związanych z aktualizacją Serwisu/Platformy.
3. Aby korzystać z Serwisu/Platformy, powinieneś posiadać komputer lub urządzenie mobilne z dostępem do Internetu oraz przeglądarkę internetową w aktualnej wersji.
4. Korzystając z Serwisu/ Platformy, nie możesz:
 - 4.1. zamieszczać lub wysyłać treści obraźliwych, nielegalnych lub wprowadzających w błąd lub treści, które naruszają prawa przysługujące nam lub osobom trzecim;
 - 4.2. publikować reklam ani wysyłać niechcianych bądź szkodliwych wiadomości;
 - 4.3. podejmować jakichkolwiek działań, które mogłyby utrudnić lub zakłócić działanie Serwisu/ Platformy;
 - 4.4. podejmować jakichkolwiek prób obejścia środków zabezpieczających lub zabezpieczeń sieciowych albo próbować uzyskać dostęp do danych osób trzecich

§3. Konto

1. Serwis/ Platforma umożliwia rejestrację Konta. Za pośrednictwem Konta, możesz m.in. sprawdzić historię złożonych Zamówień. Jeden Użytkownik może posiadać tylko jedno Konto w Serwisie i jedno Konto na Platformie.
2. W celu rejestracji Konta w Serwisie/ na Platformie, powinieneś skorzystać z formularza rejestracyjnego dostępnego w odpowiedniej zakładce Serwisu/Platformy i podać wymagane dane tj. adres e-mail oraz hasło. Po wypełnieniu formularza rejestracyjnego, otrzymasz wiadomość e-mail (na podany adres poczty elektronicznej) z potwierdzeniem rejestracji Konta.
3. Umowa o świadczenie usługi Konta zawierana jest na czas nieokreślony z chwilą rejestracji Konta. Usługa rejestracji i prowadzenia Konta jest świadczona nieodpłatnie.
4. Użytkownik jest zobowiązany do zachowania w tajemnicy danych dostępu do swojego Konta. W przypadku dostępu osób trzecich lub jakiegokolwiek innego naruszenia bezpieczeństwa danych dostępowych do Konta, należy niezwłocznie poinformować o tym fakcie Administratora. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek szkody spowodowane w wyniku podania przez Użytkownika swojego hasła osobom trzecim.
5. Masz prawo do usunięcia Konta (tj. do wypowiedzenia umowy o świadczenie usługi Konta ze skutkiem natychmiastowym), w każdym czasie, poprzez kontakt z nami (np. emailowy).
6. Administrator ma prawo usunąć Twoje Konto (wypowiedzieć umowę o świadczenie usługi Konta ze skutkiem natychmiastowym) w przypadku istotnego naruszenia postanowień niniejszego Regulaminu przez Ciebie, w razie stwierdzenia Twojego działania na naszą szkodę lub w razie stwierdzenia nieaktywności Konta (tj. nie złożenia przez Ciebie żadnego Zamówienia lub brak dostaw Produktów) przez okres co najmniej 12 następujących po sobie miesięcy.
7. Administrator powiadomi Użytkownika za pośrednictwem poczty elektronicznej o usunięciu Konta. Administrator zastrzega sobie prawo odmówić rejestracji Konta osobie, której Konto zostało uprzednio usunięte z przyczyn wskazanych w ust. 6 powyżej.

§4. Newsletter.

1. W ramach Newslettera, będziemy Ci dostarczać za pośrednictwem poczty elektronicznej informacje handlowe, dotyczące naszych ofert czy produktów lub usług (a także produktów lub usług naszych zaufanych partnerów). W ramach Newslettera, możemy wysyłać Ci także kody promocyjne do użycia w Serwisie/Platformie. Z tytułu zapisu na Newsletter nie ponosisz żadnych opłat.
2. Aby zapisać się na Newsletter, powinieneś skorzystać z odpowiedniego okienka w Serwisie/na Platformie oraz podać nam swój adres e-mail;
3. Na Newsletter możesz się też zapisać przy rejestracji Konta lub przy składaniu Zamówienia – nie musisz jednak zapisywać się na Newsletter, żeby złożyć Zamówienie albo zarejestrować Konto.
4. Newsletter będziemy Ci dostarczać przez czas nieokreślony, od dnia w którym się na niego zapisałeś.
5. Możesz w każdej chwili wypisać się z Newslettera poprzez kliknięcie w odpowiedni odnośnik w otrzymanej wiadomości e-mail lub poprzez wysłanie nam oświadczenia o rezygnacji Newslettera na nasz kontaktowy adres poczty elektronicznej.

§5. Zamówienia.

1. W celu zawarcia Umowy, należy złożyć Zamówienie. Zamówienie składa się korzystając z formularza Zamówienia dostępnego w Serwisie/Platformie, poprzez wskazanie:
 - 1.1. Zamawianych Produktów;
 - 1.2. Ilości kalorii w programie dietetycznym wybranym przez Klienta;
 - 1.3. Ilości posiłków wchodzących w skład Zamówienia. W ramach Zamówienia można zamówić maksymalnie 7 posiłków na jeden dzień (dostawa wszystkich posiłków następuje jednorazowo, tj. w ramach jednej dostawy dostarczane są wszystkie posiłki na dany dzień).
 - 1.4. Okresu dostaw, czyli dni, w których nastąpi dostawa Produktów do Klienta po zawarciu Umowy. Okres dostaw określa się poprzez wybór dni w kalendarzu dostępnym w formularzu Zamówienia. Dostawa pierwszego Produktu może nastąpić najwcześniej 2 dni po złożeniu Zamówienia. Najpóźniejszy możliwy termin dostawy to 45 dni do przodu od dnia złożenia Zamówienia.
 - a) Administrator nie realizuje dostaw z soboty na niedzielę. Zamówienia weekendowe są dostarczane z piątku na sobotę zarówno te sobotnie jak i niedzielne.
 - b) W dni wolne od pracy oraz święta Administrator może w inny sposób realizować dostawy,
 - c) niż w podpunkcie wyżej.
 - d) Klient podczas składania Zamówienia ma możliwość wybrania, do której godziny dostawa powinna zostać zrealizowana, lecz nie wcześniej jak o godzinie 5:00. Przy wyborze godziny należy uwzględnić 30 min możliwości opóźnienia dla kuriera, bez możliwości reklamacji.
2. W formularzu Zamówienia, należy nadto wskazać:
 - 2.1. Imię i nazwisko Klienta (albo nazwę – w przypadku zamówień nieskładanych przez osoby fizyczne);
 - 2.2. Adres e-mail i numer telefonu Klienta;
 - 2.3. Adres Klienta (nazwa ulicy, nr budynku, nr lokalu, miejscowość, kod pocztowy);
 - 2.4. Adres do dostawy (jeśli jest inny niż adres Klienta). Adres dostawy musi pozostawać w Strefie Dostaw;
 - a) Klient zobowiązuje się do podania kodu do klatki, klucza lub chipu, lub otwarcia drzwi domofonem, aby umożliwić wejście kurierowi na klatkę.
 - b) Klient zobowiązany jest do podania szczegółowych wytycznych dotyczących zamówienia w formie notatki przy składaniu zamówienia.
 - c) Jeśli Klient nie posiada numeru mieszkania na drzwiach, zobowiązuje się on do uiszczenia odpowiedniej notatki w Serwisie/Platformie, by kurier mógł bezproblemowo zrealizować

- d) W przypadku dostaw do szpitali lub hoteli zamówienia realizowane są wyłącznie do recepcji placówki. Klient zobowiązany jest do osobistego odbioru zamówienia w wyznaczonym miejscu.
3. W formularzu Zamówienia, Klient może też podać numer NIP, jeśli chce otrzymać fakturę VAT do swojego zakupu.
 4. Wszelkie zmiany w Zamówieniu, takie jak zmiana adresu, zmiana godziny dostawy, odwołanie dostawy, edycja Zamówienia są możliwe do dokonania na trzy dni przed datą dostawy, za pośrednictwem biura obsługi klienta (BOK) do godziny 16:00 w tygodniu, do 13:00 w sobotę.
 5. Cena za Zamówienie (rozumiana jako cena dostawy Produktów w wybranym przez Klienta okresie dostaw) będzie widoczna w formularzu Zamówienia przed jego złożeniem.
 6. Procedura składania Zamówienia kończy się w momencie kliknięcia w przycisk oznaczony napisem „Zamawiam i płacę” (lub przycisk o podobnej treści). Kliknięcie w ten przycisk oznacza złożenie Zamówienia i prowadzi do zawarcia Umowy pomiędzy Klientem a Administratorem.
 7. Potwierdzenie złożonego Zamówienia (potwierdzenie zawarcia Umowy) jest wysyłane na Twój adres e-mail (wskazany w formularzu zamówienia).
 8. Zamówienia opłacone przelewem tradycyjnym są aktywowane wyłącznie po zaksięgowaniu się środków na koncie bankowym Administratora.
 9. Administrator zastrzega sobie prawo do wyłączenia poszczególnych dni z kalendarza dostępnego w formularzu Zamówienia (tj. zablokowanie możliwości ustawienia określonych dni jako okresu dostaw) z ważnych powodów, w szczególności dotyczy to okresów świątecznych, dni ustawowo wolnych od pracy lub tzw. długich weekendów.
 10. Ceny Produktów podane w Serwisie/Platformie są cenami brutto (uwzględniają podatek VAT) i uwzględniają koszty dostawy. Zastrzegamy sobie prawo do zmiany cen w każdym czasie. Zmiany cen nie będą dotyczyć Zamówień oraz Umów zawartych przed opublikowaniem zmiany cen w Serwisie/Platformie. Zmiana cen nie stanowi zmiany Regulaminu.
 11. Skład Produktów dostępny jest w Serwisie/Platformie. Wybierając Produkty, Klient powinien pamiętać o swoim stanie zdrowia i nie wybierać Produktów wywołujących u niego różne dolegliwości (np. reakcje alergiczne) lub których spożycie przez Klienta jest odradzane przez jego lekarzy lub dietetyków.

§6. Płatności

1. W Serwisie/Platformie możliwe są następujące formy płatności:
 - 1.1. Płatność przelewem na rachunek bankowy Administratora;
 - 1.2. Płatność przy wykorzystaniu zewnętrznych elektronicznych systemów płatności (karta płatnicza lub przelewy błyskawiczne);
 - 1.3. Płatność za pośrednictwem serwisu PayPal.
2. Wybór formy płatności Klient dokonuje w formularzu zamówienia.
3. W przypadku wyboru przez Klienta formy płatności przelewem na rachunek bankowy Administratora, Klient zobowiązany jest do uiszczenia ceny za Zamówienie w terminie 24 godzin od dnia złożenia Zamówienia, najpóźniej jednak na 2 dni przed terminem dostawy pierwszego Produktu. W przypadku niedokonania płatności w tym terminie, Zamówienie jest anulowane, a Umowa ulega rozwiązaniu. Numer rachunku bankowego właściwy do wpłaty jest podawany w potwierdzeniu zamówienia. W przypadku płatności przelewem tradycyjnym, klient jest zobowiązany poinformować Administratora mailowo lub telefonicznie w godzinach pracy biura.
4. W przypadku wyboru przez Klienta płatności za pośrednictwem elektronicznych systemów płatności lub za pośrednictwem serwisu PayPal, po wybraniu tej formy płatności Klient zostanie przekierowany na stronę danego operatora płatności. Operacja płatnicza dokonywana jest pomiędzy Klientem a wybranym operatorem płatności. Zapłata dokonywana jest z chwilą zakończenia operacji płatniczej pomiędzy Klientem a wybranym operatorem płatności. W przypadku braku wpłaty lub odrzucenia płatności przez operatora, Zamówienie jest anulowane, a Umowa ulega rozwiązaniu.

5. Za datę uiszczenia ceny z Umowy uznaje się datę zaksięgowania przez nas kwoty odpowiadającej pełnej wartości złożonego Zamówienia.

§7. Dostawy

1. Dostawy Produktów odbywają się w Strefie Zamówień. Informacja o aktualnej Strefie Zamówień dostępna jest [tutaj](#). Rozszerzenie Strefy Zamówień (dodanie nowych miast lub lokalizacji) nie stanowi zmiany Regulaminu.
2. Dostawy Produktów rozpoczynają się w danym dniu od godziny 18:00 do godziny 9:00 rano.
3. Kurier nie ma obowiązku kontaktu telefonicznego, mail lub sms z Klientem.
4. Kurier nie może pozostawiać zamówień na bramach oraz furtkach na osiedlach zamkniętych. Kurier nie może również zostawiać zamówień pod klatką, jeśli drzwi do klatki są zamknięte, a Klient nie udostępnił kodu do klatki, klucza, chipu lub nie odebrał domofonu.
5. W przypadku awarii domofonu Klient zobowiązany jest do zapewnienia możliwości odbioru Zamówienia, np. poprzez poinformowanie BOK o alternatywnym sposobie dostawy. Brak możliwości dostarczenia Zamówienia z powodu niesprawnego domofonu nie uprawnia do zwrotu ani rekompensaty.
6. W razie nieodebrania przez Klienta dostarczonego Produktu (przez nieobecność osoby upoważnionej do odbioru i brakiem możliwości skontaktowania się z tą osobą przez dostawcę), Klient nie jest uprawniony do zwrotu zapłaconej ceny w całości ani w części.
7. O ile w kalendarzu (kalendarzu dostępnym w formularzu Zamówienia) nie wskazano inaczej, dostawa Produktów jest możliwa w dni ustawowo wolne od pracy, niebędące sobotą lub niedzielą.
8. Administrator gwarantuje zachowanie ciągu chłodniczego do momentu przekazania Zamówienia bezpośrednio klientowi. Brak pozostawienia przez klienta specjalnego pojemnika czy torby termicznej ochraniającej zamówienie przed warunkami atmosferycznymi obciąża klienta, tym samym usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za zepsucie się posiłków.
9. Klient ma obowiązek poinformowania Administratora o konieczności zwrotu klucza czy też chipa do drzwi Klienta na dwa dni wcześniej przed ostatnią dostawą do godziny 16:00 w tygodniu poprzez BOK.
10. Ze względu na zmienne terminy dni świątecznych oraz wolnych od pracy, Administrator może zawiesić wykonywanie Usługi w wyznaczonym okresie, o czym informuje Klienta drogą telefoniczną bądź mailową.
11. Administrator nie odpowiada za kradzieże zamówień klientów pozostawione przez dostawcę w miejscu wskazanym przez Klienta.

§8. Prawo odstąpienia od Umowy

1. Klientom będącym Konsumentami nie przysługuje ustawowe prawo odstąpienia od Umowy na podstawie art. 38 ust. 1 pkt 4) i 5) Ustawy Konsumentkiej. Klientowi nie przysługuje więc m.in. prawo zwrotu dostarczonego mu Produktu.
2. Postanowienia niniejszego paragrafu Regulaminu odnoszące się do Konsumentów stosowane są także do osoby fizycznej prowadzącej indywidualną działalność gospodarczą (wpisaną do CEIDG lub prowadzącą tzw. działalność nieewidencjonowaną), zawierającej z Administratorem Umowę związaną bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą, ale nie mającą dla takiej osoby charakteru zawodowego.
3. Klient może odstąpić od Umowy w całości lub w części poprzez złożenie Administratorowi oświadczenia o odstąpieniu na formularzu- wzór formularza stanowi Załącznik nr 1 do Regulaminu (umowne prawo odstąpienia).
4. Wypełniony przez Klienta formularz powinien być przesłany Administratorowi na adres e-mail: bok@twojemenu.pl.
5. Klient może odstąpić od Zamówienia w każdym czasie, na 3 (trzy) dni naprzód (np. jeśli chcesz zrezygnować z Usług od poniedziałku, powinieneś wysłać formularz najpóźniej w czwartek).

6. Zwrot ceny na rzecz Klienta następuje w terminie 14 dni od dnia potwierdzenia przez BOK otrzymania oświadczenia o odstąpieniu
7. Zwrot ceny następuje tą samą metodą płatnością, którą Klient wybrał przy opłacaniu Zamówienia.
8. W przypadku odstąpienia od Zamówienia zwrot wpłaty zostanie pomniejszony o kwotę 10% wartości Zamówienia (całości lub części, od której odstępuje Klient), która to kwota wynika z kosztów manipulacyjnych, m.in. z prowizji operatora płatności, prowizji Platformy.
9. Zwrot nastąpi według ceny zapłaconej przez Klienta za Zamówienie. W przypadku skorzystania przez Klienta z rabatów na Zamówienie, zwrot będzie odpowiadał kwocie wynikającej z zastosowanego rabatu, nie z ceny regularnej.
10. W przypadku składania oświadczenia o odstąpieniu od Zamówienia przez osobę trzecią w imieniu Klienta, osoba ta zobowiązana jest wykazać w formie pisemnej umocowanie do działania za Klienta.

§9. Reklamacje

1. Administrator jest zobowiązany do dostarczenia Produktu wolnego od wad i odpowiada za wady Produktu. Zasady odpowiedzialności Administratora względem Klienta za wykonanie Umowy są określone w powszechnie obowiązujących przepisach prawa, w szczególności Kodeksie Cywilnym. Wobec Klientów będących (a) Konsumentami lub (b) osobami fizycznymi prowadzącymi indywidualną działalność gospodarczą (wpisaną do CEIDG lub prowadzącą tzw. działalność nieewidencjonowaną), zawierającej z Administratorem Umowę związaną bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą, ale nie mającą dla takiej osoby charakteru zawodowego, zasady odpowiedzialności są także uregulowane w przepisach Ustawy Konsumenckiej.
2. Reklamacje dotyczące Produktów powinny być składane:
 - 2.1. na piśmie na adres naszej siedziby: MapFood, ul. Marmurowa 3, 91-610 Łódź;
 - 2.2. za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail: bok@twojemenu.pl
 - 2.3. za pośrednictwem formularzy kontaktowych dostępnych w Serwisie/Platformie;
3. W treści reklamacji, należy podać:
 - 3.1. dane osoby zgłaszającej reklamację (imię i nazwisko w przypadku osób fizycznych, nazwę w przypadku osób prawnych lub tzw. ułomnych osób prawnych);
 - 3.2. adres e-mail lub adres do korespondencji;
 - 3.3. uzasadnienie reklamacji - opis zaistniałej sytuacji lub opis naruszenia;
 - 3.4. dowody (np. zdjęcia lub dokumenty) na poparcie twierdzeń reklamacji.
4. Administrator zobowiązuje się do rozpatrzenia każdej reklamacji z tytułu wad Produktów w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania. Odpowiedź na reklamację Administrator przekazuje Klientowi na papierze lub innym trwałym nośniku.
5. W przypadku Klientów: (a) niebędących osobami fizycznymi zawierających z nami Umowę za pośrednictwem Serwisu lub (b) będących osobami fizycznymi prowadzącymi działalność gospodarczą i zawierających z nami Umowę za pośrednictwem Serwisu związaną bezpośrednio z ich działalnością gospodarczą i mającą dla nich charakter zawodowy, rękojmia z tytułu wad Produktów jest na zasadzie art. 558 §1 Kodeksu cywilnego wyłączona.
6. **Reklamacje na inne Usługi** (poniższe postanowienia tego punktu Regulaminu dotyczą reklamacji na nasze inne Usługi, tj. usługi niezwiązane ze składaniem Zamówień i dostawą Produktów).
 - 6.1. Jeżeli uważasz, że nasze Usługi świadczone są niezgodnie z niniejszym Regulaminem albo są niskiej jakości, możesz złożyć reklamację. Reklamacja może zostać złożona:
 - a) na piśmie na adres naszej siedziby: MapFood, ul. Marmurowa 3, 91-610 Łódź;
 - b) za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail: bok@twojemenu.pl
 - c) za pośrednictwem formularzy kontaktowych dostępnych w Serwisie/Platformie;
 - 6.2. W treści reklamacji, należy podać:
 - a) dane osoby zgłaszającej reklamację (imię i nazwisko w przypadku osób fizycznych, nazwę w przypadku osób prawnych lub tzw. ułomnych osób prawnych);
 - b) adres e-mail;

- c) uzasadnienie reklamacji - opis zaistniałej sytuacji lub opis naruszenia;
 - d) w razie możliwości - przedstawienie dowodu na poparcie zasadność reklamacji, np. zrzut ekranu.
- 6.3. Rozpatrzenie reklamacji przez Administratora następuje niezwłocznie, lecz nie później niż w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania. Odpowiedź na reklamację udzielana jest na papierze lub innym trwałym nośniku.
7. W przypadku uznania reklamacji zastosowanie znajdują przepisy art. 43d oraz 43e Ustawy Konsumenckiej.

§10. Dane osobowe

1. MapFood jest administratorem danych osobowych Użytkowników w rozumieniu przepisów prawa o ochronie danych osobowych.
2. Podane przez Użytkowników dane osobowe zbieramy i przetwarzamy zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa oraz zgodnie z naszą Polityką Prywatności.

§11. Pozasądowe rozstrzygnięcie sporów

1. Konsumenci mają prawo do skorzystania z pozasądowych sposobów rozstrzygnięcia sporów wynikających z umów zawartych z Administratorem.
2. Przykładowe pozasądowe sposoby rozstrzygnięcia sporów:
 - 2.1. zwrócenie się do stałego polubownego sądu konsumenckiego, o którym mowa w art. 37 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej (Dz. U. nr 4 poz. 25, z późn. zm.)
Informacje o sposobie dostępu do powyższego trybu i procedur rozstrzygnięcia sporów znajdują się na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (https://uokik.gov.pl/rejestr_podmiot_uprawnionych.php) lub na stronach internetowych odpowiednich wojewódzkich inspektoratów handlowych.
 - 2.2. platforma do rozwiązywania sporów on-line (<http://ec.europa.eu/consumers/odr/>)

§12. Postanowienia końcowe

1. Aktualna wersja regulaminu jest zawsze dostępna w odpowiedniej zakładce Serwisu/Platformy.
2. Zastrzegamy sobie prawo do zmiany postanowień Regulaminu z ważnych powodów, w szczególności w celu dostosowania jego treści do zmiany obowiązujących przepisów prawa lub zmiany zakresu świadczonych przez nas Usług. O wszelkich zmianach Regulaminu, niezwłocznie poinformujemy Użytkowników poprzez publikację tekstu jednolitego Regulaminu na stronie internetowej Serwisu/Platformy. W odniesieniu do zarejestrowanych Użytkowników oraz innych Użytkowników, których adres e-mail jest nam znany, powiadomienie o zmianie postanowień Regulaminu nastąpi także przez wysłanie wiadomości e-mail z informacją o zmianach.
3. Zmiany Regulaminu nie będą dotyczyć Zamówień złożonych przed wejściem w życie zmian.