

Załącznik nr 2 do Regulaminu Programu Lojalnościowego „Moje Salad Story” i Aplikacji Mobilnej „Salad Story”

„Regulamin Salad Story dostawa własna”

składanie i realizacja zamówień z dostawą własną na wskazany adres

§ 1. Czym jest Regulamin i Salad Story Dostawa Własna

1. Niniejszy Załącznik nr 2 stanowi integralną część Regulaminu Programu Lojalnościowego „Moje Salad Story” i Aplikacji Mobilnej „Salad Story” (dalej: „**Regulamin Aplikacji**”). Regulamin Aplikacji wraz z załącznikami, w tym Załącznikiem nr 2 stanowi regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną, o którym mowa w art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną, w zakresie **Systemu Zamówień Salad Story Dostawa Własna**. Regulamin Aplikacji wraz z Załącznikiem nr 2 określa zasady korzystania z usługi **Salad Story Dostawa Własna**, polegającej na możliwości składania przez Użytkowników indywidualnych przy użyciu Aplikacji Salad Story Zamówień na Produkty Salad Story z Dostawą pod Adres Dostawy wskazany przez Użytkownika.
2. Załącznik nr 2 stanowi integralną część Regulaminu Aplikacji i określa również podstawowe zasady świadczenia usług drogą elektroniczną w zakresie Systemu Zamówień Dostawa Własna, w szczególności zasady korzystania z Aplikacji Salad Story w celu składania Zamówień, dokonywania płatności, otrzymywania komunikatów dotyczących Zamówienia, odbioru Produktów, rozpatrywania reklamacji oraz postępowania z Produktami nieodebranymi.
3. Regulamin Aplikacji wraz z Załącznikami jest regulaminem świadczenia usług drogą elektroniczną, o którym mowa w art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
4. Sprzedawcą Produktów oraz usługodawcą w zakresie Systemu Zamówień Salad Story Dostawa Własna jest:

SALAD STORY S.A. z siedzibą w Warszawie, przy Al. Jerozolimskich 179, 02-222 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000811097, NIP: 521-339-97-67, kapitał zakładowy 1 027 940 zł

adres e-mail: kontakt@saladstory.com,

dalej jako „**Salad Story**”.

5. Akceptacja Regulaminu Aplikacji Salad Story obejmuje akceptację niniejszego Załącznika. Postanowienia niniejszego Załącznika stosuje się wyłącznie do Użytkowników korzystających z Systemu Zamówień Salad Story Dostawa Własna i wyłącznie w zakresie składania i realizacji Zamówień w ramach tej Usługi.
6. Usługa Salad Story Dostawa Własna nie obejmuje zamówień składanych za pośrednictwem zewnętrznych platform zamówień i dostaw, takich jak Wolt, Glovo, Pyszne.pl, Uber Eats i Bolt Food itp.. Zamówienia składane na takich platformach stanowią odrębny kanał sprzedaży, podlegają regulaminom operatorów tych platform i nie są objęte niniejszym Załącznikiem.
7. Ogólne zasady korzystania z Aplikacji, Konta, programu lojalnościowego lub innych funkcjonalności i usług świadczonych przez Salad Story są określone w regulaminie Aplikacji. W zakresie składania i realizacji Zamówień Salad Story Dostawa Własna pierwszeństwo mają postanowienia niniejszego Regulaminu.
8. Regulamin jest udostępniany Użytkownikowi nieodpłatnie przed złożeniem Zamówienia, w sposób umożliwiający jego pobranie, utrwalenie, przechowywanie i odtwarzanie. Regulamin jest dostępny zarówno w Aplikacji Salad Story, jak i na stronie internetowej.

§ 2. Definicje

Na potrzeby regulaminu poniższe pojęcia mają następujące znaczenie:

1. **Aplikacja Salad Story** albo **Aplikacja** – aplikacja mobilna Salad Story, o której mowa w Regulaminie Aplikacji.
2. **Adres Dostawy** – adres wskazany przez Użytkownika w Aplikacji Salad Story jako miejsce Dostawy Zamówienia, wraz z danymi uzupełniającymi podanymi przez Użytkownika (numer budynku i lokalu, piętro, kod do domofonu, nietypowe wejście i inne informacje niezbędne do doręczenia).
3. **Czas Dostawy** – godzina albo przedział czasowy Dostawy wskazany Użytkownikowi w Aplikacji Salad Story przed złożeniem Zamówienia lub w Komunikacji Operacyjnej. Czas Dostawy jest wartością szacunkową, ustalaną na podstawie odległości, dostępności Produktów, godziny złożenia Zamówienia oraz bieżących możliwości operacyjnych.
4. **Dostawa** – dostarczenie przez Salad Story Produktów objętych Zamówieniem z Lokalu pod Adres Dostawy oraz wydanie ich Użytkownikowi albo Odbiorcy.
5. **Nieudana Dostawa** - sytuacja, w której Zamówienie zostało prawidłowo przygotowane, dostarczone pod wskazany przez Użytkownika Adres Dostawy i zaoferowane do wydania w Czasie Dostawy, a jego wydanie nie doszło do skutku z przyczyn leżących po stronie Użytkownika lub Odbiorcy.
6. **Siła Wyższa** – zdarzenie zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i do zapobieżenia mimo należytej staranności, w szczególności klęska żywiołowa, gwałtowne zjawisko atmosferyczne uniemożliwiające ruch drogowy, pożar, powszechna awaria zasilania lub sieci telekomunikacyjnej, zablokowanie dróg dojazdowych albo decyzja organu władzy publicznej. Siłą Wyższą nie są okoliczności organizacyjne, kadrowe, techniczne ani logistyczne po stronie Salad Story albo Podmiotu Wykonującego Dostawę, w tym brak dostępności osoby dostarczającej, awaria środka transportu ani natężenie ruchu drogowego.
7. **Komunikacja operacyjna** – komunikacja dotycząca konkretnego Zamówienia lub korzystania z usługi Salad Story Dostawa Własna, w szczególności potwierdzenie Zamówienia, informacja o płatności, informacja o realizacji Zamówienia, powiadomienie o rozpoczęciu Dostawy, przybyciu dostawcy, próbach kontaktu, Nieudanej Dostawie lub informacja dotycząca reklamacji.
8. **Konto** – konto Użytkownika w Aplikacji Salad Story, umożliwiające korzystanie z funkcjonalności udostępnionych przez Salad Story, w tym składanie Zamówień w usłudze Salad Story Dostawa Własna.
9. **Lokal** – restauracja Salad Story prowadzona przez Salad Story, objęta Usługą Salad Story Dostawa Własna, z której realizowane jest Zamówienie. Usługa Dostawy Własnej nie obejmuje restauracji prowadzonych przez podmioty inne niż Salad Story, w tym franczyzobiorców.
10. **Obszar Dostawy** - obszar wokół Lokalu, w którym możliwa jest realizacja Dostawy, prezentowany Użytkownikowi w Aplikacji Salad Story. Możliwość realizacji Dostawy w usłudze Salad Story Dostawa Własna pod dany Adres Dostawy jest weryfikowana w Aplikacji przed złożeniem Zamówienia.
11. **Odbiorca** – osoba wskazana przez Użytkownika jako uprawniona do odbioru Zamówienia pod Adresem Dostawy, jeżeli Zamówienie jest składane na rzecz osoby innej niż Użytkownik albo ma zostać odebrane przez inną osobę.
12. **Podmiot Wykonujący Dostawę** – przedsiębiorca, któremu Salad Story powierzyło fizyczne wykonanie Dostawy, oraz osoby (dostawcy), którymi przedsiębiorca ten posługuje się przy

wykonywaniu Dostawy. Powierzenie wykonania Dostawy nie tworzy stosunku umownego między Użytkownikiem a Podmiotem Wykonującym Dostawę.

13. **Polityka Prywatności** – dokument Salad Story określający zasady przetwarzania danych osobowych Użytkowników, dostępny w Aplikacji Salad Story, na stronie internetowej Salad Story lub w innym miejscu wskazanym przez Salad Story.
14. **Produkt, Produkty** – produkt spożywczy oferowany przez Salad Story w ramach Usługi Salad Story Dostawa Własna, w szczególności sałatka, kanapka, wrap, zupa, napój, przekąska, dressing, dodatek lub inny produkt dostępny w Aplikacji Salad Story.
15. **Regulamin Aplikacji** – Regulamin Programu Lojalnościowego „Moje Salad Story” i Aplikacji mobilnej „Salad Story”, którego integralną część stanowi niniejszy Załącznik nr 2
16. **Regulamin albo Załącznik nr 2** – niniejszy Regulamin Salad Story Dostawa Własna, stanowiący Załącznik nr 2 do Regulaminu Aplikacji i jego integralną część.
17. **System Zamówień Salad Story Dostawa Własna** – funkcjonalność Aplikacji Salad Story umożliwiająca Użytkownikowi składanie Zamówień z Dostawą pod Adres Dostawy.
18. **Salad Story Dostawa Własna albo Usługa Dostawy** – usługa, o której mowa w § 1 ust. 1. Regulaminu umożliwiająca Użytkownikom składanie indywidualnych Zamówień na Produkty Salad Story z Dostawą pod Adres Dostawy.
19. **Użytkownik** – osoba fizyczna korzystająca z Aplikacji Salad Story i Systemu Zamówień Salad Story Dostawa Własna jako konsument, tj. do celów niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową, a także osoba fizyczna zawierająca umowę bezpośrednio związaną z prowadzoną przez nią działalnością gospodarczą, gdy z treści umowy wynika, że nie posiada ona dla tej osoby charakteru zawodowego, oraz, w zakresie wskazanym w Załączniku, osoba składająca Zamówienie w związku z prowadzoną działalnością gospodarczą lub zawodową.
20. **Zamówienie** – zamówienie Produktów składane przez Użytkownika za pośrednictwem Systemu Zamówień Salad Story Dostawa Własna, obejmujące wybrane produkty oraz Dostawę pod wskazany Adres Dostawy.

§ 3. Rola Salad Story i Podmiotu Wykonującego Dostawę

1. Salad Story jest sprzedawcą Produktów, podmiotem odpowiedzialnym za przyjęcie i realizację Zamówienia, przygotowanie Produktów, Dostawę pod Adres Dostawy oraz obsługę reklamacji dotyczących Produktów, Zamówień, płatności i Dostawy. Umowa sprzedaży Produktów wraz z Dostawą jest zawierana wyłącznie między Użytkownikiem a Salad Story
2. Salad Story może powierzyć fizyczne wykonanie Dostawy Podmiotowi Wykonującemu Dostawę. Użytkownik nie zawiera z Podmiotem Wykonującym Dostawę odrębnej umowy, w szczególności umowy przewozu, i nie składa u niego odrębnego zamówienia. .
3. Podmiot Realizujący Dostawę nie jest sprzedawcą Produktów, nie ustala cen ani nie rozpatruje reklamacji dotyczących Produktów, Zamówień, płatności lub Dostawy, nie przyjmuje płatności i nie decyduje o ofercie.
4. Wszelkie reklamacje związane z Zamówieniem, w tym reklamacje dotyczące Dostawy, Użytkownik składa do Salad Story, na zasadach określonych w § 20. Użytkownik nie ma obowiązku kontaktowania się z Podmiotem Wykonującym Dostawę ani kierowania do niego jakichkolwiek zgłoszeń.

5. Salad Story odpowiada wobec Użytkownika za działania i zaniechania Podmiotu Wykonującego Dostawę jak za własne działania i zaniechania, zgodnie z przepisem art. 474 kodeksu cywilnego. Dotyczy to w szczególności: niewykonania lub nienależytego wykonania Dostawy, opóźnienia Dostawy, uszkodzenia lub utraty Produktu w trakcie Dostawy, dostarczenia Zamówienia pod niewłaściwy adres, niepodjęcia prób kontaktu z Użytkownikiem oraz sposobu wykonania Dostawy przez dostawcę.
6. Salad Story może udostępnić Użytkownikowi możliwość śledzenia statusu Dostawy. Funkcjonalność śledzenia może być zapewniana z wykorzystaniem rozwiązania technicznego podmiotu działającego na zlecenie Salad Story. Skorzystanie z tej funkcjonalności jest dobrowolne i nie jest warunkiem realizacji Zamówienia. Niedostępność lub nieprawidłowe działanie tej funkcjonalności nie wpływa na obowiązki Salad Story dotyczące wykonania Zamówienia.

§ 4. Usługi świadczone drogą elektroniczną

1. Za pośrednictwem Systemu Zamówień Dostawa Własna, Salad Story świadczy na rzecz Użytkowników usługi drogą elektroniczną polegające w szczególności na:
 1. umożliwieniu korzystania z Konta w celu składania Zamówień z Dostawą;
 2. weryfikacji możliwości realizacji Dostawy pod wskazany Adres Dostawy;
 3. prezentowaniu oferty Produktów dostępnych dla danego Lokalu;
 4. umożliwieniu wyboru Produktów, ich liczby, dostępnych dodatków, dressingów, napojów lub innych elementów Zamówienia;
 5. umożliwieniu złożenia Zamówienia;
 6. umożliwieniu dokonania płatności online;
 7. przekazywaniu informacji dotyczących Zamówienia, w tym informacji o jego przyjęciu, realizacji i Dostawie;
 8. umożliwieniu śledzenia statusu Zamówienia i Dostawy;
 9. umożliwieniu zgłoszenia reklamacji przez Aplikację Salad Story, jeżeli taka funkcjonalność została udostępniona.
2. Usługi elektroniczne, o których mowa w ust. 1, są świadczone nieodpłatnie. Złożenie Zamówienia na Produkty wiąże się jednak z obowiązkiem zapłaty ceny całkowitej, obejmującej cenę Produktów oraz koszt Dostawy, zgodnie z informacją widoczną w Aplikacji Salad Story przed złożeniem Zamówienia.
3. Korzystanie z Systemu Zamówień Salad Story Dostawa Własna jest możliwe wyłącznie po pobraniu na telefon lub inne urządzenie mobilne Aplikacji Salad Story, założeniu przez Użytkownika Konta i zalogowaniu się do Konta w Aplikacji Salad Story.
4. Zamówienia nie mogą być składane anonimowo ani bez założenia i posiadania Konta.
5. Warunkiem korzystania z Usługi Dostawy Własnej jest uprzednia akceptacja Regulaminu Aplikacji obejmująca niniejszy Załącznik nr 2, dokonana przy rejestracji Konta albo, w przypadku Użytkowników posiadających Konto w dniu wejścia w życie niniejszego Załącznika nr 2, w sposób wskazany w powiadomieniu o zmianie Regulaminu Aplikacji. Zasady otrzymywania Komunikacji Operacyjnej dotyczącej Zamówień, w tym powiadomień push oraz wiadomości e-mail określa niniejszy Załącznik nr 2.
6. Komunikacja Operacyjna jest niezbędna do prawidłowego wykonania usługi Salad Story Dostawa Własna, w szczególności do poinformowania Użytkownika o przybyciu dostawcy pod

Adres Dostawy i realizacji Zamówienia. Komunikacja Operacyjna nie stanowi informacji handlowej ani marketingowej, a jej otrzymywanie nie wymaga odrębnej zgody Użytkownika.

7. Zgody marketingowe zbierane przez Salad Story są odrębne i dobrowolne.
8. Użytkownik jest zobowiązany do korzystania z Aplikacji Salad Story i Systemu Zamówień Salad Story Dostawa Własna zgodnie z prawem, Regulaminem, niniejszym Załącznikiem, dobrymi obyczajami oraz przeznaczeniem Aplikacji Salad Story.

§ 5. Wymagania techniczne

1. Do korzystania z Aplikacji Salad Story i Usługi Dostawy Własnej niezbędne jest:
 1. urządzenie mobilne z dostępem do Internetu;
 2. zainstalowana aktualna albo wspierana wersja Aplikacji Salad Story;
 3. aktywne Konto;
 4. aktywny adres e-mail;
 5. aktywny numer telefonu umożliwiający kontakt w sprawie Zamówienia lub Dostawy;
 6. możliwość dokonania płatności online;
 7. możliwość otrzymywania Komunikacji Operacyjnej, w tym powiadomień push oraz wiadomości e-mail, zgodnie z ustawieniami Konta i wyborem Użytkownika.
2. Użytkownik wybiera lub potwierdza w Aplikacji Salad Story dostępne kanały Komunikacji Operacyjnej dotyczące Zamówienia. Brak aktywnego kanału Komunikacji Operacyjnej, w tym brak aktywnego numeru telefonu Użytkownika w Czasie Dostawy, może uniemożliwić złożenie Zamówienia.
3. Podanie prawidłowego numeru telefonu oraz zapewnienie możliwości kontaktu telefonicznego w Czasie Dostawy stanowi warunek prawidłowego wykonania Dostawy.
4. Korzystanie z niektórych funkcjonalności Aplikacji Salad Story, w szczególności automatycznego ustalania Adresu Dostawy albo wskazania najbliższego Lokalu, może wymagać dostępu do zasobów urządzenia Użytkownika, w tym do danych o lokalizacji. .
5. Użytkownik jest zobowiązany zapewnić prawidłowe i niezakłócone działanie wybranego kanału Komunikacji Operacyjnej, w szczególności utrzymywać aktualny adres e-mail i numer telefonu widoczny w Koncie oraz umożliwić otrzymywanie powiadomień push, jeżeli ten kanał został wybrany lub jest wymagany w Aplikacji Salad Story.
6. Salad Story dokłada należytej staranności, aby Aplikacja Salad Story i System Zamówień Salad Story Dostawa Własna działały prawidłowo, z zastrzeżeniem, że prawidłowe korzystanie z nich zależy również od urządzenia Użytkownika, połączenia internetowego, aktualności oprogramowania oraz usług podmiotów trzecich, w szczególności operatorów płatności, dostawców usług telekomunikacyjnych i Podmiotu Wykonującego Dostawę.

§ 6. Konto Użytkownika

1. Korzystanie z usługi Salad Story Dostawa Własna i składanie Zamówień wymaga od Użytkownika założenia i posiadania aktywnego Konta.
2. Założenie Konta następuje za pośrednictwem Aplikacji Salad Story, zgodnie z zasadami prezentowanymi Użytkownikowi w Aplikacji Salad Story oraz zgodnie z Regulaminem Aplikacji.
3. Założenie i utrzymywanie Konta, podanie aktualnych danych kontaktowych oraz zapewnienie aktywnego kanału Komunikacji Operacyjnej dotyczącej Zamówień stanowią warunki korzystania z Usługi Salad Story Dostawa Własna.

4. Użytkownik jest zobowiązany podać przy zakładaniu Konta oraz przy składaniu Zamówienia prawdziwe, aktualne i kompletne dane.
5. Użytkownik jest zobowiązany niezwłocznie aktualizować dane kontaktowe podane w Koncie.
6. Salad Story nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości wykonania Dostawy lub przekazania Użytkownikowi informacji o Zamówieniu, w szczególności w przypadku błędnego Adresu Dostawy lub błędnego numeru telefonu, jeżeli wynika to z podania przez Użytkownika nieprawidłowych lub nieaktualnych danych, braku dostępu do Internetu, ustawień urządzenia, ustawień Aplikacji albo braku możliwości odbioru powiadomień lub wiadomości e-mail, z przyczyn leżących po stronie Użytkownika.
7. Rezygnacja z posiadania Konta albo zaprzestanie korzystania z Aplikacji Salad Story (w tym jej odinstalowanie) nie powoduje anulowania Zamówień złożonych przed rezygnacją, jeżeli zostały one opłacone albo przyjęte do realizacji.
8. Z Usługi Dostawy może korzystać Użytkownik posiadający pełną zdolność do czynności prawnych. Osoba posiadająca ograniczoną zdolność do czynności prawnych może korzystać z Usługi Dostawy wyłącznie za zgodą przedstawiciela ustawowego, jeżeli taka zgoda jest wymagana na podstawie przepisów prawa.

§ 7. Dostępność Usługi Salad Story Dostawa Własna i Obszar Dostawy

1. Usługa Salad Story Dostawa Własna jest dostępna wyłącznie w wybranych Lokalach, których wykaz i lokalizacje widoczne są w Aplikacji Salad Story, oraz wyłącznie w Obszarze Dostawy przypisanym do danego Lokalu.
2. Usługa Dostawy własnej nie obejmuje restauracji prowadzonych przez franczyzobiorców oraz restauracji Salad Story nieobjętych wykazem.
3. Możliwość realizacji Dostawy pod wskazany Adres Dostawy jest weryfikowana w Aplikacji Salad Story przed złożeniem Zamówienia. Jeżeli Adres Dostawy znajduje się poza Obszarem Dostawy, złożenie Zamówienia nie jest możliwe, o czym Użytkownik jest informowany komunikatem w Aplikacji.
4. Informacja o ograniczeniach dostarczania Produktów oraz o akceptowanych sposobach płatności jest prezentowana Użytkownikowi najpóźniej na początku składania Zamówienia.
5. Możliwość złożenia Zamówienia zależy od godzin przyjmowania Zamówień dla danego Lokalu, dostępności Produktów, dostępnych terminów Dostawy oraz bieżących możliwości realizacji Dostawy przez Salad Story lub Podmiot Wykonujący Dostawę. Informacje w tym zakresie prezentowane są w Aplikacji Salad Story.
6. Zamówienia nie mogą być składane poza godzinami przyjmowania Zamówień wskazanymi dla danego Lokalu. Jeżeli mimo to Zamówienie zostanie złożone poza tymi godzinami, w szczególności wskutek błędu technicznego, nie zostanie ono przyjęte do realizacji, a Użytkownik zostanie o tym niezwłocznie poinformowany. Zasady zwrotu płatności określone są w § 21.
7. Salad Story może czasowo zawiesić lub wyłączyć dostępność usługi Salad Story Dostawa Własna dla danego Lokalu, Obszaru Dostawy albo w całości, w szczególności z przyczyn organizacyjnych, technicznych, bezpieczeństwa, sanitarnych, logistycznych, z powodu braku dostępności Produktów albo braku dostępności Podmiotu Wykonującego Dostawę.
8. Usługa Salad Story Dostawa Własna jest realizowana wyłącznie pod adresami dostawy na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.

§ 8. Składanie Zamówienia

1. Zamówienia w ramach Systemu Zamówień Salad Story Dostawa Własna mogą być składane wyłącznie za pośrednictwem Aplikacji, po zalogowaniu się do Konta.
2. Zamówienia mogą być składane na ten sam dzień lub według wskazań dostępnych w Aplikacji, na 60 dni do przodu.
3. W celu złożenia Zamówienia Użytkownik powinien wykonać czynności wskazane w Aplikacji, w szczególności:
 1. zalogować się do Konta;
 2. wskazać Adres Dostawy wraz z danymi umożliwiającymi doręczenie oraz aktywny numer telefonu do kontaktu w sprawie Dostawy;
 3. wybrać Lokal albo Lokal zostaje automatycznie przypisany na podstawie wprowadzonego Adresu Dostawy;
 4. wybrać Produkty;
 5. wybrać dostępne dodatki, dressing, napój, supę lub inne elementy Zamówienia;
 6. wprowadzić modyfikacje Produktu albo uwagi do Zamówienia, jeżeli taka funkcjonalność została udostępniona dla danego Produktu;
 7. zapoznać się z informacjami o Produktach, zwłaszcza o ich składzie i alergenach;
 8. wskazać, czy Zamówienie ma zostać odebrane przez Odbiorcę innego niż Użytkownik;
 9. sprawdzić podsumowanie Zamówienia, w tym Produkty, cenę, termin Dostawy, przewidywany Czas Dostawy oraz Adres Dostawy;
 10. zapoznać się z informacjami wyświetlanymi bezpośrednio przed potwierdzeniem Zamówienia, o których mowa w ust. 6 i potwierdzić Zamówienie przyciskiem „Zamawiam i płacę”, „Złóż Zamówienie” albo innym przyciskiem wskazującym, że złożenie Zamówienia wiąże się z obowiązkiem zapłaty;
 11. wybrać sposób udokumentowania sprzedaży (paragon albo faktura) i podać dane niezbędne do wystawienia faktury, w tym NIP, jeżeli wybrał tę opcję;
 12. prawidłowo sfinalizować płatność online.
4. Pola formularzy, których wypełnienie jest niezbędne do złożenia Zamówienia, są w Aplikacji Salad Story wyraźnie oznaczone. W razie ich niewypełnienia Aplikacja wyświetla stosowny komunikat i nie umożliwia przejścia do kolejnego kroku.
5. Użytkownik jest zobowiązany sprawdzić poprawność Zamówienia przed jego potwierdzeniem, w szczególności wybrane Produkty, liczbę Produktów, Adres Dostawy wraz z numerem budynku i lokalu, numer telefonu, cenę całkowitą oraz przewidywany Czas Dostawy. Użytkownik może poprawić wprowadzone dane i zawartość koszyka w każdym momencie przed potwierdzeniem Zamówienia.
6. Złożenie Zamówienia może wymagać osiągnięcia minimalnej wartości Zamówienia wskazanej w Aplikacji Salad Story dla danego Lokalu lub Obszaru Dostawy.
7. Bezpośrednio przed użyciem przycisku „Zamawiam i płacę”/ „Złóż zamówienie” Użytkownik otrzymuje informacje o głównych cechach Zamówienia, łącznej cenie, Adresie Dostawy i przewidywanym Czasie Dostawy, obowiązku zapewnienia odbioru Zamówienia pod Adresem Dostawy, zasadach postępowania w razie nieudanej Dostawy oraz braku możliwości anulowania Zamówienia po zapłacie ceny oraz braku ustawowego prawa odstąpienia od umowy sprzedaży Produktów w przypadkach określonych w Regulaminie.
8. Informacje wpisane przez Użytkownika w polu uwag albo komentarza są traktowane jako prośba Użytkownika i będą uwzględniane przez Salad Story w zakresie, w jakim jest to możliwe operacyjnie oraz zgodne z dostępną dla danego Lokalu ofertą.

9. Salad Story nie gwarantuje możliwości realizacji wszystkich modyfikacji Produktu wpisanych przez Użytkownika w polu komentarza, chyba że dana modyfikacja została wyraźnie udostępniona jako opcja wyboru w Aplikacji Salad Story.
10. Każdorazowo przed złożeniem Zamówienia Użytkownik powinien zapoznać się z informacjami o składzie Produktu, alergenach oraz dostępnych modyfikacjach Produktu. Informacje wpisane w polu uwag nie zastępują informacji o składzie i alergenach i nie stanowią podstawy do przyjęcia przez Salad Story odpowiedzialności za skutki spożycia Produktu przez osobę z alergią lub nietolerancją pokarmową ponad zakres wynikający z przepisów prawa.

§ 9. Zamówienie na rzecz osoby trzeciej i odbiór przez Odbiorcę

1. Użytkownik może złożyć Zamówienie z Dostawą pod Adres Dostawy, pod którym Zamówienie odbierze Odbiorca - osoba inna niż Użytkownik, jeżeli taka funkcjonalność została udostępniona w Aplikacji Salad Story.
2. Stroną umowy sprzedaży pozostaje Użytkownik, także wtedy, gdy Zamówienie odbiera Odbiorca. Użytkownik jest zobowiązany do zapłaty ceny całkowitej i jemu przysługują uprawnienia z tytułu niezgodności Produktu z umową oraz uprawnienia reklamacyjne.
3. Odbiorcą może być wyłącznie osoba pełnoletnia, upoważniona przez Użytkownika do odbioru Zamówienia. Wskazując Odbiorcę, Użytkownik oświadcza, że osoba ta wyraziła zgodę na odbiór Zamówienia oraz że Użytkownik jest uprawniony do przekazania jej danych kontaktowych Salad Story.
4. Użytkownik jest zobowiązany poinformować Odbiorcę o złożeniu Zamówienia, o przewidywanym Czasie Dostawy, o konieczności pozostawania dostępnym pod wskazanym numerem telefonu oraz o przekazaniu danych kontaktowych Odbiorcy w celu wykonania Dostawy.
5. Wydanie Zamówienia Odbiorcy pod Adresem Dostawy stanowi wykonanie Dostawy wobec Użytkownika ze skutkiem określonym w § 14.
6. Zamówienia mogą być składane przez Użytkowników działających w imieniu innych podmiotów, w tym osób prawnych i jednostek organizacyjnych nieposiadających osobowości prawnej. W takim przypadku Użytkownik oświadcza, że jest umocowany do działania w imieniu takiego podmiotu, a do Zamówienia stosuje się postanowienia § 11 ust. 9 i 10 dotyczące dokumentowania sprzedaży.
7. Do przetwarzania danych osobowych Odbiorcy stosuje się postanowienia § 22.

§ 10. Zawarcie umowy sprzedaży i brak możliwości anulowania Zamówienia po zapłacie

1. Informacje o Produktach prezentowane w Aplikacji Salad Story stanowią zaproszenie do złożenia Zamówienia przez Użytkownika, a nie ofertę w rozumieniu przepisów kodeksu cywilnego.
2. Złożenie Zamówienia przez Użytkownika następuje z chwilą użycia przycisku „Zamawiam i płacę” / „Złóż Zamówienie” albo innego przycisku jednoznacznie wskazującego na obowiązek zapłaty.
3. Umowa sprzedaży Produktów między Użytkownikiem a Salad Story zostaje zawarta z chwilą prawidłowego opłacenia Zamówienia i potwierdzenia przyjęcia Zamówienia do realizacji w Aplikacji Salad Story albo w inny sposób przewidziany w Aplikacji Salad Story.
4. Po opłaceniu Zamówienia Użytkownik nie może anulować Zamówienia.

5. Postanowienie ust. 4 wynika z charakteru Produktów jako świeżej żywności, konieczności niezwłocznego rozpoczęcia przygotowania i organizacji Dostawy oraz krótkiego czasu realizacji Zamówienia.
6. Umowa sprzedaży między Użytkownikiem a Salad Story zostaje zawarta z chwilą potwierdzenia przez Salad Story przyjęcia Zamówienia do realizacji, przekazanego Użytkownikowi w Aplikacji Salad Story albo w Komunikacji Operacyjnej.
7. Niezwłocznie po zawarciu umowy Salad Story przekazuje Użytkownikowi potwierdzenie zawarcia umowy w wiadomości e-mail obejmujące istotne warunki Zamówienia oraz odnośnik umożliwiający pobranie i utrwalenie Załącznika.
8. Salad Story może odmówić przyjęcia Zamówienia do realizacji, w szczególności jeżeli:
 1. Produkt jest niedostępny;
 2. realizacja Dostawy pod wskazany Adres Dostawy w przewidywanym Czasie Dostawy nie jest możliwa;
 3. podane dane, w szczególności Adres Dostawy lub numer telefonu są niepełne lub nieprawidłowe;
 4. płatność nie została prawidłowo zrealizowana;
 5. realizacja Zamówienia jest niemożliwa z przyczyn technicznych, organizacyjnych, logistycznych, bezpieczeństwa lub sanitarnych bądź z powodu niedostępności Podmiotu Wykonującego Dostawę;
 6. zachodzi uzasadnione podejrzenie nadużycia, błędu systemowego albo naruszenia Regulaminu.
 7. Zamówienie zostało złożone poza godzinami przyjmowania Zamówień dla danego Lokalu.
9. W przypadku odmowy przyjęcia Zamówienia do realizacji Salad Story poinformuje Użytkownika o odmowie w Aplikacji Salad Story, wiadomością e-mail, powiadomieniem push albo innym dostępnym kanałem Komunikacji Operacyjnej.
10. Salad Story może potwierdzić z Użytkownikiem fakt złożenia Zamówienia telefonicznie, przy użyciu numeru telefonu podanego przez Użytkownika. Brak możliwości uzyskania potwierdzenia nie wstrzymuje realizacji Zamówienia, chyba że zachodzą okoliczności wskazane w ust. 8.
11. Jeżeli w związku z Zamówieniem, które nie zostało przyjęte do realizacji, pobrano płatność, Salad Story zwróci Użytkownikowi należność zgodnie z zasadami operatora płatności oraz obowiązującymi przepisami prawa.
12. Postanowienia ust. 4 dotyczą umownego uprawnienia do anulowania Zamówienia i nie ograniczają praw Użytkownika wynikających z niezgodności Produktu z umową, z niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przez Salad Story ani innych praw wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.

§ 11. Ceny, płatności, Dostawa, paragon i faktura

1. Ceny Produktów oraz opłata za Dostawę są podawane w Aplikacji Salad Story w złotych polskich i zawierają należny podatek VAT według obowiązującej stawki.
2. Przed złożeniem Zamówienia Użytkownik otrzymuje informację o cenie całkowitej Zamówienia, obejmującej cenę Produktów, opłatę za Dostawę oraz ewentualne dodatkowe opłaty, jeżeli mają one zastosowanie.

3. Salad Story nie pobiera od Użytkowników opłat, o których istnieniu Użytkownik nie został poinformowany przed złożeniem Zamówienia.
4. Wysokość opłaty za Dostawę może zależeć od Lokalu, odległości Adresu Dostawy, wartości Zamówienia albo pory Dostawy. Należna opłata za Dostawę każdorazowo jest prezentowana w Aplikacji Salad Story przed złożeniem Zamówienia.
5. Płatność za Zamówienie następuje wyłącznie online, przy użyciu metod płatności dostępnych w Aplikacji Salad Story.
6. Salad Story nie umożliwia płatności przy odbiorze Zamówienia.
7. Dostępne metody płatności mogą obejmować w szczególności Apple Pay, płatność kartą płatniczą, BLIK, natychmiastowy przelew albo inne powszechnie dostępne metody płatności udostępnione w Aplikacji.
8. Obsługa płatności online jest realizowana przez zewnętrznego operatora płatności, Krajowy Integrator Płatności S.A. (tpay) z siedzibą w Poznaniu, Pl. Władysława Andersa 3, 61-894 Poznań, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, Wydział VIII Gospodarczy, pod numerem KRS: 412357, NIP: 7773061579 (dalej: „**Operator Płatności**”). Korzystanie z wybranej metody płatności może wymagać zaakceptowania regulaminu lub warunków Operatora Płatności. Salad Story nie otrzymuje pełnych danych instrumentu płatniczego Użytkownika, a dane te są przetwarzane przez Operatora Płatności. Zamówienie może zostać przyjęte do realizacji wyłącznie po prawidłowym dokonaniu płatności.
9. Wraz z Dostawą Salad Story dostarcza paragon fiskalny, wystawiony za opłacone Zamówienie. Jeśli Użytkownik wybrał fakturę VAT, jest ona wystawiana w KseF.
10. Użytkownik wybiera przed złożeniem Zamówienia sposób udokumentowania sprzedaży:
 - a) paragon fiskalny — dokument wystawiany domyślnie;
 - b) paragon fiskalny zawierający numer NIP nabywcy, jeżeli Użytkownik poda numer NIP przed złożeniem Zamówienia, a wartość Zamówienia nie przekracza progu określonego w przepisach o podatku od towarów i usług
 - c) fakturę VAT, jeżeli Użytkownik wybierze tę opcję i poda dane niezbędne do jej wystawienia przed złożeniem Zamówienia.
11. Podanie numeru NIP przed złożeniem Zamówienia oznacza, że Zamówienie jest składane w związku z prowadzoną działalnością gospodarczą, z zastrzeżeniem art. 7aa ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta. Wystawienie faktury zawierającej numer NIP nabywcy do sprzedaży udokumentowanej paragonem bez numeru NIP nie jest możliwe.

§ 12. Program lojalnościowy

1. Jeżeli Salad Story udostępni taką funkcjonalność, Zamówienia składane w ramach usługi Salad Story Dostawa Własna mogą być powiązane z programem lojalnościowym Salad Story dostępnym w Aplikacji Salad Story.
2. Złożenie Zamówienia z Dostawą nie gwarantuje automatycznego naliczenia punktów lojalnościowych. Salad Story może umożliwić naliczanie punktów lojalnościowych za Zamówienia Salad Story Dostawa Własna, korzystanie z punktów, kuponów, promocji wyłącznie wówczas, gdy taka funkcjonalność została udostępniona w Aplikacji i jeżeli z informacji dostępnych w Aplikacji Salad Story, Regulaminie albo warunków danej akcji promocyjnej nie wynika inaczej.

3. Szczegółowe zasady programu lojalnościowego, naliczania punktów, korzystania z punktów, kuponów, promocji albo innych korzyści określa część główna Regulaminu Aplikacji.

§ 13. Przygotowanie Zamówienia i Dostawa pod Adres Dostawy

1. Po przyjęciu Zamówienia do realizacji Salad Story przekazuje do Lokalu informacje niezbędne do przygotowania Produktów, a Podmiotowi Wykonującemu Dostawę informacje niezbędne do wykonania Dostawy. Zakres przekazywanych danych ogranicza się do danych niezbędnych do realizacji Zamówienia i Dostawy.
2. Dostawa jest realizowana pod Adres Dostawy wskazany przez Użytkownika, w przewidywanym Czasie Dostawy.
3. Przewidywany Czas Dostawy jest wskazywany w Aplikacji Salad Story i ma charakter szacunkowy. Szacowany Czas Dostawy może ulec zmianie z przyczyn organizacyjnych, technicznych, logistycznych, komunikacyjnych, pogodowych albo innych niezależnych od Salad Story. Zastrzeżenie to nie wyłącza ani nie ogranicza obowiązku Salad Story wydania Produktów niezwłocznie ani odpowiedzialności Salad Story za opóźnienie Dostawy na zasadach wynikających z przepisów prawa.
4. Salad Story dokłada należytej staranności, aby dostarczyć Produkty w terminie wskazanym Użytkownikowi. Salad Story może oferować Dostawy na konkretnie wskazaną przez Użytkownika godzinę, jeśli funkcjonalność zostanie wyraźnie udostępniona w Aplikacji Salad Story
5. Wybór godziny Dostawy dokonany przez Użytkownika podlega potwierdzeniu przez Salad Story wraz z przyjęciem Zamówienia do realizacji. Do chwili potwierdzenia dostępność wskazanej godziny nie jest gwarantowana.
6. Jeżeli realizacja Dostawy na wybraną godzinę nie jest możliwa, Salad Story niezwłocznie informuje o tym Użytkownika i, o ile jest to możliwe, proponuje dostępne godziny Dostawy. Jeżeli Użytkownik nie wybierze żadnej z zaproponowanych godzin, Zamówienie nie zostaje przyjęte do realizacji, a płatność nie jest pobierana albo, jeżeli została pobrana, podlega zwrotowi zgodnie z § 11 ust. 6.
7. Po przyjęciu Zamówienia do realizacji istotna zmiana potwierdzonej godziny Dostawy wymaga zgody Użytkownika.
8. Jeżeli opóźnienie Dostawy spowoduje, że Produkt utraci przydatność do spożycia albo jego jakość ulegnie istotnemu pogorszeniu, Użytkownikowi przysługują uprawnienia z tytułu niezgodności Produktu z umową określone w § 20.
9. Miejscem wydania jest Adres Dostawy. W przypadku budynku wielolokalowego drzwi lokalu wskazanego przez Użytkownika albo, jeżeli dostęp do lokalu nie jest możliwy, wejście do budynku.
10. Salad Story przekazuje Użytkownikowi Komunikację Operacyjną dotyczącą Zamówienia za pośrednictwem Aplikacji Salad Story, powiadomień push lub wiadomości e-mail, w szczególności informację o przyjęciu Zamówienia, rozpoczęciu Dostawy oraz przybyciu osoby dostarczającej pod Adres Dostawy.
11. Użytkownik powinien śledzić Komunikację Operacyjną dotyczącą Zamówienia oraz pozostawać dostępny pod podanym numerem telefonu w przewidywanym Czasie Dostawy.

§ 14. Wydanie Produktów i odpowiedzialność po Dostawie

1. Wydanie Produktów następuje z chwilą przekazania Zamówienia Użytkownikowi albo Odbiorcy pod Adresem Dostawy. Zamówienie może zostać wydane również innej osobie pełnoletniej obecnej pod Adresem Dostawy, która oświadczy, że jest upoważniona przez Użytkownika do jego odbioru.
2. Użytkownik powinien odebrać Zamówienie osobiście albo upoważnić do jego odbioru osobę pełnoletnią. Salad Story nie wydaje Zamówienia osobie, co do której zachodzi uzasadnione podejrzenie, że nie jest upoważniona do odbioru.
3. Użytkownik powinien sprawdzić przy odbiorze, czy odbierany Produkt odpowiada jego Zamówieniu, w szczególności poprzez sprawdzenie oznaczenia Produktu, numeru Zamówienia lub innych informacji identyfikujących Zamówienie.
4. Salad Story oznacza Zamówienie w sposób umożliwiający jego identyfikację, w szczególności imieniem Użytkownika albo Odbiorcy, numerem Zamówienia albo etykietą

§ 15. Nieudana Dostawa

1. Jeżeli wydanie Zamówienia pod Adresem Dostawy nie jest możliwe, dostawca oczekuje co najmniej 5 minut i podejmuje co najmniej 3 próby kontaktu telefonicznego pod numerem podanym przez Użytkownika. Jeżeli mimo to wydanie nie dojdzie do skutku z przyczyn leżących po stronie Użytkownika albo Odbiorcy, w szczególności z powodu nieobecności pod Adresem Dostawy, braku kontaktu telefonicznego, wskazania nieprawidłowego adresu, braku możliwości wejścia na teren nieruchomości albo odmowy odbioru, następuje Nieudana Dostawa.
2. Salad Story informuje Użytkownika o Nieudanej Dostawie w Komunikacji Operacyjnej.
3. W przypadku Nieudanej Dostawy cena Produktów nie podlega zwrotowi, a niebezpieczeństwo przypadkowej utraty lub uszkodzenia Produktów przechodzi na Użytkownika z chwilą, w której Produkty mogły mu zostać wydane. Salad Story nie pobiera z tego tytułu żadnej dodatkowej opłaty ani nie dochodzi od Użytkownika naprawienia szkody.
4. Produkty objęte Nieudaną Dostawą, jako świeża żywność, nie podlegają ponownej Dostawie ani przechowywaniu i mogą zostać usunięte ze względów sanitarnych.
5. Ciężar wykazania, że zachodzi Nieudana Dostawa, spoczywa na Salad Story. Dotyczy to w szczególności prawidłowego przygotowania Zamówienia, dostarczenia go pod wskazany Adres Dostawy oraz dopełnienia czynności określonych w ust. 1.
6. Postanowienia niniejszego paragrafu nie wyłączają ani nie ograniczają uprawnień Użytkownika z tytułu niezgodności Produktu z umową ani innych praw wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.

§ 16. Brak Dostawy z innych przyczyn

1. Jeżeli Zamówienie nie zostało wydane Użytkownikowi albo Odbiorcy, a nie zachodzi Nieudana Dostawa, Użytkownikowi przysługuje zwrot ceny całkowitej, w tym opłaty za Dostawę — niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni, przy użyciu tego samego sposobu zapłaty, którego użył Użytkownik. Zamiast zwrotu ceny Użytkownik może żądać ponownej realizacji Zamówienia, jeżeli jest to możliwe.
2. Dotyczy to w szczególności sytuacji, w których Zamówienie nie dotarło pod wskazany adres, dotarło pod adres niewłaściwy, zostało utracone lub zniszczone przed wydaniem, osoba

dostarczająca przybyła poza Czasem Dostawy w stopniu uniemożliwiającym odbiór, nie podjęto prób kontaktu z Użytkownikiem albo nie zachowano czasu oczekiwania określonego w § 15 ust. 1.

3. Za brak Dostawy z przyczyn leżących po stronie Salad Story albo Podmiotu Wykonującego Dostawę Salad Story odpowiada na zasadach ogólnych (art. 471 i art. 474 Kodeksu cywilnego), a zwrot ceny nie wyczerpuje roszczeń Użytkownika, który może dochodzić naprawienia szkody na zasadach określonych w przepisach prawa.
4. Jeżeli wykonanie Dostawy stało się niemożliwe wskutek Siły Wyższej, zobowiązanie Salad Story wygasa, a cena podlega zwrotowi zgodnie z ust. 1. Wówczas żadnej ze Stron nie przysługuje wobec drugiej Strony roszczenie o naprawienie szkody. Ciężar wykazania, że w danym przypadku zachodzi Siła Wyższa, spoczywa na Salad Story. Przy częściowej niemożliwości zwrotowi podlega część ceny odpowiadająca Produktom niewydanym wraz z opłatą za Dostawę, chyba że Użytkownik zażąda zwrotu całości, a częściowe wykonanie umowy nie ma dla niego znaczenia.
5. W razie wątpliwości, czy brak wydania Zamówienia stanowi Nieudaną Dostawę, stosuje się postanowienia niniejszego paragrafu. To samo dotyczy sytuacji, w której brak wydania wynika zarówno z przyczyn leżących po stronie Użytkownika albo Odbiorcy, jak i po stronie Salad Story albo Podmiotu Wykonującego Dostawę.
6. Zgłoszenia dotyczące braku Dostawy Użytkownik składa na zasadach określonych w § 20.

§ 17. Niedostępność Produktów i częściowa realizacja Zamówienia

1. Jeżeli po przyjęciu Zamówienia okaże się, że Produkt objęty Zamówieniem jest niedostępny, Salad Story niezwłocznie informuje o tym Użytkownika.
2. Salad Story może zaproponować Produkt zastępczy wyłącznie za uprzednią zgodą Użytkownika, chyba że Użytkownik uprzednio określił w Aplikacji Salad Story dopuszczalne zasady zastępowania Produktów. Produkt zastępczy nie może być droższy od Produktu zamówionego, chyba że Użytkownik wyraźnie zaakceptuje różnicę w cenie.
3. Jeżeli Użytkownik nie wyrazi zgody na Produkt zastępczy albo zastąpienie nie jest możliwe, Zamówienie realizowane jest w części, a Użytkownikowi zwracana jest cena za Produkty niedostarczone, niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni.
4. Jeżeli realizacja Zamówienia w części nie jest możliwa albo Użytkownik nie jest nią zainteresowany, Zamówienie jest anulowane, a cena całkowita, w tym opłata za Dostawę, podlega zwrotowi w pełnej wysokości, niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni.
5. Zwrot następuje przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Użytkownik, chyba że Użytkownik wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.

§ 18. Brak prawa odstąpienia od umowy sprzedaży Produktów i brak anulowania Zamówienia

1. Użytkownik zawiera z Salad Story umowę sprzedaży Produktów na odległość jako konsument lub poprzez podanie numeru NIP – do celów związanych ze swoją działalnością gospodarczą lub zawodową, tracąc status konsumenta.
2. Z uwagi na charakter Produktów, które są świeżymi produktami spożywczymi ulegającymi szybkiemu zepsuciu lub mającymi krótki termin przydatności do użycia, Użytkownikowi nie przysługuje ustawowe prawo odstąpienia od umowy sprzedaży Produktów, zgodnie z art. 38 ust.1 pkt 4 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta.
3. Jeżeli Produkt jest przygotowywany według indywidualnych wskazań Użytkownika, w szczególności poprzez wybór składników, dodatków, dressingu albo innych modyfikacji, prawo

odstąpienia od umowy jest wyłączone również na podstawie art. 38 ust. 1 pkt 3 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta w zakresie przewidzianym przez przepisy dotyczące rzeczy nieprefabrykowanych, wyprodukowanych według specyfikacji konsumenta lub służących zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb.

4. Po opłaceniu Zamówienia Użytkownik nie może go anulować.
5. Brak prawa odstąpienia od umowy sprzedaży Produktów oraz brak możliwości anulowania Zamówienia po zapłacie nie ograniczają praw Użytkownika wynikających z niezgodności Produktu z umową, reklamacji ani bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
6. Wyłączenie prawa odstąpienia, o którym mowa w ust. 2–4, dotyczy wyłącznie umowy sprzedaży Produktów i nie odnosi się do umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną, o której mowa w § 4 ust. 5.
7. Użytkownik może zrezygnować z korzystania z Aplikacji Salad Story albo z posiadania Konta na zasadach określonych w regulaminie Aplikacji Salad Story. Taka rezygnacja nie wpływa na Zamówienia złożone przed rezygnacją, jeżeli zostały one opłacone albo przyjęte do realizacji.

§ 19. Informacje o Produktach, składzie i alergenach

1. Informacje o Produktach, w tym o ich głównych cechach, składzie, alergenach, cenie oraz dostępnych modyfikacjach, są prezentowane Użytkownikowi w Aplikacji Salad Story przed złożeniem Zamówienia oraz na opakowaniu Produktu w chwili dostawy, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
2. Użytkownik powinien zapoznać się z informacjami o Produkcie przed złożeniem Zamówienia, w szczególności jeżeli ma alergię, nietolerancję pokarmową, szczególne preferencje żywieniowe albo ograniczenia dietetyczne.
3. Informacje wpisane przez Użytkownika w polu komentarza nie zastępują informacji o składzie i alergenach prezentowanych przez Salad Story.
4. Salad Story odpowiada za prawidłowość informacji o Produktach zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
5. Salad Story może czasowo zmieniać dostępność Produktów albo składników, jeżeli jest to uzasadnione dostępnością surowców, względami jakościowymi, sezonowością, bezpieczeństwem żywności albo innymi przyczynami operacyjnymi. Aktualne informacje dostępne są w Aplikacji Salad Story albo przy opisie Produktu.
6. Zdjęcia Produktów prezentowane w Aplikacji Salad Story mają charakter poglądowy i służą przedstawieniu rodzaju oraz ogólnego charakteru Produktu. Rzeczywisty wygląd Produktu, w szczególności sposób ułożenia składników, może w nieznacznym stopniu odbiegać od zdjęcia. Nie dotyczy to składu, gramatury ani liczby Produktów, które muszą być zgodne z informacjami podanymi w Aplikacji Salad Story.
7. Każdy Produkt ma oznaczoną datę przydatności do spożycia, datę produkcji albo inną informację dotyczącą terminu jego spożycia, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. W przypadku braku wskazania terminu przydatności do spożycia, Produkt powinien zostać spożyty nie później niż do końca dnia zgodnego z datą produkcji.
8. Produkty są przeznaczone do bieżącego spożycia. Użytkownik powinien spożyć Produkt niezwłocznie po Dostawie albo przechowywać go zgodnie z informacjami na opakowaniu.

9. Salad Story odpowiada za prawidłowość informacji o Produktach zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
10. Salad Story może czasowo zmieniać dostępność Produktów albo składników z przyczyn związanych z dostępnością surowców, jakością, sezonowością, bezpieczeństwem żywności lub innymi przyczynami operacyjnymi.

§ 20. Reklamacje dotyczące Produktów, Zamówień, płatności i Dostawy

1. Salad Story ma obowiązek realizować Zamówienia zgodnie z zawartą umową oraz odpowiada wobec Użytkownika za zgodność Produktu z umową na zasadach wynikających z obowiązujących przepisów prawa.
2. Użytkownik może złożyć reklamację dotyczącą w szczególności:
 1. niezgodności Produktu z Zamówieniem;
 2. braku Produktu;
 3. błędnego Produktu;
 4. uszkodzenia opakowania;
 5. zastrzeżeń dotyczących jakości albo świeżości Produktu;
 6. błędnego oznaczenia Produktu;
 7. opóźnienia Dostawy;
 8. dostarczenia Produktu pod niewłaściwy Adres Dostawy;
 9. problemów z płatnością;
 10. braku powiadomienia o Dostawie z przyczyn leżących po stronie Salad Story, jeżeli brak powiadomienia miał wpływ na możliwość odbioru Produktu w Czasie Odbioru;
 11. niewykonania Dostawy;
 12. innych nieprawidłowości dotyczących Zamówienia.
3. Reklamację można złożyć:
 1. przez chat
 2. mailowo pod adresem e-mail: kontakt@saladstory.com.
4. Chat służy szybkiemu załatwieniu spraw dotyczących bieżącego Zamówienia. Zgłoszenie złożone przez chat jest reklamacją i wywołuje takie same skutki jak reklamacja złożona w inny sposób. Zgłoszenie uważa się za otrzymane przez Salad Story z chwilą jego złożenia na czacie. Po zakończeniu rozmowy Użytkownik otrzymuje jej podsumowanie na adres e-mail przypisany do Konta.
5. Reklamacja powinna zawierać, o ile to możliwe:
 1. imię i nazwisko Użytkownika;
 2. dane kontaktowe Użytkownika;
 3. numer Zamówienia albo inne dane umożliwiające identyfikację Zamówienia (datę złożenia);
 4. informacje o lokalizacji Adresu Dostawy;
 5. opis nieprawidłowości;
 6. treść żądania Użytkownika;
 7. zdjęcie Produktu, opakowania lub etykiety, jeżeli może to pomóc w rozpatrzeniu reklamacji.
6. Jeśli Produkt jest niezgodny z umową, Użytkownik może żądać jego wymiany lub naprawy. Z uwagi na charakter Produktów jako świeżej żywności naprawa Produktu jest niemożliwa, a wymiana Produktu, polegająca na ponownym przygotowaniu i dostarczeniu Produktu, w wielu przypadkach wiązałaby się dla Użytkownika z nadmiernymi niedogodnościami.

7. W przypadku reklamacji dotyczących świeżej żywności Użytkownik powinien zgłosić reklamację niezwłocznie po stwierdzeniu nieprawidłowości, jeżeli charakter nieprawidłowości wymaga szybkiej weryfikacji Produktu. Nie ogranicza to ustawowych praw Użytkownika.
8. Salad Story rozpatrzy reklamację w maksymalnym terminie 14 dni od dnia jej otrzymania. Jeżeli Salad Story nie udzieli odpowiedzi na reklamację Użytkownika będącego konsumentem w tym terminie, reklamację uważa się za uznaną zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
9. Odpowiedź na reklamację zostanie przekazana Użytkownikowi przy użyciu danych kontaktowych dostępnych w Koncie albo podanych w reklamacji. W przypadku bezpośrednich uwag co do bieżącego zamówienia w czacie, odpowiedzi mogą się pojawiać tą samą drogą.
10. Salad Story może korzystać przy obsłudze zgłoszeń z pomocy podmiotów działających w jej imieniu i na jej rzecz. Decyzję w sprawie reklamacji podejmuje Salad Story i to Salad Story ponosi wobec Użytkownika odpowiedzialność za jej rozpatrzenie.
11. W przypadku uznania reklamacji Salad Story rozpatrzy żądanie Użytkownika zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. W zależności od okoliczności oraz rodzaju nieprawidłowości rozwiązanie reklamacji może obejmować w szczególności zwrot ceny, obniżenie ceny, ponowną realizację Zamówienia, jeżeli jest to możliwe, voucher albo inne rozwiązanie uzgodnione z Użytkownikiem.
12. Użytkownik nie może odstąpić od umowy, jeśli brak zgodności z umową jest nieistotny.
13. W przypadku zgłoszenia dotyczącego podejrzenia zagrożenia dla zdrowia, reakcji alergicznej, ciała obcego w Produkcie albo innego incydentu dotyczącego bezpieczeństwa żywności, Użytkownik powinien niezwłocznie skontaktować się z Salad Story mailowo pod adresem e-mail kontakt@saladstory.com.
14. Salad Story nie uzależnia rozpatrzenia reklamacji od zwrotu Produktu ani nie wymaga od Użytkownika odesłania Produktu, chyba że jest to obiektywnie niezbędne do rozpatrzenia reklamacji i możliwe z uwagi na charakter Produktu. W takim przypadku Salad Story odbiera Produkt na własny koszt.
15. Reklamacje dotyczące działania Aplikacji Salad Story rozpatrywane są na zasadach określonych w Regulaminie Aplikacji. Jeżeli problem techniczny miał wpływ na złożenie Zamówienia, jego treść, płatność albo realizację, reklamację rozpatruje się na zasadach określonych w niniejszym paragrafie.

§ 21. Dane osobowe

1. Administratorem danych osobowych Użytkowników, przetwarzanych w związku z korzystaniem z Aplikacji, Systemu Zamówień Salad Story Dostawa Własna oraz składaniem i realizacją Zamówień jest Salad Story.
2. Szczegółowe informacje o przetwarzaniu danych osobowych Użytkowników, w tym o celach, podstawach prawnych, odbiorcach danych, okresach przechowywania oraz prawach Użytkowników, określa Polityka Prywatności dostępna w Aplikacji Salad Story oraz na stronie internetowej Salad Story.
3. Dane kontaktowe Użytkownika, w szczególności adres e-mail i numer telefonu, mogą być wykorzystywane do przekazywania Komunikacji Operacyjnej dotyczącej Zamówienia, w tym potwierdzeń, informacji o płatności, informacji o Dostawie, przypomnień o odbiorze Produktu i informacji dotyczących reklamacji.
4. W celu wykonania Dostawy Salad Story przekazuje Podmiotowi Wykonującemu Dostawę dane niezbędne do jej realizacji, w szczególności imię Użytkownika albo Odbiorcy, Adres Dostawy, numer telefonu, numer Zamówienia oraz informacje niezbędne do doręczenia. Podmiot

Wykonujący Dostawę oraz jego rola w przetwarzaniu danych osobowych są wskazane w Polityce prywatności Salad Story.

5. W celu obsługi płatności dane niezbędne do jej realizacji są przekazywane Operatorowi Płatności, który przetwarza je jako odrębny administrator na zasadach określonych w jego dokumentach.
6. Dane kontaktowe Użytkownika i Odbiorcy mogą być wykorzystywane do przekazywania Komunikacji Operacyjnej dotyczącej Zamówienia.
7. Wskazując Odbiorcę, Użytkownik przekazuje Salad Story dane osobowe innej osoby. Użytkownik oświadcza, że jest uprawniony do przekazania tych danych, oraz zobowiązuje się poinformować Odbiorcę o przekazaniu jego danych Salad Story w celu wykonania Dostawy oraz o dostępności Polityki prywatności Salad Story.
8. W polu uwag do Zamówienia oraz w Adresie Dostawy Użytkownik powinien podawać wyłącznie informacje niezbędne do przygotowania Produktów i doręczenia Zamówienia. Użytkownik nie powinien podawać w tych polach danych dotyczących stanu zdrowia, chorób, alergii ani innych danych szczególnej kategorii w rozumieniu art. 9 ust. 1 RODO — ani swoich, ani Odbiorcy.

§ 22. Pozasądowe sposoby rozwiązywania sporów

Użytkownik będący konsumentem może skorzystać z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. Szczegóły dotyczące rozwiązywania sporów zawiera regulamin Aplikacji.

§ 23. Zmiany Regulaminu

1. Zmiana niniejszego Załącznika nr 2 stanowi zmianę Regulaminu Aplikacji i następuje w trybie przewidzianym dla zmiany Regulaminu Aplikacji, z ważnych przyczyn, którymi są w szczególności:
 1. zmiana przepisów prawa mająca wpływ na treść regulaminu;
 2. wydanie orzeczenia, decyzji, rekomendacji albo stanowiska organu publicznego mającego wpływ na treść Regulaminu;
 3. zmiana funkcjonalności Aplikacji lub Systemu Zamówień Salad Story Dostawa Własna;
 4. zmiana zasad działania usługi Salad Story Dostawa Własna;
 5. zmiana zasad płatności, Dostawy, odbioru albo reklamacji;
 6. zmiana Obszaru Dostawy, wykazu Lokali albo Podmiotu Wykonującego Dostawę;
 7. zmiana danych Salad Story lub Operatora Płatności;
 8. potrzeba usunięcia niejasności, omyłek lub wątpliwości interpretacyjnych;
 9. względy bezpieczeństwa, techniczne, organizacyjne albo przeciwdziałanie nadużyciom.
2. Zmiana Załącznika nr 2 nie wpływa na Zamówienia złożone przed wejściem w życie zmiany, chyba że bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa stanowią inaczej albo zmiana jest korzystna dla Użytkownika.
3. Użytkownik jest związany postanowieniami regulaminu obowiązującymi w chwili składania przez niego Zamówienia.
4. Salad Story poinformuje Użytkowników o zmianie Załącznika nr 2 w sposób przewidziany dla zmiany Regulaminu Aplikacji, wiadomości e-mail, komunikatu w Systemie Zamówień lub w Koncie Użytkownika albo w inny sposób umożliwiający zapoznanie się z tą zmianą.
5. Jeżeli Użytkownik nie akceptuje zmienionego Załącznika nr 2 powinien zaprzestać korzystania z usługi Salad Story Dostawa Własna. Akceptacja Regulaminu jest warunkiem składania

kolejnych Zamówień. Zmieniony Załącznik wiąże Użytkownika w odniesieniu do Zamówień składanych po dniu wejścia zmiany w życie. Zaprzeszanie korzystania z usługi Salad Story Dostaw Własna nie wpływa na uczestnictwo w Programie lojalnościowym.

6. Salad Story może zmienić, zawiesić albo zakończyć Usługę Salad Story Dostawa Własna, w całości albo w odniesieniu do poszczególnych Lokali lub Obszarów Dostawy, z ważnych przyczyn technicznych, organizacyjnych, logistycznych, prawnych, sanitarnych, bezpieczeństwa albo z powodu niedostępności Podmiotu Wykonującego Dostawę.
7. Zmiana, zawieszenie albo zakończenie Usługi nie wpływa na Zamówienia przyjęte do realizacji, chyba że ich wykonanie jest obiektywnie niemożliwe; w takim przypadku Salad Story niezwłocznie informuje Użytkownika i zwraca cenę całkowitą.
8. Zmiana, zawieszenie albo zakończenie Usługi Salad Story Dostawa Własna nie stanowi zmiany ani zakończenia Programu Lojalnościowego ani usługi Salad Story Outpost.

§ 24. Postanowienia końcowe

1. Regulamin podlega prawu polskiemu.
2. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem zastosowanie mają powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego, w szczególności Kodeksu cywilnego, ustawy o prawach konsumenta oraz ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
3. Żadne postanowienie niniejszego Załącznika nie wyłącza ani nie ogranicza uprawnień Użytkownika będącego konsumentem wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, w szczególności uprawnień z tytułu niezgodności Produktu z umową oraz z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przez Salad Story.
4. Językiem Regulaminu oraz umów zawieranych na podstawie Regulaminu jest język polski.
5. Kontakt z Salad Story w sprawach dotyczących usługi Salad Story Dostawa Własna jest możliwy:
 1. pocztą elektroniczną: kontakt@saladstory.com;
 2. pisemnie na adres Salad Story wskazany w § 1 ust. 4 Regulaminu.
6. Jeżeli którekolwiek postanowienie Regulaminu okaże się nieważne albo bezskuteczne, nie wpływa to na ważność pozostałych postanowień Regulaminu.
7. Niniejszy Załącznik wchodzi w życie z dniem wejścia w życie zmiany Regulaminu Aplikacji polegającej na jego wprowadzeniu, wskazanym w powiadomieniu o zmianie Regulaminu.