

Regulamin serwisu internetowego Frivo.pl

Wersja 1.0 z dnia: 08 czerwca 2021 r.

1. Definicje

1.1. Pojęcia pisane w niniejszym Regulaminie wielką literą mają następujące znaczenie:

- 1.1.1. **Aplikacja Mobilna** – oprogramowanie udostępniane przez FRIVO SP. Z O.O., umożliwiające korzystanie z Frivo poprzez aplikację mobilną przeznaczoną na Urządzenia Przenośne.
- 1.1.2. **Kod Rabatowy** – kod umożliwiający obniżenie ceny, którą ma zapłacić Użytkownik za Zamówienie, zgodnie z warunkami lub regulaminem danej promocji.
- 1.1.3. **Konsument** – Użytkownik będący konsumentem w rozumieniu art. 22(1) Kodeksu cywilnego.
- 1.1.4. **Konto** – indywidualne konto Użytkownika w Frivo, stanowiące zbiór danych dotyczących Użytkownika. Dostęp do Konta odbywa się za pomocą loginu i hasła.
- 1.1.5. **Operator Systemu Płatności** – podmiot świadczący usługi związane z dostarczeniem, utrzymaniem i obsługą płatności kartą kredytową, kartą płatniczą lub przelewem w ramach bankowości internetowej.
- 1.1.6. **Opinie** – Treści wprowadzane do Frivo przez Użytkowników po dokonaniu Zamówienia polegające w szczególności na ocenie posiłków, usług i produktów dostarczanych przez Lokal za pomocą numerycznej skali oraz dodaniu komentarza.
- 1.1.7. **Frivo** – serwis internetowy zamieszczony pod adresem <http://Frivo.pl> lub dostępny za pośrednictwem Aplikacji Mobilnej, poprzez którą FRIVO SP. Z O.O. świadczy Użytkownikom drogą elektroniczną usługi opisane Regulaminem, w szczególności usługę polegającą na umożliwieniu dokonywania Zamówień posiłków z Lokalu.
- 1.1.8. **Płatność Elektroniczna** – płatność Użytkownika za posiłek realizowana za pośrednictwem Operatora Systemu Płatności.
- 1.1.9. **Polityka Prywatności** – dokument określający zasady przetwarzania danych osobowych Użytkowników, w tym dla celów handlowych i marketingowych dostępny pod adresem: https://cdn.frivo.pl/polityka_prywatnosci.pdf
- 1.1.10. **Profil Lokalu** – opis Lokalu i jej usług, produktów, menu, udostępniany Użytkownikowi przez Lokal za pośrednictwem Frivo.
- 1.1.11. **Regulamin** – niniejszy regulamin wraz z załącznikami.
- 1.1.12. **Rejestracja** – czynność polegająca na wypełnieniu formularza rejestracyjnego dostępnego w Frivo i akceptacji Regulaminu umożliwiająca m.in. dokonywanie Zamówień bez konieczności wypełniania danych Użytkownika, dostęp do historii zamówień, dostęp do promocji i Kodów Rabatowych kierowanych do zarejestrowanych Użytkowników.
- 1.1.13. **Lokal** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej prowadząca restaurację, kawiarnię lub inny punkt gastronomiczny, sklep lub inny punkt sprzedaży detalicznej, która na podstawie odrębnej umowy z FRIVO SP. Z O.O. uzyskała możliwość zawierania umów z Użytkownikami za pośrednictwem Frivo.
- 1.1.14. **FRIVO SP. Z O.O.** – FRIVO sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (ul. Chłodna 22a/14, 00-891 Warszawa), wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII WYDZIAŁ GOSPODARCZY KRAJOWEGO REJESTRU SĄDOWEGO pod numerem KRS 0000902833, NIP 5272959096, o kapitale zakładowym 100.000,00 zł, będąca operatorem i właścicielem serwisu internetowego FRIVO.PL oraz Aplikacji Mobilnej Frivo.
- 1.1.15. **Treści** – wszelkie informacje, opisy, zdjęcia lub inne treści wprowadzane przez Użytkownika lub Lokal do Frivo, niezależnie od tego, czy spełniają cechy utworu w rozumieniu ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych. Treściami wprowadzanymi przez Użytkownika są w szczególności Opinie.
- 1.1.16. **Umowa o Świadczenie Usług** – umowa zawierana pomiędzy FRIVO SP. Z O.O. a Użytkownikiem, na podstawie której FRIVO SP. Z O.O. poprzez Frivo świadczy Użytkownikom drogą elektroniczną usługi polegające w szczególności na: udostępnieniu Profilu Lokalu, pośrednictwie w złożeniu Zamówienia, zawarciu Umowy z Lokalem oraz umożliwieniu wystawiania Opinii dotyczących usług i produktów będących przedmiotem Zamówienia.
- 1.1.17. **Umowa z Lokalem** – zawierana za pośrednictwem Frivo umowa pomiędzy Użytkownikiem a Lokalem, której przedmiotem jest przygotowanie produktów składających się na Zamówienia Użytkownika udostępniane przez Lokal w ofertach dostępnych za pośrednictwem Frivo. Do zawarcia umowy dochodzi w wyniku zaakceptowania Zamówienia przez Lokal.
- 1.1.18. **Urządzenie Przenośne** – urządzenie (smartfon, tablet) znajdujące się w posiadaniu Użytkownika, na którym uruchomiona lub zainstalowana może zostać Aplikacja Mobilna, posiadające aktualną wersję systemu operacyjnego (iOS, Android), wyposażone w przeglądarkę internetową oraz dostęp do Internetu.
- 1.1.19. **Usługi** – usługi świadczone Użytkownikom przez FRIVO SP. Z O.O. za pośrednictwem Frivo drogą elektroniczną polegające w szczególności na udostępnieniu Profilu Lokalu, pośrednictwie w złożeniu Zamówienia, zawarciu Umowy z Lokalem oraz umożliwieniu wystawiania Opinii bardziej szczegółowo opisane w pkt 3.1 poniżej. Niektóre Usługi mogą być świadczone dopiero po Rejestracji.
- 1.1.20. **Użytkownik** – osoba korzystająca z Frivo, spełniająca wymagania określone w pkt 2.5 poniżej.
- 1.1.21. **Zamówienie** – oświadczenie woli Użytkownika będące złożeniem oferty zawarcia Umowy z Lokalem. Po akceptacji Zamówienia przez Lokal dochodzi do wykonania Umowy z Lokalem.

2. Postanowienia ogólne

2.1. Niniejszy Regulamin:

- 2.1.1. określa warunki korzystania z Frivo;
- 2.1.2. określa zasady świadczenia Użytkownikom Usług przez FRIVO SP. Z O.O. w ramach Umowy o Świadczenie Usług;
- 2.1.3. określa tryb i zasady zawierania na odległość Umów z Lokalem;
- 2.1.4. pełni funkcję regulaminu, o którym mowa w art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r., o świadczeniu usług drogą elektroniczną.

2.2. FRIVO SP. Z O.O. nieodpłatnie udostępni Użytkownikom Regulamin przed zawarciem Umowy o Świadczenie Usług, a także – na ich żądanie – w taki sposób, który umożliwi pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie treści

- Regulaminu za pomocą systemu teleinformatycznego, którym posługuje się Użytkownik. Użytkownik nie jest związany tymi postanowieniami Regulaminu, które nie zostały mu udostępnione w sposób opisany wyżej.
- 2.3. FRIVO SP. Z O.O. świadczy Usługi drogą elektroniczną zgodnie z Regulaminem.
 - 2.4. Użytkownik powinien zapoznać się z Regulaminem przed rozpoczęciem korzystania z Frivo. Użytkownik jest zobowiązany do przestrzegania postanowień Regulaminu w trakcie korzystania z Frivo. W szczególności FRIVO SP. Z O.O. uzależni dokonanie Rejestracji bądź zawarcie Umowy z Lokalem od zaakceptowania przez Użytkownika Regulaminu.
 - 2.5. Warunkiem korzystania z Frivo oraz Aplikacji Mobilnej przez osoby fizyczne jest ukończenie 13 lat i posiadanie pełnej lub co najmniej ograniczonej zdolności do czynności prawnych.
 - 2.6. Oferty i informacje zamieszczone w Frivo, w tym w Profilach Lokali, nie stanowią oferty w rozumieniu art. 66 Kodeksu cywilnego, chyba że wyraźnie zastrzeżono inaczej.
3. **Umowa o Świadczenie Usług**
 - 3.1. Rozpoczynając korzystanie z Frivo, Użytkownik zawiera z FRIVO SP. Z O.O. Umowę o Świadczenie Usług polegającą na dostępie do Frivo i świadczeniu usług, na które składają się w szczególności:
 - 3.1.1. dostęp do usług, menu, produktów i promocji Lokali;
 - 3.1.2. dokonywanie Zamówień;
 - 3.1.3. możliwość korzystania z Kodów Rabatowych;
 - 3.1.4. składanie i obsługa reklamacji;
 - 3.1.5. przysyłanie informacji handlowych i innych treści w ramach newslettera;
 - 3.1.6. dostęp do treści, w tym treści reklamowych, marketingowych oraz Opinii.
 - 3.2. Świadczenie usługi drogą elektroniczną odbywa się nieodpłatnie.
 - 3.3. Wybrane usługi w ramach Umowy o Świadczenie Usług są dostępne dopiero po Rejestracji.
 - 3.4. FRIVO SP. Z O.O. nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek szkody powstałe na skutek zaprzestania świadczenia Usług lub ich niewykonania, gdy takie zaprzestanie lub niewykonanie stanowi konsekwencję braku możliwości skutecznego wykonania usług z powodów zależnych od Użytkownika. Usługodawca nie jest również odpowiedzialny za szkody powstałe na skutek zaprzestania świadczenia Usług i usunięcia Konta Użytkownika naruszającego Regulamin.
 4. **Umowa z Lokalem**
 - 4.1. Korzystając z Serwisu, Użytkownik może zawierać Umowy z Lokalami poprzez składanie Zamówień.
 - 4.2. FRIVO SP. Z O.O. nie odpowiada za jakość produktów i usług Lokalu oraz terminowość realizowanych Zamówień przez Lokal. FRIVO SP. Z O.O. w porozumieniu z Lokalami może jednak prowadzić za pośrednictwem Frivo lub telefonicznie obsługę reklamacji usług i produktów zamówionych przez Użytkownika.
 5. **Warunki korzystania z Frivo**
 - 5.1. Korzystanie z Frivo odbywa się poprzez Internet i wymaga komputera, Urządzenia Przenośnego lub innego urządzenia, na którym możliwy jest dostęp do sieci publicznej Internet, a także uruchomienie oprogramowania jednej z popularnych przeglądark internetowych lub zainstalowanie Aplikacji Mobilnej na Urządzeniu Przenośnym.
 - 5.2. Niedozwolone jest zamieszczanie we Frivo (serwis i Aplikacja Mobilna) Treści:
 - 5.2.1. sprzecznych z przepisami prawa, w tym o charakterze znieważającym lub zniesławiającym;
 - 5.2.2. sprzecznych z zasadami współżycia społecznego;
 - 5.2.3. naruszających prawa osób trzecich, w szczególności prawa własności intelektualnej;
 - 5.2.4. stanowiących stworzoną na zamówienie, spreparowaną lub nieautentyczną opinię Użytkownika o Lokalu lub jej towarach lub usługach.
 - 5.3. FRIVO SP. Z O.O. zastrzega sobie prawo do usunięcia Treści z Frivo w razie stwierdzenia, że naruszają one przepisy powszechnie obowiązującego prawa, postanowienia Regulaminu lub zaistnieje uzasadnione podejrzenie takich naruszeń.
 - 5.4. Wszelkie uwagi co do działania Frivo, w tym błędy lub luki w zabezpieczeniach Frivo można zgłaszać FRIVO SP. Z O.O. na adres wsparcie@frivo.pl
 - 5.5. FRIVO SP. Z O.O. nie gwarantuje ciągłej dostępności Frivo. Użytkownik musi się liczyć z przerwami w dostępie do Frivo, w szczególności związanymi z koniecznością wprowadzania zmian, aktualizacji, napraw lub konserwacji. Użytkownik musi liczyć się również z możliwymi przerwami w dostępności Aplikacji Mobilnej wynikającymi z decyzji operatorów sklepów internetowych, które umożliwiają pobranie Aplikacji Mobilnej. FRIVO SP. Z O.O. dołoży starań, aby przerwy w działaniu Frivo konieczne w celu wprowadzenia zmiany lub konserwacji występowały w godzinach nocnych.
 6. **Aplikacja Mobilna**
 - 6.1. FRIVO SP. Z O.O. umożliwia Użytkownikom korzystanie z Frivo za pomocą Aplikacji Mobilnej.
 - 6.2. Aplikacja Mobilna umożliwia korzystanie z funkcjonalności oferowanych za pośrednictwem Frivo na urządzeniach mobilnych, w tym powiadomień typu „Push”.
 - 6.3. Korzystanie z Aplikacji Mobilnej odbywa się poprzez Internet i wymaga posiadania Urządzenia Przenośnego wraz z systematycznie aktualizowanym systemem operacyjnym.
 - 6.4. Korzystanie z Aplikacji Mobilnej za pomocą urządzenia niespełniającego definicji Urządzenia Przenośnego może być utrudnione lub niemożliwe.
 - 6.5. Postanowienia odnoszące się do Frivo stosuje się odpowiednio do Aplikacji Mobilnej, chyba że Regulamin stanowi inaczej.
 7. **Rejestracja**
 - 7.1. Użytkownik może korzystać z Frivo lub Aplikacji Mobilnej po Rejestracji Konta lub bez Rejestracji.
 - 7.2. Rejestracja Konta jest dokonywana poprzez wypełnienie formularza rejestracyjnego dostępnego w Frivo. FRIVO SP. Z O.O. po otrzymaniu prawidłowo wypełnionego formularza rejestracyjnego, utworzy dla Użytkownika w ramach Frivo unikalne Konto o nazwie tożsamej z adresem e-mail Użytkownika.
 - 7.3. Użytkownik, podając dane Konta w ramach Frivo, oświadcza, iż podane dane są prawdziwe.
 - 7.4. Rejestracja Konta umożliwia:
 - 7.4.1. dokonywanie Zamówień bez konieczności wypełniania danych Użytkownika;
 - 7.4.2. zbieranie historii Zamówień Użytkownika;
 - 7.4.3. analizę preferencji zakupowych Użytkownika, w tym oferowanie Użytkownikowi towarów i usług dostosowanych do jego upodobań zgodnie z dotychczasowymi Zamówieniami;
 - 7.4.4. korzystanie z promocji i Kodów Rabatowych kierowanych do zarejestrowanych Użytkowników.
 - 7.5. Po aktywacji Konta FRIVO SP. Z O.O. prześle Użytkownikowi potwierdzenie Rejestracji w Frivo.

- 7.6. Użytkownik może w każdej chwili usunąć Konto w Frivo. W celu usunięcia Konta należy zgłosić żądanie usunięcia Konta na adres e-mail: wsparcie@frivo.pl lub pisemnie na adres siedziby FRIVO SP. Z O.O. .
 - 7.7. FRIVO SP. Z O.O. może zawiesić lub usunąć Konto Użytkownika w Frivo, jeżeli Użytkownik narusza warunki Regulaminu, w szczególności:
 - 7.7.1. zamieszcza w Frivo Treści niedozwolone, w tym naruszające przepisy prawa, prawa osób trzecich lub zasady współzycia społecznego;
 - 7.7.2. destabilizuje działanie Frivo;
 - 7.7.3. dane Użytkownika są nieprawdziwe;
 - 7.7.4. podane dane nie należą do Użytkownika.
 - 7.8. Przed usunięciem Konta FRIVO SP. Z O.O. powiadomi Użytkownika o swoim zamiarze i umożliwi mu odniesienie się do zarzutów w terminie 14 dni od takiego powiadomienia. Jednocześnie do czasu wyjaśnienia, FRIVO SP. Z O.O. może ograniczyć funkcjonalności Konta Użytkownika m.in. w zakresie składania Zamówień.
 - 7.9. Użytkownik uzyskuje dostęp do Konta za pomocą podanego przy Rejestracji adresu e-mail stanowiącego unikalny identyfikator i hasła dostępu. Użytkownik zobowiązany jest nie ujawniać jakiegokolwiek osobie trzeciej identyfikatora lub hasła i ponosi odpowiedzialność za szkody wyrządzone na skutek ich ujawnienia.
- 8. Zamówienie**
- 8.1. Użytkownik może składać Zamówienia w Lokalach za pośrednictwem Frivo zarówno po Rejestracji, jak i bez jej dokonania.
 - 8.2. Złożenie Zamówienia i jego potwierdzenie przez Lokal skutkuje zawarciem Umowy z Lokalem. Umowa z Lokalem jest zawierana zawsze pomiędzy Użytkownikiem a Lokalem.
 - 8.3. Złożenie Zamówienia może być uzależnione od osiągnięcia minimalnej wartości Zamówienia, o której Użytkownik jest informowany podczas składania Zamówienia. Każdy z Lokalów może ustalić odrębną minimalną wartość Zamówienia.
 - 8.4. FRIVO SP. Z O.O. nie ma wpływu na listę produktów Lokalu ani na ceny oferowanych produktów przez Lokale.
 - 8.5. Lokal ma obowiązek przygotować przedmiot Zamówienia bez wad fizycznych i prawnych.
 - 8.6. W odniesieniu do Zamówień dokonywanych przez Użytkownika niebędącego Konsumentem, rękojmia jest wyłączona, chyba że Lokal zastrzeże inaczej.
 - 8.7. FRIVO SP. Z O.O. i Lokal nie udzielają gwarancji na produkt lub usługę, chyba że wyraźnie zastrzeżono inaczej. W razie udzielenia przez Lokal gwarancji, gwarancja nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza ustawowych uprawnień Konsumenta. Lokal może określić szczegółowe warunki gwarancji w Profilu Lokalu lub na swojej stronie internetowej.
- 9. Złożenie Zamówienia**
- 9.1. Aby złożyć Zamówienie, należy:
 - 9.1.1. uruchomić Frivo poprzez przeglądarkę internetową lub Aplikację Mobilną;
 - 9.1.2. wybrać Lokal, którego asortymentem jest zainteresowany Użytkownik;
 - 9.1.3. wybrać produkt z asortymentu Lokalu;
 - 9.1.4. wybrać metodę i dane dotyczące płatności i samodzielnego odbioru;
 - 9.1.5. podać prawdziwe i prawidłowe dane kontaktowe, w tym numer telefonu, w celu realizacji Zamówienia;
 - 9.1.6. wybrać sposób płatności (gotówką, poprzez Płatność Elektroniczną lub inną dostępną metodą) i potwierdzić ten wybór na stronie internetowej Frivo lub w Aplikacji Mobilnej poprzez wybranie opcji „Zamawiam i płacę”;
 - 9.1.7. dokonać Płatności Elektronicznej, jeżeli taka została wybrana.
 - 9.2. Jeżeli Lokal oferuje taką możliwość, po dokonaniu wyboru produktu, Użytkownik może wybrać jego dodatkowe składniki lub modyfikacje. Wszelkie modyfikacje i dodatkowe składniki mogą wiązać się ze zwiększeniem wartości Zamówienia, o czym Klient będzie informowany najpóźniej przed ostatecznym potwierdzeniem Zamówienia.
 - 9.3. Potwierdzenie Zamówienia przez Użytkownika jest równoznaczne ze złożeniem w Lokalu oferty zawarcia umowy na warunkach określonych w Zamówieniu.
 - 9.4. FRIVO SP. Z O.O. przekazuje Zamówienie do Lokalu:
 - 9.4.1. w przypadku opcji płatności gotówką – po potwierdzeniu Zamówienia przez Użytkownika;
 - 9.4.2. w przypadku Płatności Elektronicznej – po potwierdzeniu otrzymania płatności przez Operatora Systemu Płatności.
- 10. Potwierdzenie lub anulowanie Zamówienia przez Lokal**
- 10.1. Do zawarcia Umowy z Lokalem dochodzi z chwilą potwierdzenia przyjęcia Zamówienia przez Lokal poprzez wyświetlenie komunikatu w Frivo lub w Aplikacji Mobilnej.
 - 10.2. Po potwierdzeniu Zamówienia przez Lokal, Użytkownik jest informowany o przewidywanym czasie realizacji Zamówienia. Jeżeli Lokal nie potwierdzi Zamówienia w ciągu 20 minut od jego złożenia, Użytkownik powinien podjąć próbę kontaktu z Lokalem. W razie niepotwierdzenia Zamówienia w trakcie kolejnych 15 minut, Zamówienie uważa się za odrzucone.
 - 10.3. FRIVO SP. Z O.O. i Lokal zastrzegają sobie prawo do kontaktu z Użytkownikiem za pośrednictwem podanych przez Użytkownika danych kontaktowych w celu weryfikacji prawidłowości podanych przez Użytkownika danych, w szczególności adresu dostawy i danych Użytkownika.
 - 10.4. W razie odrzucenia lub niepotwierdzenia Zamówienia przez Lokal w ciągu 20 minut, Umowa z Lokalem nie zostaje zawarta, a oferta złożona Lokalowi przez Użytkownika przestaje go wiązać. W sytuacji dokonania Płatności Elektronicznej, Użytkownik otrzyma zwrot Płatności Elektronicznej na zasadach określonych w Regulaminie.
 - 10.5. Użytkownik jest zobowiązany do odebrania przedmiotu Zamówienia.
 - 10.6. Po otrzymaniu potwierdzenia Zamówienia, w przypadku braku akceptacji planowanego czasu realizacji wskazanego w potwierdzeniu Zamówienia Użytkownik może zrezygnować z Zamówienia. Oświadczenie o rezygnacji powinno być złożone niezwłocznie, lecz nie później niż w ciągu 5 (pięciu) minut od otrzymania potwierdzenia Zamówienia. Rezygnacja z Zamówienia przez Użytkownika jest możliwa za pośrednictwem czatu z konsultantem FRIVO SP. Z O.O. dostępnego na Frivo i w Aplikacji Mobilnej. Po upływie 5 minut od otrzymania potwierdzenia Zamówienia, rezygnacja z Zamówienia będzie możliwa wyłącznie za zgodą Lokalu. Niniejsze postanowienie nie ogranicza prawa Użytkownika do odstąpienia od umowy na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa i postanowienia § 14 poniżej.
 - 10.7. Użytkownik, który dokonał Płatności Elektronicznej, otrzyma zwrot Płatności Elektronicznej na zasadach określonych w Regulaminie.
 - 10.8. Jeżeli tylko część Zamówienia nie będzie możliwa do realizacji, Lokal może skontaktować się z Użytkownikiem w celu uzyskania jego zgody na anulowanie części Zamówienia lub modyfikację Zamówienia. W razie niewyrażenia

- przez Użytkownika zgody na modyfikację lub anulowanie części Zamówienia, ofertę zawarcia umowy złożoną przez Użytkownika uznaje się za odrzuconą i nie dochodzi do zawarcia Umowy z Lokalem.
- 10.9. Lokal i FRIVO SP. Z O.O. zastrzegają sobie prawo do anulowania Zamówienia w przypadku błędu systemu teleinformatycznego, oczywistego i rażącego błędu w cenie produktu w Frivo. Użytkownik zostanie poinformowany o anulowaniu Zamówienia na adres poczty elektronicznej podany w trakcie składania Zamówienia.
- 11. Płatność**
- 11.1. Użytkownik może dokonać płatności za Zamówienie poprzez Płatność Elektroniczną.
- 11.2. Ceny podane w Frivo są cenami w złotych (PLN) i zawierają w sobie podatek od towarów i usług (VAT) naliczony zgodnie z obowiązującymi przepisami.
- 11.3. Dokument fiskalny (paragon lub faktura) potwierdzający wykonanie Zamówienia, którego wystawcą jest Lokal, Użytkownik otrzymuje przy odbiorze Zamówienia w siedzibie Lokalu. W przypadku niedołączenia dokumentu fiskalnego, Użytkownik może złożyć reklamację. W celu uzyskania faktury, należy skontaktować się z Lokalem.
- 11.4. W razie wybrania przez Użytkownika Płatności Elektronicznej, Zamówienie jest skuteczne w razie uzyskania przez FRIVO SP. Z O.O. pozytywnej odpowiedzi autoryzacyjnej od Operatora Systemu Płatności. FRIVO SP. Z O.O. informuje Użytkownika o tym, że Zamówienie zostało złożone skutecznie poprzez wyświetlenie w Frivo stosownego komunikatu lub pocztą elektroniczną na adres e-mail podany przez Użytkownika. W razie otrzymania negatywnej odpowiedzi autoryzacyjnej Zamówienie nie może zostać zrealizowane, o czym Użytkownik zostaje niezwłocznie poinformowany poprzez komunikat wyświetlający się w Frivo. W takiej sytuacji Użytkownik zachowuje możliwość dokończenia Zamówienia poprzez wybór innej formy płatności.
- 11.5. W ramach Płatności Elektronicznej Użytkownik opłaca Zamówienie na rachunek Operatora Systemu Płatności. Operator Systemu Płatności następnie przekazuje zapłatę za Zamówienie na rachunek FRIVO SP. Z O.O. Z momentem uznania rachunku FRIVO SP. Z O.O. środkami stanowiącymi zapłatę za Zamówienie, Użytkownik przestaje być zobowiązany do dokonania zapłaty Lokalowi (tj. uznanie rachunku FRIVO SP. Z O.O. zapłatą za Zamówienie jest równoznaczne dokonaniu zapłaty na rzecz Lokalu).
- 11.6. W razie otrzymania pozytywnej odpowiedzi autoryzacyjnej i braku potwierdzenia Zamówienia przez Lokal, Użytkownik powinien poinformować o tym FRIVO SP. Z O.O. drogą korespondencji elektronicznej (e-mail) przesłanej na adres: wsparcie@frivo.pl
- 11.7. Płatność Elektroniczna realizowana jest zgodnie z obowiązującymi regulacjami Operatora Systemu Płatności. FRIVO SP. Z O.O. nie bierze udziału ani nie pośredniczy w realizacji Płatności Elektronicznej.
- 11.8. W przypadku odrzucenia Zamówienia przez Lokal, częściowego lub całkowitego anulowania Zamówienia przez FRIVO SP. Z O.O. lub Lokal, zaakceptowanej przez Lokal rezygnacji Użytkownika z Zamówienia, a także w przypadku uwzględnienia przez Lokal lub FRIVO SP. Z O.O. reklamacji Użytkownika domagającego się zwrotu płatności, Użytkownik otrzyma zwrot płatności w terminie do 14 dni roboczych.
- 12. Kody Rabatowe i promocje**
- 12.1. Użytkownik, który otrzymał od FRIVO SP. Z O.O. Kod Rabatowy, może obniżyć cenę za produkt lub usługę o wartość Kodu Rabatowego poprzez wpisanie kodu będącego częścią Kodu Rabatowego w trakcie składania Zamówienia.
- 12.2. Wykorzystanie Kodu Rabatowego może być ograniczone warunkiem (na przykład wyłącznie dla niektórych sposobów Płatności) i jest ograniczone terminem ważności danego kuponu z Kodem Rabatowym. Po upływie terminu, wykorzystanie Kodu Rabatowego nie będzie możliwe.
- 12.3. Szczegółowe zasady korzystania z Kodu Rabatowego mogą określać odrębne regulaminy (w szczególności regulaminy promocji, regulaminy programów partnerskich Frivo lub programów pracowniczych) lub porozumienia, na podstawie których został wydany Kod Rabatowy.
- 12.4. Bez odrębnie wyrażonej zgody FRIVO SP. Z O.O. Kodu Rabatowego nie da się wymienić na inne świadczenie, w tym świadczenie pieniężne.
- 12.5. FRIVO SP. Z O.O. lub Lokal może oferować towary lub usługi na promocyjnych warunkach, zgodnie z odrębnym regulaminem promocji.
- 13. Opinie**
- 13.1. Po dokonaniu Zamówienia, Użytkownik może wystawić Lokalowi Opinię oceniając jakość posiłków, usług i produktów za pomocą numerycznej skali oraz dodając komentarz.
- 13.2. Opinia będzie wyświetlana w Profilu Lokalu i udostępniana Lokalom oraz pozostałym Użytkownikom.
- 13.3. Opinia nie może zawierać Treści wulgarnych, znieważających, nieprawdziwych, naruszających prawa osób trzecich, w tym prawa własności intelektualnej ani treści, które Użytkownik zamieszcza na zlecenie osoby trzeciej.
- 13.4. FRIVO SP. Z O.O. zastrzega sobie prawo do usunięcia Opinii, która zawiera Treści sprzeczne z postanowieniami Regulaminu lub Treści sprzeczne z prawem, a także Opinii, która została zamieszczona mimo niedokonania płatności, niedokonania przez Użytkownika odbioru przedmiotu Zamówienia lub jeżeli została oceniona usługa, która nie była świadczona w związku z Zamówieniem.
- 14. Prawo odstąpienia od Umowy z Lokalem**
- 14.1. FRIVO SP. Z O.O. informuje, że zgodnie z art. 27 ustawy o prawach konsumenta, Konsumentowi przysługuje prawo odstąpienia od Umowy z Lokalem w terminie 14 dni od dnia dostarczenia Użytkownikowi produktu przez Lokal. Takie prawo przysługuje bez podania przyczyny i bez ponoszenia kosztów z zastrzeżeniem przepisów ustawy i postanowień niniejszego paragrafu.
- 14.2. Powyższe prawo odstąpienia bez podania przyczyny nie przysługuje w przypadku nabycia przez Konsumenta produktów ulegających szybkiemu zepsuciu, mających krótki termin przydatności do użycia, produktów niefabrykowanych, wyprodukowanych według specyfikacji Konsumenta lub służących zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb. Tym samym Konsumentowi nie przysługuje prawo odstąpienia od Umowy z Lokalem m.in. w odniesieniu do świeżych produktów żywnościowych, w szczególności posiłków przygotowywanych przez Lokal.
- 14.3. Tam, gdzie Konsumentowi przysługuje prawo do odstąpienia (np. w przypadku prefabrykowanych napojów w zamkniętej fabrycznie butelce lub puszcze o wydłużonym terminie do spożycia), Konsument powinien zwrócić przedmiot Zamówienia do Lokalu niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia, w którym odstąpił od umowy, chyba że Lokal zaproponuje, że sama odbierze produkt. Do zachowania terminu wystarczy nadanie produktu przed upływem 14-dniowego terminu. Koszt zwrotu produktu ponosi Konsument.
- 14.4. Prawo odstąpienia wykonuje się poprzez przesłanie do Lokalu oświadczenia o odstąpieniu. Oświadczenie o odstąpieniu może być przesłane również FRIVO SP. Z O.O., która przekaże oświadczenie Lokalowi.

- 14.5. Konsument może skorzystać ze wzoru oświadczenia o odstąpieniu od umowy stanowiącego załącznik do Regulaminu. Do zachowania terminu do złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy wystarczy jego nadanie przed upływem terminu.
- 14.6. Konsument może w każdej chwili odstąpić od usług realizowanych w ramach Umowy o Świadczeniu Usług związanych z posiadaniem Konta w Frivo, poprzez usunięcie Konta.
15. **Prywatność**
 - 15.1. Informacje i zasady przetwarzania danych osobowych przez FRIVO SP. Z O.O. i Lokal określa Polityka Prywatności Frivo, dostępna pod adresem https://cdn.frivo.pl/polityka_prywatnosci.pdf
16. **Newsletter**
 - 16.1. Użytkownik może skorzystać z usługi newslettera. W ramach usługi newslettera FRIVO SP. Z O.O. okresowo dostarcza Użytkownikowi, na podany przez Użytkownika adres poczty elektronicznej, biuletyn informacyjny dotyczący Frivo, informacje handlowe FRIVO SP. Z O.O. a także porady dotyczące zdrowego żywienia i zdrowego stylu życia.
 - 16.2. Informacje przesyłane w ramach usługi newslettera mogą w szczególności obejmować informacje o ofertach, produktach, promocjach, rabatach, nowych Lokalach dostępnych w Frivo i zmianach funkcjonalności Frivo, a także inne informacje, w szczególności informacje na temat zdrowego żywienia i zdrowego trybu życia.
 - 16.3. Aby skorzystać z usługi newslettera, Użytkownik powinien zaznaczyć odpowiednią opcję przy Rejestracji Konta lub w trakcie składania Zamówienia oraz podać swój adres poczty elektronicznej korzystając z formularza dostępnego w Frivo.
 - 16.4. W celu otrzymywania newslettera konieczne jest wyrażenie zgody na otrzymywanie informacji handlowych i marketingowych drogą elektroniczną. Szczegóły dotyczące rodzajów informacji marketingowych i handlowych otrzymywanych przez Użytkowników oraz zakresu przetwarzania danych Użytkowników na potrzeby otrzymywania przez nich tych informacji określa Polityka Prywatności.
 - 16.5. Usługa newslettera jest świadczona nieodpłatnie.
 - 16.6. Użytkownik może zrezygnować z usługi newslettera w każdym czasie. Rezygnacja z usługi newslettera odbywa się poprzez wybranie opcji rezygnacji dostępnej w stopce każdej wiadomości wysyłanej w ramach usługi newslettera.
17. **Prawa własności intelektualnej**
 - 17.1. Jeżeli Treści będą stanowiły utwór w rozumieniu ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych, Użytkownik wprowadzający Treści do Frivo, udziela FRIVO SP. Z O.O. nieodpłatnej, niewyłącznej, pełnej licencji do Treści na następujących polach eksploatacji:
 - 17.1.1. Wytwarzanie określoną techniką egzemplarzy utworu, w tym techniką drukarską, reprograficzną, zapisu magnetycznego oraz techniką cyfrową oraz wprowadzenia do pamięci komputera i zapisu na dyskach zewnętrznych;
 - 17.1.2. wprowadzanie do obrotu, użyczenie lub najem oryginału albo egzemplarzy;
 - 17.1.3. publiczne wykonanie, wystawienie, wyświetlenie, odtworzenie oraz nadawanie i reemitowanie, a także publiczne udostępnianie utworu w taki sposób, aby każdy mógł mieć do niego dostęp w miejscu i w czasie przez siebie wybranym;
 - 17.2. Użytkownik, wprowadzając Treści do Frivo, udziela FRIVO SP. Z O.O. zezwolenia na wykonywanie praw zależnych do Treści, tj. zezwolenia na rozporządzenie i korzystanie z opracowań (wszelkich modyfikacji) Treści.
 - 17.3. Użytkownik wprowadzający Treści do Frivo udziela FRIVO SP. Z O.O. zezwolenia na łączenie Treści z innymi utworami.
 - 17.4. Użytkownik wprowadzający Treści do Frivo oświadcza, że wykorzystanie Treści nie narusza praw osób trzecich, w szczególności prawa własności intelektualnej.
 - 17.5. Użytkownik nie jest uprawniony do korzystania z Treści dostępnych w Frivo w celach niezwiązanych z korzystaniem z Frivo. FRIVO SP. Z O.O. nie przenosi żadnych praw własności intelektualnych do Treści i nie udziela Użytkownikowi licencji do Treści.
18. **Postępowanie reklamacyjne**
 - 18.1. Użytkownik może na zasadach określonych poniżej złożyć reklamację:
 - 18.1.1. na usługi realizowane przez FRIVO SP. Z O.O. w ramach Umowy o Świadczenie Usług;
 - 18.1.2. na produkt Lokalu, w tym w szczególności na jego jakość;
 - 18.2. Reklamacje składać można:
 - 18.2.1. poprzez formularz kontaktowy dostępny na stronie <https://Frivo.pl/>;
 - 18.2.2. mailowo na adres reklamacje@frivo.pl
 - 18.2.3. pisemnie na adres FRIVO SP. Z O.O. : ul. Chłodna 22a/14, 00-891 Warszawa.
 - 18.3. Reklamacja powinna zawierać co najmniej opis zdarzenia będącego podstawą reklamacji, imię i nazwisko oraz dane kontaktowe Użytkownika, a w miarę możliwości również numer Zamówienia.
 - 18.4. W przypadku złożenia do FRIVO SP. Z O.O. reklamacji, o których mowa w pkt 18.1., FRIVO SP. Z O.O. skontaktuje się z Lokalem w celu rozpatrzenia reklamacji Użytkownika.
 - 18.5. Jeżeli FRIVO SP. Z O.O. nie odniesie się w ciągu 30 dni do reklamacji Konsumenta, reklamację uważa się za uznaną, chyba że krótszy termin wynika z powszechnie obowiązujących przepisów prawa, z zastrzeżeniem pkt 18.8. poniżej.
 - 18.6. Jeżeli FRIVO SP. Z O.O. nie odniesie się w ciągu 14 dni do żądania Konsumenta, w którym ten domaga się wymiany rzeczy, usunięcia wady lub obniżenia ceny o określoną kwotę lub jej zwrotu w związku z wadliwym produktem na podstawie przepisów o rękojmi, uważa się, że FRIVO SP. Z O.O. uznał takie żądanie za uzasadnione.
 - 18.7. Odpowiedź na reklamację jest udzielana na piśmie lub na adres poczty elektronicznej podany przez Użytkownika.
 - 18.8. W razie uwzględnienia reklamacji, Użytkownik otrzyma produkt wolny od wad w terminie określonym przez FRIVO SP. Z O.O. lub zwrot płatności na zasadach określonych w Regulaminie.
19. **Rozstrzygnięcie sporów**
 - 19.1. Zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygnięcia sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (rozporządzenie w sprawie ODR w sporach konsumenckich), FRIVO SP. Z O.O. informuje, że pod adresem <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> jest dostępna internetowa platforma rozstrzygnięcia sporów drogą elektroniczną ODR (ang. *online dispute resolution*), stanowiąca punkt dostępu dla Konsumentów i przedsiębiorców pragnących pozasądowego rozstrzygnięcia sporów objętych ww. rozporządzeniem. Platforma ODR służy do

pozasądowego rozwiązywania sporów dotyczących towarów lub usług zakupionych przez Internet, w których stroną jest Konsument zamieszkały w Unii Europejskiej.

- 19.2. FRIVO SP. Z O.O. informuje, że nie będzie korzystał z powyższej platformy ODR ani jakiegokolwiek innej formy arbitrażu konsumenckiego w przypadku odrzucenia reklamacji przez FRIVO SP. Z O.O. (tam, gdzie taka reklamacja dotyczyła usług FRIVO SP. Z O.O.), chyba że FRIVO SP. Z O.O. wyraźnie zakomunikuje Użytkownikowi zgodę na skorzystanie z arbitrażu.
 - 19.3. FRIVO SP. Z O.O. informuje, że Konsument może uzyskać bezpłatną pomoc w sprawie sporu między Konsumentem a przedsiębiorcą, zwracając się do powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów (m.in. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich). Informacje dla konsumentów, w tym informacje na temat możliwości uzyskania pomocy, dostępne są również na stronie internetowej Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (www.uokik.gov.pl/).
 - 19.4. Spory pomiędzy FRIVO SP. Z O.O. a Użytkownikiem niebędącym Konsumentem będą rozstrzygane przez sąd właściwy dla siedziby FRIVO SP. Z O.O.
20. **Zmiana Regulaminu**
- 20.1. FRIVO SP. Z O.O. zastrzega sobie prawo zmiany Regulaminu z ważnej przyczyny. Za ważne przyczyny uznaje się:
 - 20.1.1. konieczność dostosowania Regulaminu do przepisów prawa, wytycznych lub zaleceń uprawnionych organów;
 - 20.1.2. wprowadzenie, usunięcie lub zmiana funkcjonalności Frivo lub usług FRIVO SP. Z O.O. lub Lokalu;
 - 20.1.3. ochronę Użytkowników, FRIVO SP. Z O.O. lub Lokalu przed nadużyciami;
 - 20.1.4. usunięcie niejasności, błędów lub omyłek pisarskich Regulaminu;
 - 20.1.5. zmianę danych, w tym danych teleadresowych i linków powołanych w Regulaminie;
 - 20.1.6. zmianę modelu biznesowego FRIVO SP. Z O.O. lub Frivo.
 - 20.2. W razie zmiany Regulaminu, FRIVO SP. Z O.O. poinformuje o tym Konsumentów zarejestrowanych w Frivo za pośrednictwem podanych przez nich adresów e-mail. W odpowiedzi Konsument będą mogli poinformować FRIVO SP. Z O.O. o żądaniu usunięcia Konta, które to żądanie zostanie spełnione przez FRIVO SP. Z O.O. bez zbędnej zwłoki.
 - 20.3. Informacja o zmianie Regulaminu zostanie zamieszczona na Frivo poprzez wskazanie daty, począwszy od której obowiązuje zmieniony Regulamin. Taka informacja znajdzie się na Frivo 7 dni przed wejściem w życie nowego Regulaminu oraz będzie utrzymywana przez okres 14 dni po wejściu w życie zmienionego Regulaminu.
21. **Postanowienia końcowe**
- 21.1. Żadne z postanowień Regulaminu nie ogranicza uprawnień Konsumenta wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
 - 21.2. W kwestiach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie znajdują odpowiednie przepisy prawa polskiego, w szczególności przepisy Kodeksu cywilnego, ustawy o prawach konsumenta i ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
 - 21.3. Regulamin jest dostępny w siedzibie FRIVO SP. Z O.O. oraz na Frivo.