

# Regulamin realizacji obsługi rezerwacji internetowych

z dnia 24.09.2020 r.

## I. Definicje

1. Niniejszy Regulamin określa zasady realizacji obsługi rezerwacji internetowych („Usługa”). Organizatorem Usługi jest spółka pod firmą Eurocash Franczyza Sp. z o.o. z siedzibą w Komornikach przy ul. Wiśniowej 11, wpisana przez Sąd Rejonowy dla Poznania - Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy do Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000259846, NIP 777-29-10-817, Regon 300333695 Kapitał zakładowy 3.800.000,00 PLN („Organizator”).
2. Terminy użyte w Regulaminie otrzymują następujące brzmienie:
  - 2.1 **Strona** – witryna [www.Sklep.delikatesy.pl](http://www.Sklep.delikatesy.pl), poprzez którą klient może skorzystać z Usługi,
  - 2.2 **Klient** – osoba fizyczna korzystająca z Usługi z wykorzystaniem Strony,
  - 2.3 **Sklep** – Sklep funkcjonujący w ramach sieci Delikatesy Centrum, Mila lub innej wskazanej przez Organizatora. Pełna lista Sklepów oferujących Usługę dostępna jest na Stronie w procesie realizacji Zamówienia,
  - 2.4 **Towary** – produkty oferowane do Rezerwacji w ramach Usługi,
  - 2.5 **Rezerwacja** – rezerwacja Towarów w Sklepie dokonana w ramach korzystania z Usługi przez Klienta.

## II. Postanowienia ogólne

1. Usługa dostępna jest od 14 kwietnia 2020 roku przez czas nieokreślony.
2. W przypadku, gdy Organizator zdecyduje o zakończeniu oferowania Usługi, poinformuje o tym Klientów poprzez umieszczenie informacji na Stronie oraz bezpośrednio w Sklepach. Od momentu powzięcia decyzji o zakończeniu oferowania Usługi, Organizator zapewni możliwość realizacji wszystkich Rezerwacji złożonych przez Klientów przed tą datą.
3. Organizator udostępnia Usługę wyłącznie w Sklepach. Aktualna lista Sklepów umożliwiających skorzystanie z Usługi aktualizowana jest na bieżąco i możliwa do wyboru w trakcie dokonywania Rezerwacji .
4. Na dzień wprowadzenia niniejszego Regulaminu Organizator udostępnia możliwość realizacji Usługi z opcją odbioru Towaru w Sklepach. Organizator przewiduje możliwość rozszerzenia zakresu Usługi o opcję dostawy Towarów, a o wprowadzeniu takiej opcji Organizator powiadomi poprzez Stronę.

## III. Rezerwacja Towaru

1. Na Stronie Klient wybiera Sklep, w którym chciałby dokonać Rezerwacji, a następnie odebrać Towar.
2. Każdy Sklep ma przypisaną maksymalną ilość jednocześnie realizowanych Rezerwacji.
3. Klient ma prawo dokonać Rezerwacji ograniczonej ilości sztuk każdego z Towarów. Informacja o obowiązującym limicie każdorazowo umieszczana będzie na Stronie.
4. W ramach Usługi Klient może dokonać Rezerwacji Towarów o łącznej minimalnej wartości 50,00 zł (pięćdziesiąt złotych zero groszy).
5. Organizator zastrzega sobie prawo do ograniczenia maksymalnej wartości Rezerwacji. Informacja o obowiązującym limicie każdorazowo umieszczana będzie na Stronie.

6. W przypadku przekroczenia przy zamawianiu ilości lub wartości określonej i wyświetlonej Klientowi w ramach Usługi zgodnie z pkt. III.3 oraz III.5, możliwość Rezerwacji ograniczona zostanie do ilości oraz wartości maksymalnej limitu.
7. Ceny Towarów podawane na Stronie są to ceny maksymalne. Każdy Sklep ma prawo stosować własną cenę, ale nie wyższą niż cena maksymalna.
8. Cena wyświetlana na Stronie nie odzwierciedla ewentualnie występujących ofert promocyjnych na Towar prowadzonych jednocześnie z Usługą w Sklepach.
9. Przy składaniu Rezerwacji Klient zobowiązany jest do podania danych niezbędnych do realizacji Usługi. Organizator zastrzega sobie prawo dostosowania zakresu danych niezbędnych do realizacji Rezerwacji, w przypadku rozszerzenia opcji dostawy zgodnie z pkt. II.4.
10. Do skorzystania z Usługi niezbędna jest akceptacja Regulaminu. Aktualna wersja Regulaminu jest każdorazowo dostępna do wglądu Klienta w trakcie dokonywania Rezerwacji oraz bezpośrednio na stronie [www.Sklep.delikatesy.pl/regulamin](http://www.Sklep.delikatesy.pl/regulamin).
11. Klient otrzymuje potwierdzenie, na dane podane w trakcie dokonywania Rezerwacji poprzez SMS lub pocztę elektroniczną (e-mail), zawierające co najmniej numer Rezerwacji oraz adres Sklepu, w którym została ona dokonana.

#### **IV. Kompletacja Rezerwacji w Sklepie**

1. Po otrzymaniu Rezerwacji, Sklep przystępuje do jej realizacji.
2. Po weryfikacji dostępności Towaru, pracownik Sklepu kontaktuje się z Klientem celem potwierdzenia kompletności oraz dalszej realizacji Rezerwacji.
3. Kontakt pracownika Sklepu z Klientem wskazany w pkt. IV. 2 następuje telefonicznie, na numer telefonu wskazany w trakcie składania Rezerwacji.
4. W przypadku niepowodzenia pierwszego połączenia z Klientem, pracownik Sklepu podejmuje kolejne 2 próby kontaktu, w odstępach co najmniej 15 minut.
5. Brak podjęcia połączenia przez Klienta w trakcie powyższych prób kontaktu lub brak kontaktu zwrotnego do czasu podjęcia ostatniej próby kontaktu przez Sklep, oznacza rezygnację z Rezerwacji i brak dalszej jej realizacji.
6. W trakcie kontaktu, pracownik Sklepu ma prawo poinformować Klienta o dostępności dodatkowych usług, związanych z Rezerwacją lub zaproponować uzupełnienie Rezerwacji o produkty inne niż Towary.
7. Organizator dopuszcza możliwość skompletowania przez Sklep Rezerwacji nie zawierającej wszystkich wskazanych przez Klienta Towarów lub zawierającej zamienniki wybranych Towarów. Wszelkie zmiany zakresu Rezerwacji muszą zostać potwierdzone z Klientem.
8. Po zakończeniu procesu kompletacji Rezerwacji, Klient otrzymuje poprzez SMS lub pocztę elektroniczną (e-mail) informację o zakończeniu procesu przez Sklep.

#### **V. Odbiór Towarów w Sklepie**

1. Po otrzymaniu potwierdzenia skompletowania Rezerwacji Klient dokonuje odbioru Towarów z wybranego zgodnie z pkt. III.1 Sklepu oraz dokonuje płatności za zakupione Towary.
2. Klient ma obowiązek odebrać Towary wyłącznie w godzinach funkcjonowania Sklepu do godziny granicznej wskazanej w komunikacie potwierdzającym zakończenie kompletacji Rezerwacji, określonym w pkt. IV.8.
3. Brak odbioru Towaru do godziny granicznej oznacza rezygnację z Rezerwacji. Klient nie ponosi żadnych kosztów w związku z brakiem odbioru Towarów.

4. Organizator zastrzega sobie możliwość uniemożliwienia dokonania kolejnej Rezerwacji przez Klienta, który nie odebrał wcześniej zarezerwowanych Towarów.
5. Dokonując odbioru Towarów w Sklepie, Klient ma obowiązek podać ustnie lub okazać pracownikowi Sklepu numer Rezerwacji.
6. Wystawienie dokumentu sprzedaży oraz płatność za Towary dokonywane są w Sklepie. Zakres możliwych form płatności może różnić się w zależności od Sklepu, ale powinny być to co najmniej gotówka oraz karta płatnicza/kredytowa.
7. Przed dokonaniem zapłaty za Towary Klient zobowiązany jest zweryfikować kompletność i zgodność nabywanych Towarów z dokonaną Rezerwacją.
8. Organizator zastrzega sobie prawo weryfikacji wieku Klienta przy odbiorze Rezerwacji w sytuacji, w której jej zawartość stanowią produkty alkoholowe lub inne produkty wymagające takiej weryfikacji.

## **VI. Reklamacje dotyczące Usługi oraz odpowiedzialność Organizatora i Sklepu**

1. Organizator oraz Sklep nie ponoszą odpowiedzialności za zniszczenie, uszkodzenie, utratę lub kradzież Towarów po ich odbiorze i zapłacie w Sklepie przez Klienta.
2. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za realizację usług dodatkowych, ustalonych pomiędzy pracownikiem Sklepu a Klientem w trakcie obsługi Rezerwacji.
3. Klientowi przysługuje prawo do zgłaszania reklamacji w związku z funkcjonowaniem Usługi.
4. Wszelkie reklamacje związane z Usługą, z wyłączeniem reklamacji Towarów, Klient może zgłaszać poprzez:
  - 4.1 Poczte elektroniczną na adres [esklep@delikatesy.pl](mailto:esklep@delikatesy.pl),
  - 4.2 Pisemnie na adres Eurocash Franczyza Sp. z o.o., ul. Wiśniowa 11, 62-052 Komorniki z dopiskiem „Rezerwacje Internetowe DC/Mila”,
5. Klient składający reklamację powinien podać w niej następujące informacje:
  - 5.1 Imię i nazwisko,
  - 5.2 Numer Zamówienia, którego reklamacja dotyczy,
  - 5.3 Szczegółowy opis problemu,
6. Reklamacje rozpatrywane będą przez Organizatora. Klient składający reklamację zostanie poinformowany o jej rozstrzygnięciu bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 14 dni od jej otrzymania przez Organizatora.
7. Decyzja dotycząca reklamacji zostanie przekazana Użytkownikowi w takiej samej formie, w jakiej zostało dokonane zgłoszenie reklamacyjne. W przypadku zgłoszenia przez Klienta prośby o przekazanie odpowiedzi w innej formie, Organizator przekaze decyzję w zarekomendowanej przez Klienta formie o ile odpowiedź w sposób wybrany przez Klienta nie narazi Organizatora na znaczące koszty.
8. Organizator będzie przetwarzał dane osobowe Klienta ujęte w reklamacji do celów przeprowadzenia procesu reklamacyjnego.

## **VII. Postanowienia końcowe**

1. W sprawach dotyczących Usługi, nieuregulowanych w Regulaminie, zastosowanie mają powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego.
2. Organizator wprowadzić zmiany do Regulaminu, w żadnym razie taka zmiana nie będzie naruszać praw nabytych przez Klienta na podstawie dotychczasowych postanowień Regulaminu.
3. Informacja o zmianie Regulaminu wraz z treścią aktualnego regulaminu zostanie ogłoszona przez Organizatora na stronie internetowej [www.Sklep.delikatesy.pl/regulamin](http://www.Sklep.delikatesy.pl/regulamin).
4. Aktualna wersja Regulaminu dostępna będzie także w Sklepach.