

Regulamin zwrotów i reklamacji Catering Spec Dieta Emilia Pustelnik-Nowicka

Obowiązujący od dnia 18 marca 2020 r.

Niniejszy Regulamin ma zastosowanie do usług wykonywanych przez Catering Spec Dieta Emilia Pustelnik-Nowicka (dalej: Usługodawcę) na rzecz instytucji oświatowych: szkół, przedszkoli, domów kultury, świetlic środowiskowych (dalej: Odbiorców).

1. Definicje

- a. Usługodawcą jest przedsiębiorstwo Catering Spec Dieta Emilia Pustelnik-Nowicka, z siedzibą w Poznaniu, kontakt: biuro@spec-dieta.pl.
- b. Odbiorcą jest placówka oświatowa korzystająca z usług Usługodawcy. Dla celów niniejszego Regulaminu, przez "placówki oświatowe" rozumie się: szkoły, przedszkola, domy kultury, świetlice środowiskowe.
- c. Usługą jest działalność cateringowa świadczona przez Usługodawcę na rzecz Odbiorcy na podstawie umowy zawartej pomiędzy podmiotami. Dla potrzeb niniejszego Regulaminu uznaje się, że momentem zawarcia umowy jest przyjęcie przez Usługodawcę zamówienia złożonego przez Odbiorcę. Przyjęcie zamówienia złożonego drogą elektroniczną odbywa się automatycznie i nie wymaga potwierdzenia tego faktu ze strony Usługodawcy.
- d. Zwrot oznacza rezygnację z usługi przez Odbiorcę, zakomunikowaną w taki sposób, aby Usługodawca mógł się z nią zapoznać przed przystąpieniem do realizacji usługi.
- e. Reklamacja oznacza rezygnację z usługi przez Odbiorcę po rozpoczęciu realizacji usługi przez Usługodawcę. Podstawami do wniesienia reklamacji są:
 - i. Długi czas oczekiwania na usługę - powyżej 7 dni, lub w sposób niezgodny z postanowieniami indywidualnej umowy.
 - ii. Zła jakość produktów wykorzystanych do realizacji usługi, w tym produkty przedatowane i zepsute.
 - iii. Dostarczenie posiłków w ilości zbyt małej lub zbyt dużej w stosunku do umowy.
 - iv. Nieodpowiednie zachowanie osób odpowiedzialnych za realizację usługi, w tym: spóźnienia, opieszałość w realizacji usługi, brak zastosowania stosownych środków zabezpieczających, niezachowanie szacunku wobec osób otrzymujących posiłki.

2. Postępowanie w przypadku zwrotu.

- a. W przypadku pojawienia się konieczności zwrotu usługi, Odbiorca zobowiązany jest do jak najszybszego zakomunikowania tej konieczności Usługodawcy.

- b. Usługodawca, który nie przystąpił do realizacji usługi zwraca kwotę uiszczoną przez Odbiorcę tytułem umowy.
- c. W przypadku poniesienia kosztów przez Usługodawcę takich jak: rezerwacja sprzętu, transportu lub osób niezbędnych do wykonania usługi, Usługodawcy przysługuje prawo potrącenia poniesionych kosztów z kwoty przypadającej Odbiorcy z tytułu zwrotu.

3. Postępowanie w przypadku reklamacji.

- a. Każdą reklamację należy zgłosić drogą mailową na adres poczty elektronicznej Usługodawcy, podając w niej:
 - i. Nazwę odbiorcy i datę umowy (zamówienia);
 - ii. Uzasadnienie reklamacji.
- b. Odpowiedź na reklamację zostanie przesłana w terminie do 30 dni od dnia zgłoszenia reklamacji, na adres mail, z którego reklamacja została nadana.
- c. W przypadku uznania reklamacji, odpowiedź Usługodawcy zawierać będzie propozycję sposobu załatwienia reklamacji. Sposoby załatwienia reklamacji:
 - i. Udzielenie rabatu na kolejne usługi;
 - ii. Dostarczenie usługi posiłków niedotkniętych zgłaszaną wadą;
 - iii. Inne możliwe do zrealizowania usunięcie wad;
 - iv. Obniżenie ceny usługi o koszt jej części dotkniętej wadą;
 - v. Zwrot ceny usługi.

4. Zwrot świadczeń

- a. W przypadku obniżenia ceny lub całkowitego zwrotu ceny, kwota należności zostanie przelana na rachunek bankowy wskazany w drodze indywidualnych uzgodnień z Odbiorcą.

5. Postanowienia końcowe

- a. Strony będą dążyć do polubownego załatwienia każdej sprawy podlegającej reklamacji.
- b. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie znajdują przepisy Kodeksu cywilnego.
- c. W przypadku braku możliwości dojścia do polubownego załatwienia reklamacji, sądem właściwym do rozpoznania sprawy będzie sąd rejonowy miejscowo właściwy dla siedziby Usługodawcy.