

## Regulamin składania Zamówień za pośrednictwem Aplikacji ZIOAPP

Ostatnia aktualizacja 23 marca 2021 r.

### §1 Postanowienia wstępne

1. W Regulaminie określono rodzaje, zakres i warunki świadczenia usług drogą elektroniczną za pośrednictwem aplikacji ZIOAPP, w szczególności: metody złożenia Zamówienia i zawarcia Umowy z wykorzystaniem Aplikacji ZIOAPP, form dostawy Zamówienia, sposobów płatności za składane Zamówienia, założenia konta Zamawiającego, procedurę odstąpienia od Umowy, postępowanie reklamacyjne oraz zasady przetwarzania danych osobowych Zamawiających.
2. Współwłaścicielami ZIOAPP są Międzynarodowe Targi Poznańskie sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu, ul. Głogowska 14, 60-734 Poznań, wpisane do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego – Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000202703 oraz rejestru czynnych podatników VAT - NIP 777-00-00-488 oraz pan Maciej Czekala prowadzący działalność gospodarczą pod firmą ALTERBIT Maciej Czekala, zarejestrowany jako podatnik VAT czynny – NIP: 7772760424, REGON: 634559950, adres do korespondencji: ul. Juliusza Słowackiego 48/9, 60-825 Poznań.
3. We wszystkich sprawach związanych z korzystaniem z Aplikacji ZIOAPP, w szczególności w zakresie składania Zamówień, Zamawiający może kontaktować się z ZIOAPP za pośrednictwem wiadomości e-mail pod adresem email wskazanym w Regulaminie, jak również w drodze korespondencji pocztowej kierowanej na adres ZIOAPP, w drodze telefonicznej pod numerem telefonu wskazanym w Regulaminie, jak i osobiście, w siedzibie ZIOAPP (po wcześniejszym umówieniu spotkania).
4. Zamawiający ma obowiązek korzystać z Aplikacji ZIOAPP na zasadach określonych w Regulaminie oraz zgodnie z obowiązującym prawem. Zamawiający nie ma prawa do dostarczania w ramach korzystania z Aplikacji ZIOAPP treści o charakterze bezprawnym.
5. W Aplikacji ZIOAPP mogą być publikowane bannery i linki do innych stron lub serwisów internetowych. Korzystając z takich bannerów lub linków, Zamawiający przechodzi na stronę lub serwis zarządzany przez inny od ZIOAPP podmiot, który ponosi odpowiedzialność za treści na niej zamieszczone, jak również przetwarzanie danych osobowych osób wizytujących stronę lub serwis.

### §2 Słownik

Niżej wymienionym pojęciom użytym w Regulaminie nadano następujące znaczenie:

- 1) **Aplikacja ZIOAPP** – aplikacja służąca do składania Zamówień zarządzana przez ZIOAPP;
- 2) **Formularz zamówienia** – interaktywny formularz dostępny za pośrednictwem Aplikacji ZIOAPP umożliwiający Zamawiającemu złożenie Zamówienia;
- 3) **konsument** - osoba fizyczna dokonującą z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;
- 4) **Oferta** – produkty lub usługi oferowane przez Restauracje za pośrednictwem Aplikacji ZIOAPP;
- 5) **przedsiębiorca jednoosobowy** – osoba fizyczna zawierająca Umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej Umowy wynika, że nie posiada ona dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej;
- 6) **Regulamin** – Regulamin składania Zamówień za pośrednictwem Aplikacji ZIOAPP;

- 7) **Restauracja** - podmiot, prowadzący działalność gospodarczą w zakresie gastronomii, w szczególności przygotowujący dania, napoje lub inne produkty, korzystający z usług ZIOAPP, z którym Zamawiający zawiera Umowę.
- 8) **RODO** – Rozporządzenie 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) (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016, str. 1);
- 9) **Strona** – strona internetowa [www.zioapp.pl](http://www.zioapp.pl);
- 10) **Umowa** - umowa dostawy Zamówień zawierana pomiędzy ZIOAPP a Zamawiającym na zasadach określonych w Regulaminie;
- 11) **Usługa** – usługa świadczona przez ZIOAPP na zasadach określonych w Regulaminie, polegająca na udzieleniu Zamawiającemu dostępu online (strumieniowego) do oferty Restauracji poprzez umożliwienie Zamawiającemu składania Zamówień;
- 12) **Zamawiający** – każdy podmiot składający Zamówienie z wykorzystaniem Aplikacji ZIOAPP; osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, a w wypadkach przewidzianych przez przepisy powszechnie obowiązującego prawa, także osoba fizyczna posiadająca ograniczoną zdolność do czynności prawnych; osoba prawna; albo jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną;
- 13) **Zamówienie** – oświadczenie woli składane przez Zamawiającego za pomocą Aplikacji ZIOAPP, zmierzające bezpośrednio do zawarcia Umowy z Restauracją.
- 14) **Siła Wyższa** – nadzwyczajne zdarzenie zewnętrzne, obiektywnie niezależne od ZIOAPP lub Zamawiającego, niemożliwe do przewidzenia oraz niemożliwe do zapobieżenia przy zachowaniu należytej staranności, przy czym dotyczy to niemożliwości zapobieżenia i przewyższenia jego szkodliwych następstw, którego okoliczności uniemożliwiają realizację zobowiązań wynikających z Regulaminu, a w szczególności następujące zdarzenia uznaje się za Siłę Wyższą: pożar, powódź, trzęsienie ziemi, działania żywiołów i sił natury, epidemia, działania wojenne, terroryzm, rebelie lub rewolucje, akty i działania władzy państwowej, strajki itp.;

### §3 Warunki techniczne

1. Dla korzystania z Aplikacji i zawierania Umów konieczne jest posiadanie urządzenia mobilnego z systemem Android (minimum 4 ostatnie pełne wersje) z dostępem do GooglePlay oraz ustawionym krajem na Polska lub iOS (minimum 4 ostatnie pełne wersje) z dostępem do AppStore i ustawionym krajem na Polska.
2. Zamawiający powinien mieć dostęp swojego urządzenia do publicznej sieci telekomunikacyjnej za pomocą łącza o przepustowości wynoszącej co najmniej 1 mbps; posiadać urządzenie wyposażone w minimum 1 GB ram; z wyświetlaczem o rozdzielczości nie niższej niż 640x960 pikseli..
3. ZIOAPP zapewnia środki techniczne służące zapobieganiu pozyskiwaniu, modyfikacji lub zniekształcenia danych osobowych i informacji udostępnianych przez Zamawiających oraz przez nieuprawnione osoby trzecie.
4. ZIOAPP podejmuje odpowiednie działania w celu zapewnienia prawidłowego funkcjonowania Aplikacji ZIOAPP.
5. Z momentem pobrania i zainstalowania Aplikacji ZIOAPP na urządzeniu Zamawiającego, ZIOAPP udziela Zamawiającemu licencji na korzystanie z Aplikacji ZIOAPP zgodnie Regulaminem, co obejmuje prawo Zamawiającego do zwielokrotnienia Aplikacji ZIOAPP wyłącznie w zakresie, w jakim zwielokrotnienie jest niezbędne do uruchomienia, działania i przechowywania Aplikacji ZIOAPP w pamięci urządzenia Zamawiającego. Na podstawie ww. licencji Zamawiający nie ma prawa udzielania dalszych licencji, rozpowszechniania, sprzedaży, wprowadzania do obrotu Aplikacji ZIOAPP. Licencja wygasa z chwilą odinstalowania Aplikacji ZIOAPP z urządzenia Zamawiającego.

#### **§4 Zamówienie i zawarcie Umowy**

1. ZIOAPP w ramach prowadzonej przez siebie działalności gospodarczej umożliwia za pomocą Aplikacji, przy wykorzystaniu publicznej sieci telekomunikacyjnej, złożenie Zamówienia i zawarcie Umowy z Restauracją.
2. Zawarcie Umowy z Restauracją w sposób określony Regulaminem jest możliwe wyłącznie dla osób fizycznych posiadających pełną zdolność do czynności prawnych, osób prawnych lub jednostek organizacyjnych niebędących osobami prawnymi, którym ustawa przyznaje zdolność prawną.
3. Złożenie Zamówienia i zawarcie Umowy z Restauracją za pośrednictwem Aplikacji ZIOAPP wymaga zaakceptowania Regulaminu oraz regulaminu Restauracji. Bez akceptacji Regulaminu i regulaminu Restauracji nie ma możliwości złożenia Zamówienia i zawarcia Umowy z Restauracją za pośrednictwem Aplikacji ZIOAPP.
4. Informacje zawarte w Aplikacji ZIOAPP nie stanowią oferty ZIOAPP w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny. Informacje te należy traktować jako zaproszenie Zamawiających do składania ofert zawarcia Umowy za pośrednictwem Aplikacji ZIOAPP.
5. Umowa zostaje zawarta w momencie uiszczenia ceny za Zamówienie przez Zamawiającego.
6. Cennik Zamówień zamieszczony w Aplikacji ZIOAPP podany jest w złotych polskich i określa ceny łączne, to jest zawiera podatki i inne koszty konieczne do realizacji Zamówienia, w szczególności koszty dostawy.
7. ZIOAPP zastrzega, że Restauracje mają prawo do zmiany cen Zamówień prezentowanych w Aplikacji ZIOAPP, wprowadzania nowych ofert, wycofywania ofert, przeprowadzania akcji promocyjnych i rabatowych. Powyższe uprawnienie nie ma wpływu na Zamówienia, które zostały złożone przed datą wejścia w życie którejkolwiek ze zmian. Szczegóły i czas trwania danej akcji znajdują się w opisie danej oferty Restauracji lub w odrębnym regulaminie akcji promocyjnej lub rabatowej.
8. ZIOAPP zastrzega, że ma prawo do zmiany cen dostaw prezentowanych w Aplikacji ZIOAPP, wprowadzania nowych form dostaw, wycofywania określonych form dostaw, przeprowadzania akcji promocyjnych i rabatowych. Powyższe uprawnienie nie ma wpływu na Zamówienia, które zostały złożone przed datą wejścia w życie którejkolwiek ze zmian. Szczegóły i czas trwania danej akcji znajdują się w opisie w Aplikacji ZIOAPP lub w odrębnym regulaminie akcji promocyjnej lub rabatowej.
9. Jeżeli Zamawiający będzie zainteresowany otrzymaniem faktury to powinien zgłosić to Restauracji.

#### **§5 Składanie Zamówienia za pośrednictwem Formularza zamówienia**

1. W celu rozpoczęcia składania Zamówienia (zawierania Umów) Zamawiający powinien pobrać i zainstalować Aplikację ZIOAPP z GooglePlay Polska lub AppStore Polska.
2. Wypełniając Formularz Zamówienia Klient zobowiązany jest do zachowania należytej staranności i wprowadzenia poprawnych swoich danych osobowych.
3. Zamawiający ma możliwość składania zamówień za pośrednictwem Formularza zamówienia w dacie i godzinach wskazanych w Ofercie Restauracji.
4. Zamawiający chcąc złożyć Zamówienie po uruchomieniu Aplikacji ZIOAPP powinien kliknąć przycisk „Wchodzę w to!”, który prowadzi do strony powitalnej „Cześć, Witamy w ZIOAPP!”. W tym miejscu Zamawiający ma możliwość przejścia bezpośrednio do wskazania adresu dostawy Zamówienia albo zalogowania na Koncie Zamawiającego.
5. Do złożenia Zamówienia wymagane jest podanie przez Zamawiającego wyłącznie adresu dostawy (miasto, ulica, nr budynku, nr mieszkania). W tym miejscu Zamawiający akceptuje Regulamin Aplikacji ZIOAPP oraz może wyrazić dobrowolną zgodę na przesyłanie przez ZIOAPP informacji handlowych.

6. Następnie w celu złożenia Zamówienia i zawarcia Umowy, Zamawiający powinien:
  - a) Wybrać z listy Restauracji wybraną ofertę (na stronie głównej oferty wskazano cenę Zamówienia oraz cenę dostawy, zakres oferty oraz dane adresowe Restauracji lub punktu odbioru osobistego Zamówienia. Z poziomu poszczególnych ofert Zamawiający może również zadzwonić do wybranej Restauracji, wejść na jej fanpage w mediach społecznościowych, zapoznać się z informacjami o godzinach dostawy.
  - b) Przejść do Koszyka - Formularza Zamówienia;
  - c) Wypełnić Formularz zamówienia w Koszyku odbywa się poprzez dokonanie:
    - Wyboru preferowanej Restauracji,
    - Wyboru preferowanych Zamówień oferowanych przez wybraną wcześniej Restaurację;
    - Wyboru formy dostawy (dostawa albo odbiór osobisty);
    - Ewentualnego dodania kodu dostępu do adresu dostawy np. kod domofonu; edycji adresu dostawy, podania numeru telefonu Zamawiającego;
    - Ewentualnego umieszczenia dodatkowych uwag lub komentarzy dla Restauracji;
  - d) zapoznać się z Regulaminem Restauracji i go zaakceptować – akceptacja Regulaminu jest niezbędna do złożenia Zamówienia, gdyż stanowi o zawarciu Umowy z Restauracją;
  - e) kliknąć w przycisk „Zamów”.
7. W podsumowaniu Zamówienia (przed zawarciem Umowy) ZIOAPP informuje Zamawiającego o całkowitej cenie za składane Zamówienie, jak też o wszystkich dodatkowych kosztach jakie Zamawiający ponosi w związku z zawarciem Umowy z Restauracją.
8. W Formularzu zamówienia Zamawiający musi podać prawdziwe i prawidłowe dane osobowe. Zamawiający ponosi odpowiedzialność za podanie w Zamówieniu nieprawdziwych lub nieprawidłowych danych osobowych.

## **§6 Opłacenie Zamówienia**

1. Jeśli Zamawiający wybrał metodę płatności online za Zamówienie, po kliknięciu w przycisk „ZAPŁAĆ” Zamawiający zostanie przeniesiony na stronę transakcyjną serwisu **Tpay.com** celem dokonania płatności za Zamówienie. Po dokonaniu płatności za pośrednictwem strony transakcyjnej serwisu **Tpay.com**, Zamawiający zostanie z powrotem przekierowany do Aplikacji ZIOAPP z potwierdzeniem złożenia Zamówienia. Z tą chwilą Umowę uważa się za zawartą między Zamawiającym a Restauracją.
2. Możliwe są następujące metody płatności wynagrodzenia: przelew lub płatność BLIK za pośrednictwem serwisu **Tpay.com**.
3. W przypadku wyboru opcji płatności przelewem lub BLIK za pośrednictwem serwisu **Tpay.com** Zamawiający jest zobowiązany do zapłaty za Zamówienie na zasadach określonych w regulaminie dokonywania płatności za pośrednictwem serwisu **Tpay.com**.
4. Po wypełnieniu formularza Zamówienia i wyborze opcji płatności przelewem lub BLIK za pośrednictwem serwisu **Tpay.com**, Zamawiający ma możliwość dokonania płatności za pośrednictwem serwisu **Tpay.com**.
5. Zamawiający w przypadku korzystania z Aplikacji ZIOAPP każdorazowo ponosi koszty związane z korzystaniem z sieci Internet. Koszty połączenia z siecią Internet odpowiadają stawkom operatora sieci Zamawiającego.

## **§7 Rejestracja konta Zamawiającego**

1. Zamawiający podczas korzystania z Aplikacji ZIOAPP lub składania Zamówienia za pośrednictwem Formularza zamówienia może zarejestrować swoje konto lub dokonać Zamówienia bez rejestracji. Założenie konta nie jest obowiązkowe, w ramach korzystania z Aplikacji ZIOAPP można składać Zamówienia bez założenia konta.

2. Zamawiający chcąc mieć możliwość korzystania z funkcji szybszych płatności (zapamiętania danych płatniczych), historii swoich Zamówień zobowiązany jest do założenia konta Zamawiającego.
3. ZIOAPP dodatkowo, na rzecz Zamawiającego z zarejestrowanym kontem świadczy nieodpłatnie za pośrednictwem konta następujące usługi:
  - a) podtrzymywanie sesji Zamawiającego z zarejestrowanym kontem po zalogowaniu się przez niego do konta;
  - b) przechowywanie i udostępnianie Zamawiającemu z zarejestrowanym kontem za pośrednictwem konta historii złożonych Zamówień, obsługi konta;
  - c) oceny Aplikacji ZIOAPP, przesłania uwag na temat jej funkcjonalności.
4. Zakładając konto Zamawiający podaje następujące dane identyfikujące: login i hasło dostępu.
5. Zakazane jest używanie botów lub innych zautomatyzowanych narzędzi teleinformatycznych umożliwiających rejestrowanie konta bez ingerencji człowieka.
6. Zamawiający jest zobowiązany do zabezpieczenia hasła dostępu do swojego konta i nie ujawniania go osobom trzecim. Hasło będzie przez niego wykorzystywane do każdego kolejnego logowania się do konta.
7. Zamawiający z zarejestrowanym kontem może w każdej chwili zakończyć korzystanie z konta bez żadnych dalszych zobowiązań chyba, że obowiązujące przepisy prawa, właściwe ze względu na charakter świadczonej usługi, stanowią inaczej. W tym celu wystarczy skontaktować się z ZIOAPP.
8. Umowa z ZIOAPP o prowadzenie konta Zamawiającego zostaje zawarta z chwilą jego stworzenia przez Zamawiającego, a zostaje rozwiązana z chwilą rezygnacji Zamawiającego z konta zgodnie z ust. 9.

### **§8 Sposoby dostawy Zamówienia**

1. Zamawiający na etapie składania Zamówienia ma możliwość wyboru pomiędzy jego dostawą albo odbiorem osobistym.
2. Dostawa Zamówień realizowana jest przez Restauracje lub na ich zlecenie za pośrednictwem firmy transportowej.
3. Dostawa Zamówień jest realizowana zgodnie z zawartą Umową – w terminie wskazanym w trakcie składania Zamówienia.
4. Dostawa jest realizowana w terminach wskazanych w ofercie danej Restauracji.
5. Dostawa Zamówienia dostępna jest na obszarze wskazanym przez Restaurację w Ofercie, w przypadku braku możliwości dostawy na wskazany przez Zamawiającego adres, Zamawiający otrzymuje stosowną informację i nie może złożyć Zamówienia.
6. Jeżeli adres dostawy wiąże się z dodatkowymi opłatami, w procesie składania Zamówienia dodatkowa opłata z tytułu dostawy naliczona zostanie automatycznie, o czym Zamawiający zostanie poinformowany najpóźniej przed dokonaniem płatności.
7. W sytuacji, gdy dostarczenie Zamówienia pod wskazany adres wymaga przekazania dostawcy kodu dostępu np. do domofonu. Zamawiający może przekazać za pośrednictwem Aplikacji ZIOAPP taki kod. W przypadku niepodania kodu dostępu dostawca ma prawo skontaktować się z Zamawiającym przy użyciu numeru telefonu wskazanego przez Zamawiającego w trakcie składania Zamówienia.
8. Zamówienie jest dostarczane do rąk własnych Zamawiającego lub innej osoby pod adresem zadeklarowanym przez Zamawiającego w trakcie składania Zamówienia. Jeżeli Zamawiający popełnił błąd i podał zły adres, ZIOAPP nie ponosi odpowiedzialności za niedostarczone Zamówienie.
9. ZIOAPP informuje, że może wystąpić opóźnienie w dostarczeniu Zamówienia w przypadkach występowania czynników niezależnych i nie wynikających z winy ZIOAPP, a obejmujących warunki atmosferyczne – np. ulewa, śnieżyca, gołoledź, huragan etc., następstwa tych czynników atmosferycznych – np. zalania, oblodzenia, załamania i podmycia dróg, powstanie zatorów i

innych przeszkód na jezdniach i drogach, wystąpienia ograniczeń administracyjnych i urzędowych, decyzji służb państwowych, czy innych zdarzeń losowych np. całkowita blokada drogi w związku ze zdarzeniem drogowym, itp.), powodujących utrudnienie lub uniemożliwienie terminowej dostawy Zamówienia.

### **§9 Odbiór Zamówienia przez Zamawiającego**

1. Jeżeli w ofercie Restauracji wyraźnie tak wskazano zamiast dostawy Zamówienia Zamawiający ma także możliwość skorzystania z możliwości odbioru osobistego z adresu wskazanego w ofercie Restauracji. Zamawiający wybierając odbiór osobisty, zobowiązuje się do samodzielnego odbioru Zamówienia pod adresem wskazanym w ofercie Restauracji.
2. Odbiór Zamówienia przez Zamawiającego odbywa się w godzinach odbioru określonych przez Restaurację.

### **§10 Akcje promocyjne i rabaty ZIOAPP**

1. ZIOAPP zastrzega sobie prawo do wprowadzania oraz odwoływania ofert, akcji promocyjnych bez uszczerbku dla praw nabytych przez Zamawiającego.
2. Przeprowadzane przez ZIOAPP akcje promocyjne nie podlegają łączeniu, chyba że regulamin danej akcji promocyjnej stanowi inaczej. Szczegółowe informacje na temat akcji promocyjnej zawarte są każdorazowo w warunkach lub regulaminie danej akcji promocyjnej.
3. W trakcie wypełnienia Formularza zamówienia Zamawiający ma możliwość podania posiadanego hasła rabatowego – celem jego zastosowania konieczne jest kliknięcie aktywnego pola w miejscu jego podawania. W przypadku Zamówień składanych poza Formularzem zamówienia, Zamawiający powinien przekazać ZIOAPP hasło rabatowe innym kanałem komunikacji w trakcie składania Zamówienia.
4. Kod rabatowy to indywidualny ciąg znaków uprawniający Zamawiającego do otrzymania jednorazowego rabatu na Zamówienie złożone za pośrednictwem w wysokości oraz w okresie określonym przez ZIOAPP przy wydaniu danego kodu rabatowego.
5. Hasło rabatowe nie podlega wymianie na gotówkę, a jedynie uprawnia Zamawiającego do otrzymania jednorazowego rabatu na Zamówienie składane za pośrednictwem Strony. Zamawiający nie może jednocześnie skorzystać z akcji promocyjnej oraz kodu rabatowego.
6. Zamawiający ma prawo zrealizować kod rabatowy także w przypadku Zamówienia, którego wartość przekracza wartość nominalną kodu rabatowego. W takim wypadku Zamawiający zobowiązany jest uiszczyć pozostałą część ceny korzystając z pozostałych dostępnych sposobów płatności. W przypadku Zamówienia, którego wartość jest mniejsza niż wartość kodu rabatowego, Zamawiający nie jest upoważniony do jego ponownego wykorzystania. Wartość kodu rabatowego należy wykorzystać w ramach jednego Zamówienia. ZIOAPP nie realizuje zwrotu pozostałych środków kodu rabatowego.

### **§11 Kontakt z ZIOAPP**

1. Zamawiający może w dowolnym czasie skontaktować się z ZIOAPP w razie jakichkolwiek pytań lub uwag na procesie składania lub realizacji Zamówień.
2. Zamawiający może korzystać z następujących metod kontaktu z ZIOAPP:
  - a) Za pośrednictwem Aplikacji ZIOAPP w zakładce kontakt;
  - b) adres e-mail: [hello@zioapp.pl](mailto:hello@zioapp.pl);
  - c) numer telefonu: 612509252 w dni robocze godzinach 8.00 do 16.00;
  - d) adres korespondencyjny: ZIOAPP, ul. Śniadeckich 25, 60-734 Poznań
  - e) formularz kontaktu dostępny na Stronie w zakładce KONTAKT.

## **§12 Reklamacje**

1. Reklamacje dotyczące procesu składania Zamówień za pośrednictwem Aplikacji ZIOAPP Zamawiający może złożyć kanałami wymienionymi w §11.
2. Reklamacje i zgłoszenia z tytułu niedostarczenia lub niezgodności przedmiotu Zamówienia powinny być zgłaszano każdorazowo Restauracjom. Regulaminy Restauracji określają sposób zgłaszania takich reklamacji, jak również ewentualne warunki zwrotu ceny.
3. Reklamacje i zgłoszenia z tytułu problemów w płatności powinny być zgłaszano każdorazowo operatorowi płatności tPay.com Regulamin tPay.com określa sposób zgłaszania takich reklamacji, jak również ewentualne warunki zwrotu ceny.
4. Reklamację uważa się za złożoną z chwilą otrzymania przez Zamawiającego potwierdzenia przyjęcia reklamacji.
5. Reklamacje rozpatruje ZIOAPP w terminie 14 dni od dnia jej złożenia przez Zamawiającego. Informacja o rozpatrzeniu reklamacji zostanie przekazana Zamawiającego drogą kontaktu wskazaną przez Zamawiającego lub inny sposób przez niego wskazany.
6. ZIOAPP zaleca, aby w opisie reklamacji Zamawiający zawarł:
  - a) informację i okoliczności dotyczące przedmiotu reklamacji, w szczególności rodzaj i datę wystąpienia nieprawidłowości;
  - b) opis roszczenia Zamawiającego;
  - c) dane kontaktowe składającego reklamację.
7. W przypadku nieuznania przez ZIOAPP reklamacji, Zamawiający może skorzystać z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń. Zamawiający może zwrócić się o pomoc do organizacji konsumenckich oraz miejskich lub powiatowych rzeczników praw konsumentów. Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania przez Zamawiającego będącego konsumentem z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur dostępne na stronie: [www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl).
8. ZIOAPP ani Zamawiający nie będą ponosić odpowiedzialności wobec siebie za niewykonanie lub nienależyte wykonanie jakichkolwiek obowiązków wynikających z Regulaminu w zakresie, w jakim będzie to spowodowane wystąpieniem Siły Wyższej.

## **§13 Odstąpienie od Umowy**

ZIOAPP przypomina, że zgodnie z art. 38 ust. 3-4 oraz 12 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta Zamawiającemu będącemu konsumentem lub przedsiębiorcą jednoosobowym nie przysługuje prawo do odstąpienia od Umowy z Restauracją w zakresie dostarczonych Zamówień z uwagi na ich przedmiot, jakim są produkty o krótkim okresie przydatności do spożycia, dostarczane w zapieczętowanym opakowaniu, którego po otwarciu nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia oraz względów higienicznych.

## **§14 Przetwarzanie danych osobowych Zamawiającego**

1. Współadministratorami danych osobowych Zamawiającego są Międzynarodowe Targi Poznańskie sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu, ul. Głogowska 14, 60-734 Poznań, wpisane do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego – Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000202703 oraz rejestru czynnych podatników VAT - NIP 777-00-00-488 oraz pan Maciej Czekala prowadzący działalność gospodarczą pod firmą ALTERBIT Maciej Czekala, zarejestrowany jako podatnik VAT czynny – NIP: 7772760424, REGON: 634559950, adres do korespondencji: ul. Juliusza Słowackiego 48/9, 60-825 Poznań (łącznie: ZIOAPP). Dane osobowe Zamawiających w związku z korzystaniem z Aplikacji ZIOAPP są przetwarzane na zasadach

określonych w niniejszym paragrafie. Z inspektorem ochrony danych (wspólnym punktem kontaktowym) wyznaczonym przez ZIOAPP można kontaktować się pocztą elektroniczną pod adresem e-mail: [iod@zioapp.pl](mailto:iod@zioapp.pl).

2. Na potrzeby realizacji Zamówień ZIOAPP przetwarza dane osobowe Zamawiających pozyskane w związku ze składaniem Zamówień w zakresie niezbędnym do zawarcia i wykonania Umowy z Restauracją (w tym rozpatrywania reklamacji w zakresie korzystania z Aplikacji ZIOAPP) na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b RODO. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, ale ich niepodanie uniemożliwia złożenie Zamówienia za pośrednictwem Aplikacji ZIOAPP.
3. ZIOAPP może przetwarzać dane osobowe Zamawiającego również w celu ustalenia, obrony lub dochodzenia ewentualnych roszczeń, prowadzenia analiz i statystyk, informowania o statusie realizacji Zamówienia lub jego dostawy, udzielania odpowiedzi na pisma i wnioski Zamawiających oraz udzielanie odpowiedzi w toczących się postępowaniach reklamacyjnych, co stanowi prawnie uzasadnione interesy ZIOAPP w rozumieniu art. 6 ust. 1 lit. f RODO.
4. ZIOAPP może przetwarzać dane osobowe Zamawiającego również w zakresie niezbędnym do prowadzenia historii Zamówień składanych przez Zamawiającego, co stanowi prawnie uzasadniony interes ZIOAPP zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. f RODO.
5. W przypadku wyrażenia przez Zamawiającego zgód marketingowych, ZIOAPP przetwarza dane osobowe Zamawiającego w celach każdorazowo wskazanych w takiej zgodzie zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. a oraz art. 7 RODO. Zamawiający ma prawo do cofnięcia wyrażonej zgody w dowolnym momencie. Wycofanie zgody nie ma wpływu na zgodność z prawem przetwarzania danych, którego dokonano na podstawie udzielonej zgody przed jej cofnięciem.
6. W przypadku założenia konta Zamawiającego – ZIOAPP przetwarza dane osobowe Zamawiającego (login, hasło, dane teleadresowe) w celu obsługi konta, realizacji jego funkcjonalności na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b) RODO – korzystanie z konta odbywa się na podstawie umowy z ZIOAPP (akceptacja Regulaminu). Dane osobowe są przetwarzane przez okres istnienia konta Zamawiającego, a następnie są usuwane bądź anonimizowane czyli zostają przetworzone w sposób uniemożliwiający identyfikację Zamawiającego.
7. W zakresie niezbędnym do realizacji Zamówienia ZIOAPP ujawnia dane osobowe Zamawiających Restauracjom i dostawcom Zamówień (kurierom). Restauracje są niezależnym od ZIOAPP administratorem danych osobowych Zamawiających i od momentu przekazania danych osobowych przez ZIOAPP samodzielnie odpowiadają za bezpieczeństwo ww. danych osobowych. ZIOAPP może ujawniać dane osobowe Zamawiających podmiotom świadczącym na rzecz ZIOAPP usługi prawne, IT, serwisowe, kurierskie, pocztowe, marketingowe i promocyjne, transportu oraz operatorom płatności np. tPay.com.
8. ZIOAPP przechowuje dane osobowe Zamawiającego tak długo jak jest to niezbędne dla realizacji celu, w jakim są one przetwarzane w oparciu o następujące kryteria: w przypadku składania Zamówień na czas realizacji Zamówienia, a po jej zakończeniu przez okres wynikający z przepisów prawa zobowiązujących ZIOAPP do przetwarzania danych osobowych Zamawiającego przez wskazany w nich okres (np. dane nt. faktur przez 5 lat od końca ostatniego roku rozliczeniowego). W przypadku przetwarzania danych osobowych Zamawiającego w celu realizacji prawnie uzasadnionego interesu ZIOAPP lub na podstawie zgody Zamawiającego, będzie przechowywać dane osobowe Zamawiającego odpowiednio przez okres realizacji tych celów albo okres, na który wyrażono zgodę albo do momentu odpowiednio uznania sprzeciwu



wobec przetwarzania danych osobowych Zamawiającego albo cofnięcia zgody na dalsze przetwarzanie danych osobowych przez Zamawiającego.

9. Zamawiający ma prawo żądania dostępu do jego danych osobowych, ich sprostowania, żądania uzupełnienia niekompletnych danych osobowych, w tym poprzez przedstawienie dodatkowego oświadczenia, usunięcia ich danych lub ograniczenia ich przetwarzania, a także przeniesienia ich danych osobowych. W przypadku przetwarzania danych osobowych w celu realizacji prawnie uzasadnionego interesu ZIOAPP, Zamawiający może wnieść sprzeciw wobec dalszego przetwarzania jego danych osobowych. Zamawiający może złożyć skargę do organu nadzorczego, którym w Polsce jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych, w przypadku uznania, że ZIOAPP przetwarza jego dane osobowe niezgodnie z RODO.
10. Korzystanie z Aplikacji ZIOAPP nie jest przeznaczone dla osób poniżej 16. roku życia ani nie ma prowadzić do pozyskiwania danych osobowych takich osób. ZIOAPP nie może w 100% weryfikować tego kto korzysta z Aplikacji ZIOAPP. Korzystanie z Aplikacji ZIOAPP powinno odbywać się za zgoda rodziców lub opiekunów prawnych osób poniżej 16. roku życia.
11. ZIOAPP może przetwarzać dane osobowe Zamawiających poprzez automatyczne podejmowanie decyzji w oparciu o dane osobowe dostarczane przez Zamawiających, w tym poprzez i profilowanie. Ww. przetwarzanie ma prowadzić do przedstawiania lub sugerowania Zamawiającym w trakcie korzystania z Aplikacji ZIOAPP ofert Restauracji podobnych i dopasowanych względem wcześniej składanych Zamówień. Jeżeli takie dopasowanie będzie nieprawidłowe, niezadowolające Zamawiającego w każdej chwili może powiadomić o tym ZIOAPP z wykorzystaniem kanałów komunikacji, o których mowa w §13 Regulaminu. ZIOAPP nie stosuje rozwiązania GPS. Geolokalizacja Zamawiającego odbywa się na podstawie adresu dostawy wskazanego przez Zamawiającego w trakcie składania Zamówienia.
12. W trakcie korzystania z Aplikacji ZIOAPP mogą powstawać tzw. pliki cookies – stanowią pliki tekstowe przechowywane na urządzeniu Zamawiającego, na który została pobrana Aplikacja ZIOAPP. Pliki te zawierają dane informacyjne o charakterze technicznym dotyczące wyłącznie użytkownika Aplikacji ZIOAPP przez Zamawiającego m.in: data połączenia Aplikacji ZIOAPP z jej serwerami, adres IP urządzenia Zamawiającego, okres użytkowania Aplikacji ZIOAPP. ZIOAPP nie ma możliwości identyfikacji Zamawiających na podstawie ww. plików cookies. ZIOAPP może posiłkować się informacjami z plików cookies w celu poprawy funkcjonalności Aplikacji ZIOAPP, co może łączyć się z automatycznym przetwarzaniem danych zawartych w plikach cookies. Zamawiający może w każdej chwili zmienić ustawienia plików cookies na swoim urządzeniu, w tym wyłączyć ich stosowanie, co może wpłynąć jednak na prawidłowy sposób funkcjonowania Aplikacji ZIOAPP.

## **§ 15 Pozasądowe sposoby rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń**

1. Zamawiający będący konsumentem lub jednoosobowym przedsiębiorcą ma możliwość skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, w szczególności:
  - a) zwrócenia się do stałego polubownego sądu konsumenckiego z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu wynikłego z zawartej umowy;
  - b) zwrócenia się do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego w sprawie polubownego zakończenia sporu między Konsumentem a Usługodawcą;
  - c) skorzystania z pomocy powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której statutowych zadań należy ochrona konsumentów;

- d) skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń za pośrednictwem platformy ODR funkcjonującej w sieci Internet pod adresem <http://ec.europa.eu/consumers/odr>
2. Szczegółowe informacje na temat pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń znajdują się na stronie internetowej <http://www.uokik.gov.pl>.

### **§ 16 Zmiany Regulaminu**

1. Regulamin może zostać zmieniony przez ZIOAPP w przypadku wystąpienia przynajmniej jednej z poniżej wskazanych ważnych przyczyn (katalog zamknięty):
  - a) zmiany warunków składania Zamówień, nie pogarszającej sytuacji Zamawiających w porównaniu do dotychczasowej;
  - b) konieczność aktualizacji danych ZIOAPP wskazanych w Regulaminie;
  - c) zmiany sposobu korzystania ze Aplikacji ZIOAPP i składania Zamówień związanej z pojawieniem się nowych funkcjonalności lub usunięciem dotychczasowych;
  - d) zmiany przepisów obowiązującego prawa, która reguluje prowadzenie działalności przez ZIOAPP lub która ma wpływ na wzajemne prawa i obowiązki ZIOAPP i Zamawiających lub wydanie wyroku lub decyzji, który/która może mieć wpływ na prowadzenie działalności przez ZIOAPP, a w następstwie na wzajemne prawa i obowiązki ZIOAPP i Zamawiających;
  - e) zmiany sposobu funkcjonowania Aplikacji ZIOAPP i składania Zamówień, wynikającej z obiektywnych i niezależnych przyczyn natury technicznej lub technologicznej.
2. ZIOAPP zawiadamia o zmianie Regulaminu publikując nową wersję Regulaminu w Aplikacji ZIOAPP oraz na Stronie, chyba że co innego będzie wynikało z przepisów obowiązującego prawa, orzeczenia sądu lub decyzji organu. W przypadku Zamawiających, którzy przy założyli konto Zamawiającego informacja o zmianie Regulaminu zostanie wyświetlona w odpowiedniej zakładce.

### **§ 17 Postanowienia końcowe**

1. Regulamin obowiązuje od dnia 23 marca 2021 r.
2. Prawem właściwym dla Regulaminu jest prawo polskie. Postanowienie to nie ma zastosowania względem Konsumentów oraz Przedsiębiorców Jednoosobowych.
3. Wszelkie spory wynikające lub związane z Regulaminem, w tym jego wykonaniem lub wykładnią, będą rozstrzygane przez sąd powszechny właściwy dla siedziby ZIOAPP. Postanowienie to nie ma zastosowania względem Zamawiających będących konsumentami oraz przedsiębiorcami jednoosobowymi.
4. Żadne z postanowień Regulaminu nie ogranicza uprawnień Zamawiającego będącego konsumentem lub przedsiębiorcy jednoosobowego, jakie przysługują mu na podstawie przepisów prawa. W przypadku stwierdzenia istnienia postanowienia o takim charakterze zastosowanie znajdują przepisy powszechnie obowiązującego prawa, a w szczególności kodeksu cywilnego oraz ustawy o prawach konsumenta.
5. ZIOAPP nie stosuje kodeksu dobrych praktyk, o którym mowa w ustawie z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym.
6. Wybór prawa polskiego na podstawie Regulaminu nie pozbawia Zamawiającego będącego konsumentem lub przedsiębiorcą jednoosobowym ochrony przyznanej mu na podstawie przepisów, których nie można wyłączyć w drodze umowy między ZIOAPP a Zamawiającym, na mocy prawa które zgodnie z właściwymi regulacjami byłoby właściwe w przypadku braku dokonania wyboru.
7. Udostępnioną przez ZIOAPP treść Regulaminu Zamawiający może utrwalić nieodpłatnie drukując go lub zapisując plik z Regulaminem na nośniku.