Regulamin i polityka prywatności

§ 1 Postanowienia ogólne

1. Niniejszy regulamin określa zasady korzystania z serwisu internetowego działającego pod adresem katowice.masalahouse.eu („serwis”) prowadzonego przez Mohammad Ehsan Muttalib MASALA z siedzibą w Katowicach, ul. Adama Mickiewicza 32, 40-085 Katowice, zarejestrowana pod numerem NIP: 6443108550, Regon: 241060449.

2. Serwis umożliwia Użytkownikom przeglądanie w sieci Internetowej listę dań oferowanych przez restaurację Masala House oraz składanie zamówień́ na dostępne w nim produkty z dostawą lub bez.

3. Korzystanie z serwisu jest bezpłatne. Płatność za zamówione produkty w restauracji Masala House określona jest zawsze szczegółowo w podsumowaniu zamówienia.

4. Zamówienie w restauracji oznacza zawarcie umowy pomiędzy Masala House a Użytkownikiem. Umowa zostaje zawarta w chwili potwierdzenia Użytkownikowi przez Masala House faktu przyjęcia zamówienia. Dokładne dane dotyczące danej restauracji zostaną̨ przekazane Użytkownikowi w potwierdzeniu zamówienia.

5. Regulamin określa prawa i obowiązki Masala House i użytkowników serwisu. Masala House świadczy usługi w ramach serwisu zgodnie z regulaminem.

6. Korzystanie z serwisu oznacza zgodę̨ na postanowienia regulaminu. Każdy Użytkownik powinien zapoznać się z treścią regulaminu przed rozpoczęciem korzystania z serwisu. Użytkownik, który nie wyraża zgody na postanowienia regulaminu powinien zaprzestać korzystania z serwisu.

7. Użytkownik przyjmuje do wiadomości, że towar jaki zamawia jest produktem przygotowanym według jego indywidualnego zlecenia oraz jest rzeczą ulegająca szybkiemu zepsuciu i mającą krótki termin przydatności do spożycia, a tym samym na podstawie art. 38 ust. 3 i 4 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta nie przysługuje mu prawo do odstąpienia od umowy oraz dokonania zwrotu towaru.

8. Masala House ma prawo do odmówienia realizacji złożonego zamówienia ze względów ekonomicznych lub pomyłek jakie zaszły w trakcie jego składania, przetwarzania lub po wykryciu próby ingerencji w wysokość ceny zamówienia przez Użytkownika lub osobę trzecią. Odstąpienie od umowy przez Restauratora nastąpi w możliwie najkrótszym czasie o czym klient zostanie poinformowany telefonicznie i/lub mailowo.

§ 2 Wymagania techniczne

Korzystanie z serwisu wymaga posiadania przez użytkownika urządzenia pozwalającego na dostęp do sieci Internet, przeglądarki Chrome, Safari, Edge, FireFox, Opera w możliwie najnowszej wersji oraz oprogramowania akceptującego pliki cookies.

§ 3 Zastrzeżenie dotyczące korzystania z serwisu na urządzeniach mobilnych

1. Korzystanie z serwisu może być uzależnione od zainstalowania odpowiedniego oprogramowania wymaganego przez dostawcę systemu operacyjnego, w ramach którego działa urządzenie mobilne Użytkownika lub jego aktualizacji.

2. Koszty połączenia urządzenia mobilnego z Internetem wynikają z umowy pomiędzy użytkownikiem a odpowiednim operatorem telekomunikacyjnym.

3. Użytkownik przyjmuje do wiadomości, że w niektórych miejscach ze względu na słabą jakość połączenia z Internetem lub jego brak, serwis na urządzeniach mobilnych może nie działać poprawnie lub być niedostępny.

§ 4 Korzystanie z serwisu

1. Korzystanie z serwisu jest dobrowolne.

2. Serwis jest przeznaczony dla osób fizycznych posiadających pełną zdolność do czynności prawnych. Użytkownikiem może być również osoba małoletnia i/lub nieposiadająca pełnej zdolności do czynności prawnych, pod warunkiem uzyskania zgody przedstawiciela ustawowego. Osoba prawna może mieć własny profil pod warunkiem wskazania jednej osoby fizycznej jako użytkownika.

3. Składanie zamówień poprzez serwis jest możliwe po dokonaniu rejestracji dla użytkowników zalogowanych jak i bez dokonywania rejestracji. Masala House zachęca użytkowników do rejestracji w serwisie. Niektóre usługi lub elementy serwisu mogą być dostępne tylko dla użytkowników zarejestrowanych.

4. W celu rejestracji Użytkownik powinien podać swój aktywny adres e-mail, imię, nazwisko, numer telefonu kontaktowego, dane adresowe oraz unikalne hasło, a także przejść procedurę, weryfikacji wskazaną przez Masala House.

5. W przypadku pozytywnej rejestracji Masala House utworzy profil Użytkownika, w którym przechowywać będzie jego ustawienia konfiguracyjne oraz dane podane przez niego w czasie rejestracji. Dane te będą niewidoczne dla innych użytkowników.

6. W celu złożenia zamówienia Użytkownik niezarejestrowany powinien podać swoje imię, numer telefonu kontaktowego oraz adres do dostawy, a także wybrać sposób płatności.

§ 5 Zakres działań Masala House w ramach serwisu

1. Masala House może zamieszczać w serwisie reklamy oraz inne elementy promocji towarów i usług osób trzecich.

2. Masala House dokłada wszelkich starań, aby serwis działał poprawnie, ale nie gwarantuje jego ciągłej dostępności. Masala House może czasowo zawiesić działanie serwisu, gdy koniecznie to będzie w celu usunięcia awarii lub poprawy ich działania.

3. Masala House zastrzega sobie prawo do ingerencji w profil Użytkownika w celu usunięcia nieprawidłowości w funkcjonowaniu serwisu oraz zakłóceń lub problemów w funkcjonowaniu profilu.

4. Jakiekolwiek próby włamania do serwisu, złamania kodów oraz korzystania z niego w sposób niezgodny z Regulaminem, mogą̨ pociągnąć za sobą bez uprzedzenia nieodwracalne zablokowanie dostępu do serwisu oraz stosowne kroki prawne.

5. Masala House zastrzega sobie prawo zakończenia świadczenia usługi serwisu.

§ 6 Zamówienia i płatność

1. W celu zamówienia produktu przez Użytkownika nie zalogowanego w serwisie, konieczne jest wykonanie następujących kroków:

a. Wybranie przycisku „Menu/Zamów online” w serwisie;

b. Wybranie produktów z oferty Masala House oraz wskazanie ich liczby lub szczegółowych parametrów z listy, gdy produkt może być spersonalizowany na życzenie Użytkownika. Wybierane przez użytkownika produkty na bieżąco wyświetlane są̨ w koszyku zamówień, do którego w każdej chwili Użytkownik może dodać nowy lub usunąć

c. wybrany wcześniej produkt;

d. Po dokonaniu wyboru produktów, Użytkownik uzyska możliwość przejrzenia pełnej ich listy wraz z cenami jednostkowymi za każdy z nich i łączną ceną za całe zamówienie wraz z kosztem dostawy.

e. Jeżeli użytkownik potwierdza zgodność listy produktów z dokonanym wcześniej wyborem, zostanie poproszony o:

- przy wyborze dostawy produktu na wskazany adres („Dostawa”), wypełnienie formularza zamówienia i wskazanie następujących danych: imię i nazwisko, wybranie miejscowości, ulicy i numeru budynku, telefonu kontaktowego oraz instrukcji dla dostawcy;

- przy wyborze odbioru produktu w jednym z lokali Masala House („Odbiór osobisty”), wskazanie właściwej restauracji;

2. Użytkownik może także dobrowolnie udzielić zgody na otrzymywanie informacji handlowych od Masala House poprzez zaznaczenie odpowiedniego pola (tick-box);

3. Wybranie jednej ze wskazanych metod płatności;

4. W celu zamówienia produktu przez użytkownika zalogowanego w serwisie konieczne jest wykonanie następujących kroków:

a. Zalogowanie się̨ w serwisie;

b. Wybranie przycisku „Menu/Zamów online”;

c. Wybranie produktów z oferty Masala House oraz wskazanie ich liczby lub szczegółowych parametrów z listy, gdy produkt może być spersonalizowany na życzenie Użytkownika. Wybierane przez Użytkownika produkty na bieżąco wyświetlane są w koszyku zamówień, do którego w każdej chwili Użytkownik może dodać nowy lub usunąć

d. wybrany wcześniej produkt;

e. Po dokonaniu wyboru produktów, Użytkownik uzyska możliwość przejrzenia pełnej ich listy wraz z cenami jednostkowymi za każdy z nich i łączną ceną za całe zamówienie wraz z kosztem dostawy, który uzależniony jest od wysokości łącznej zamówienia lub odległości od restauracji.

f. Jeżeli Użytkownik potwierdza zgodność listy produktów z dokonanym wcześniej wyborem, zostanie poproszony o podanie instrukcji dla dostawcy.

g. Wybranie jednej ze wskazanych metod płatności.

5. Z chwilą wykonania przez Użytkownika wszystkich kroków wskazanych wyżej, zamówienie zostanie przyjęte do realizacji.

6. Masala House zastrzega, że dostawy produktów realizowane są tylko pod adresy wskazane w formularzu zamówienia.

7. Masala House zastrzega sobie możliwość telefonicznego potwierdzenia złożonego zamówienia na numer telefonu wskazany przez Użytkownika w trakcie składania zamówienia.

§ 7 Reklamacje dotyczące Zamówień

1. Usługodawca ma obowiązek realizacji Zamówień bez wad. Usługodawca odpowiada wobec Użytkownika z tytułu rękojmi za wady fizyczne i prawne przedmiotu Zamówienia na zasadach określonych w Kodeksie cywilnym.

2. Reklamacje dotyczące Zamówień mogą być zgłaszane:

a. telefonicznie na numer telefonu Restauracji Masala House realizującej Zamówienie, przez wszystkich Uzytkowników;

b. na piśmie na adres Usługodawcy Masala House ul. Adama Mickiewicza 32, 40-085 Katowice.

3. Reklamacja powinna zawierać dane osoby składającej reklamację (imię i nazwisko, adres korespondencyjny, opcjonalnie – adres e-mail i numer telefonu kontaktowego), wskazanie przyczyny reklamacji oraz treści żądania.

4. O ile krótszy czas rozpatrzenia reklamacji nie wynika z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, reklamacje rozpatrywane są przez Usługodawcę w terminie do 14 dni od ich otrzymania, z zastrzezeniem ust. 5 – 6 poniżej.

5. O sposobie rozpatrzenia reklamacji Usługodawca powiadomi osobę składającą reklamację listem wysłanym na adres podany w reklamacji albo pocztą elektroniczną – w zależności od sposobu wskazanego w reklamacji.

6. Reklamacje dotyczące wad fizycznych lub prawnych produktów objętych Zamówieniem załatwiane są zgodnie z przepisami Kodeksu cywilnego o rękojmi za wady.

7. Jezeli Uzytkownik będący konsumentem na podstawie przepisów o rękojmi za wady zażąda wymiany produktów objętych Zamówieniem lub usunięcia wady albo złoży oświadczenie o obniżeniu ceny, określając kwotę, o którą cena ma być obniżona, a Usługodawca nie ustosunkuje się do tego żądania w terminie 14 dni, uważa się, że Usługodawca uznał to żądanie za uzasadnione.

8. Użytkownik będący Konsumentem, który chce uzyskać pomoc przy załatwieniu reklamacji, może zwrócić się do miejskiego lub powiatowego rzecznika konsumentów, świadczącego bezpłatną pomoc i poradnictwo w zakresie ochrony interesów Konsumentów.

§ 8 Użytkownik będący Konsumentem chcący uzyskać pomoc w załatwieniu reklamacji może zwrócić się do miejskiego lub powiatowego rzecznika konsumentów, który służy bezpłatną pomocą i poradą w zakresie ochrony interesów konsumentów.

§ 9 Dane osobowe

1. Administratorem danych osobowych Użytkowników jest Mohammad Ehsan Muttalib MASALA z siedzibą w Katowicach, ul. Adama Mickiewicza 32, 40-085 Katowice, zarejestrowana pod numerem NIP: 6443108550, Regon: 241060449 zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych), dalej RODO. Szczegółowe dane o przetwarzaniu danych osobowych Użytkowników znajdują̨ się̨ w Polityce Prywatności.

2. Dane osobowe zawarte w formularzu rejestracyjnym i formularzu zamówienia przetwarzane są przez administratora w celu przyjmowania zamówień i realizacji umów z użytkownikiem (podstawą prawną przetwarzania danych jest art. 6 ust. 1 lit. b) RODO). Podanie danych jest dobrowolne, ale niezbędne do realizacji zamówienia. Administrator może także przetwarzać te dane dla celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów Administratora, a polegających na prowadzeniu marketingu produktów i usług własnych Masala House, w celach analitycznych i statystycznych, a także w celu realizacji ciążących na Masala House obowiązków prawnych, w szczególności wynikających z prawa podatkowego (podstawą prawną przetwarzania danych jest art. 6 ust. 1 lit. f) RODO).

3. Przesyłanie informacji handlowej Użytkownikom będącym oznaczonymi osobami fizycznymi za pomocą środków komunikacji elektronicznej wymaga odrębnej zgody Użytkownika na przetwarzanie w tym celu danych osobowych. W wypadku wyrażenia zgody na przetwarzanie w tym celu danych osobowych podstawą prawną przetwarzania danych jest art. 6 ust. 1 lit. a) RODO. Użytkownikowi w każdym czasie przysługuje prawo cofnięcia wyrażonej zgody.

4. Administrator nie będzie przechowywać danych osobowych Użytkowników dłużej, niż jest to niezbędne do osiągnięcia celów, które legły u podstaw ich gromadzenia, chyba że zgodnie z prawem jest wymagane lub dozwolone przechowywanie danych przez dłuższy okres czasu.

5. Administrator ma prawo uzależnić świadczenie swoich usług i korzystanie z serwisu od weryfikacji danych osobowych użytkownika.

6. Użytkownik ma prawo dostępu do swoich danych w każdym czasie, jak również prawo do ich poprawiania, do wyrażenia sprzeciwu lub ograniczenia co do ich przetwarzania, do żądania ich usunięcia.

7. Użytkownik jest zobowiązany do podania w formularzu prawidłowych danych, jak też ich aktualizacji.

8. W przypadku powzięcia wątpliwości co do zgodności z prawdą bądź aktualności podanych przez użytkownika danych w formularzu rejestracyjnym, administrator może zablokować profil do czasu wyjaśnienia sprawy.

9. Administrator może udostępniać dane osobowe użytkowników wyłącznie właściwym organom władzy publicznej i wymiaru sprawiedliwości działającym na podstawie i w granicach przepisów prawa bądź osobom trzecim, jeżeli obowiązek udostępnienia danych na ich żądanie wynika z przepisów prawa.

§ 10 Obowiązki użytkowników

1. Każdy Użytkownik może mieć tylko jeden profil i nie może go udostępniać innym osobom ani korzystać z profilu należącego do innej osoby.

2. Użytkownik zobowiązuje się powstrzymać od działań mogących utrudniać lub zakłócać działanie serwisu. W przypadku stwierdzenia dopuszczenia się takich działań przez użytkownika, niezależnie od innych działań Masala House ma prawo do zablokowania profilu.

3. Użytkownik zobowiązuje się do:

a. przestrzegania prawa i dobrych obyczajów,

b. nie składania nieprawdziwych zamówień,

c. regulowania należności finansowych za złożone zamówienia.

4. Użytkownik oświadcza, że wszelkie treści, w tym dane osobowe, umieszczane przez niego w serwisie, są prawdziwe i nie naruszają jakichkolwiek praw osób trzecich.

5. Zabrania się wykorzystywania serwisu w sposób sprzeczny z ich celem. Zabrania się rozsyłania spamu i niezamówionej informacji handlowej oraz uprawiania działalności komercyjnej, reklamowej lub promocyjnej.

§ 11 Zakończenie świadczenia usług

1. Masala House zastrzega sobie prawo do zablokowania lub usunięcia profilu użytkownika, którego działania naruszają̨ regulamin.

2. W przypadku zablokowania profilu przez Masala House, założenie przez Użytkownika nowego profilu wymaga uprzedniej zgody Masala House.

3. Użytkownik może w każdej chwili zakończyć korzystanie z serwisu poprzez usunięcie swojego profilu.

4. Administrator może domagać się od Użytkownika zmiany hasła.

§ 12 Pozostałe informacje przeznaczone dla Użytkowników

a. Regulamin jest udostępniony nieodpłatnie do pobrania w wersji elektronicznej pod adresem katowice.masalahouse.eu w celu umożliwienia Użytkownikom jego przechowywania i odtwarzania w zwykłym toku czynności.

b. Językiem zawieranych z Usługodawcą umów o świadczenie Usług jest język polski.

c. Miejscem obsługi klienta jest restauracja położona w Katowicach przy ul. Mickiewicza 32.

§ 13 Zmiana regulaminu

1. Masala House jest uprawniona do wprowadzania zmian w regulaminie ze skutkiem na przyszłość z następujących ważnych przyczyn:

a. zostanie wprowadzona nowa funkcjonalność serwisu, a korzystanie z której nie może odbywać się na podstawie dotychczasowego regulaminu;

b. zmiana jest wymuszona przepisami prawa;

c. zostanie zmieniona dotychczasowa funkcjonalność serwisu, w szczególności w celu zwiększenia komfortu lub ułatwienia korzystania z serwisu.

2. O każdej zmianie regulaminu zarejestrowany Użytkownik zostanie poinformowany e-mailem.

3. Zmiana regulaminu wchodzi w życie od daty wskazanej w informacji o zmianie regulaminu.

4. W przypadku jakiejkolwiek zmiany regulaminu Użytkownik ma prawo zrezygnować z usług ze skutkiem natychmiastowym.