

## **§1 Definicje**

Serwis internetowy – serwis internetowy dostępny pod adresem <https://www.masterdieta.pl>.

Usługodawca – Masterdieta.pl Grupa Kapitałowa Polski Sport Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością Spółka Komandytowa z siedzibą w Dąbrowie Górniczej 41-300 przy ulicy Legionów Polskich 9b, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000648919, NIP 6292477509, REGON 365927346.

Produkt – program dietetyczny, dowożony jednorazowo, codziennie lub co drugi dzień (zgodnie z zamówieniem) w zestawie na który składa się od 1 do 6 zbilansowanych posiłków.

Klient – osoba fizyczna, osoba prawna albo jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której prawo przyznaje zdolność prawną zawierająca umowę z Usługodawcą.

Konsument – osoba fizyczna dokonująca z Usługodawcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.

Usługa – usługi elektroniczne świadczone przez Usługodawcę za pośrednictwem Serwisu internetowego.

Umowa – umowa zawierana na odległość pomiędzy Klientem a Usługodawcą za pomocą Serwisu internetowego, której przedmiotem jest zamówienie przez Klienta Produktu.

Konto klienta – zbiór informacji o Kliencie (w tym danych adresowych Klienta oraz historii jego zamówień) znajdujący się w systemie teleinformatycznym Usługodawcy.

Okres abonamentowy – okres czasu, w trakcie którego Usługodawca realizuje na rzecz Klienta dostawę Produktu.

Formularz zamówienia – formularz dostępny w Serwisie internetowym umożliwiający dokonanie zamówienia.

Formularz rejestracji – formularz dostępny w Serwisie umożliwiający utworzenie Konta klienta.

Dzień roboczy – jeden dzień od poniedziałku do piątku za wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy.

## **§2 Postanowienia ogólne**

Usługodawca zobowiązuje się do świadczenia usług na rzecz Klienta w zakresie i na warunkach określonych w Regulaminie.

Klient zobowiązuje się do korzystania z Serwisu internetowego zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa i zasadami współżycia społecznego.

Klient korzystający z usług Usługodawcy zobowiązany jest do przestrzegania niniejszego Regulaminu.

Klient wyraża zgodę na gromadzenie, przechowywanie i przetwarzanie przez Usługodawcę danych osobowych w celu realizacji usługi. Szczegółowe warunki gromadzenia, przetwarzania oraz ochrony danych osobowych przez Usługodawcę określa „Polityka prywatności” Serwisu internetowego.

Wszelkie ceny podane na stronie Serwisu internetowego podawane są w polskich złotych (PLN), są cenami brutto zawierającymi wszystkie niezbędne składniki.

### **§3 Usługi i ogólne warunki świadczenia usług**

Usługodawca za pomocą Serwisu internetowego świadczy drogą elektroniczną następujące usługi:

prowadzenie Konta klienta w Serwisie,

umożliwienie składania zamówień na Produkty za pomocą Formularza zamówienia.

Usługi określone w ust. 1 świadczone są nieodpłatnie.

Umowa o świadczenie usługi, o której mowa w ust. 1 lit. a, zawierana jest z Klientem na czas nieokreślony w momencie dokonania przez niego poprawnej rejestracji w Serwisie internetowym za pomocą Formularza rejestracji.

Umowa o świadczenie usługi, o której mowa w ust. 1 lit. b, zawierana jest z Klientem na czas oznaczony w momencie przystąpienia przez niego do wypełniania formularza oraz ulega rozwiązaniu z chwilą odstąpienia od wypełnienia formularza lub z chwilą przestania wypełnionego formularza Usługodawcy.

Wymagania techniczne niezbędne do korzystania z usług świadczonych przez Usługodawcę:

urządzenie z dostępem do sieci Internet, przeglądarka internetowa obsługująca pliki Cookies oraz Java Script, dostęp do poczty elektronicznej.

Klient ponosi opłaty związane z dostępem do sieci Internet i transmisją danych zgodnie z taryfą swojego dostawcy usług internetowych.

### **§4 Rejestracja w Serwisie**

Konto klienta w Serwisie internetowym może posiadać wyłącznie Klient, który dokonał poprawnej rejestracji.

Rejestracja odbywa się poprzez prawidłowe wypełnienie i przesłanie Usługodawcy Formularza rejestracji. W trakcie rejestracji Klient podaje adres poczty elektronicznej (e-mail) służący do kontaktu z Usługodawcą, ustala hasło które umożliwia dostęp do Konta klienta.

Aktywacja Konta klienta następuje od razu po dokonaniu przez Klienta rejestracji.

Klient upoważniony jest do posiadania wyłącznie jednego Konta klienta.

Klient zobowiązany jest do korzystania wyłącznie z własnego Konta klienta.

Klient zobowiązany jest do zachowania w tajemnicy oraz nieprzekazywaniu osobom trzecim danych umożliwiających dostęp do jego Konta klienta.

Klient zobowiązany jest do postępowania się w Serwisie internetowym jedynie danymi dotyczącymi jego osoby i zgodnymi ze stanem faktycznym, a w przypadku zmiany danych zobowiązany jest do dokonania ich aktualizacji w Serwisie.

## **§5 Zakup Produktu**

Usługodawca umożliwi Klientowi złożenie zamówienia na przygotowanie i dostawę Produktu przez okres abonamentowy zgodnie z zamówieniem.

Usługodawca udostępnia następujące rodzaje Produktu:

FITMASTER – 1000 kcal/1500 kcal/2000 kcal/2500 kcal;

WEGEMASTER – 1000 kcal/1500 kcal/2000 kcal/2500 kcal;

FITMASTER BEZ RYBY – 1000 kcal/1500 kcal/2000 kcal/2500 kcal;

WEGEMASTER Z RYBĄ – 1000 kcal/1500 kcal/2000 kcal/2500 kcal;

PALEOMASTER – 1000 kcal/1500 kcal/2000 kcal/2500 kcal/3000 kcal;

3PAKMASTER – 3PAK

SPORTMASTER - /2000 kcal/3000 kcal/4000 kcal

Menu powyższych Produktów jest zamieszczone w serwisie internetowym z dwudniowym wyprzedzeniem, przy czym Usługodawca zastrzega sobie prawo do zmian w menu w sytuacji bieżącej niedostępności poszczególnych surowców.

Usługodawca zastrzega sobie prawo do powiększenia oferty o nowe Produkty. Dodanie nowych Produktów do grupy opisanej w ust. 2 nie stanowi zmiany Regulaminu, o której mowa w §12 ust. 2.

Usługodawca umożliwi składanie zamówień:

telefonicznie pod numerem +48 790 342 343 od poniedziałku do piątku w godzinach od 8:00 do 18:00, w soboty od godz. 8:00 do 14:00 oraz w niedzielę od 8:00 do 14:00.

drogą elektroniczną na adres kontakt@masterdieta.pl przez 7 dni w tygodniu 24 godziny na dobę, za pośrednictwem Formularza zamówienia dostępnego w Serwisie internetowym przez 7 dni w tygodniu 24 godziny na dobę.

W celu złożenia zamówienia Klient dokonuje wskazania Produktu oferowanego przez Usługodawcę, określając rodzaj programu dietetycznego, kaloryczność posiłków wchodzących w skład Produktu oraz okres czasu przez który Produkt będzie dostarczany (Okres abonamentowy). Poza wskazaniem Produktu, Klient podaje także dane niezbędne do realizacji zamówienia w tym dane personalne oraz adres do dostawy.

Po otrzymaniu zamówienia Usługodawca przesyła Klientowi drogą elektroniczną na podany podczas składania zamówienia adres poczty elektronicznej oświadczenie o przyjęciu zamówienia stanowiące równocześnie jego potwierdzenie. Z chwilą otrzymania wiadomości przez Klienta dochodzi do zawarcia Umowy.

Wiadomość potwierdzająca zamówienie zawiera ustalone warunki zamówienia, a w szczególności ilość oraz rodzaj Produktu, całkowitą cenę do zapłaty (wraz z kosztami dostawy) oraz informację o przewidywanym czasie dostawy Produktu

Klient ma prawo do zgłoszenia zastrzeżeń co do treści zawartych w potwierdzeniu zamówienia w ciągu 12 godzin od otrzymania wiadomości od Usługodawcy. Niezgłoszenie zastrzeżeń w określonym terminie jest równoznaczne z akceptacją warunków zamówienia.

## **§6 Czas realizacji zamówienia oraz dostawa**

Zamówienia złożone w dni robocze od poniedziałku do piątku do godziny 13:00 zostaną zrealizowane kolejnego dnia roboczego, następującego po dacie złożenia zamówienia za wyjątkiem piątku gdzie zamówienie złożone do godziny 13:00 zostanie zrealizowane od pierwszej soboty następującej po dacie złożenia zamówienia. Zamówienia złożone przez całą sobotę oraz w niedzielę do godziny 13:00 zostaną zrealizowane kolejnego dnia roboczego, następującego po dacie złożenia zamówienia. Zamówienia złożone w dni robocze po godzinie 13:00 zostaną zrealizowane od drugiego dnia roboczego następującego po dniu złożenia zamówienia za wyjątkiem piątku gdzie zamówienie złożone po godzinie 13:00 zostanie zrealizowane od pierwszego dnia roboczego następującego po dniu złożenia zamówienia. Zamówienia złożone w niedzielę po godzinie 13:00 zostaną zrealizowane od drugiego dnia roboczego następującego po dniu złożenia zamówienia. Złożone zamówienia są realizowane po dokonaniu płatności do godziny 13:00 (przelew wykonany poprzez Dotpay.pl, lub przesłanie drogą elektroniczną na adres mailowy Biura Obsługi Klienta: kontakt@masterdieta.pl potwierdzenia płatności).

Godzina 13:00 w ww. punkcie jest terminem niepodważalnym i nieprzekraczalnym.

Klient nie może zmienić adresu dostawy po godzinie 13, w przypadku gdy adres zostanie zmieniony po godzinie 13, usługodawca dostarczy zestaw na podany wcześniej adres (adres podany przed godziną 13).

W przypadku soboty i niedzieli catering dostarczany jest na dwa dni. Istnieje możliwość zamówienia cateringu tylko na sobotę lub tylko na niedzielę. W niedzielę dostawy nie są realizowane.

Dostawy mogą odbywać się w święta oraz dni ustawowo wolne od pracy. Catering dietetyczny Masterdieta.pl może planować dostawy w innym terminie, niż standardowo, tj. codziennie z wyjątkiem niedziel, informując o zmianach Klienta odpowiednio wcześniej drogą mailową lub telefonicznie.

Klient ma możliwość podania preferowanych godzin dostarczenia zamówienia. Usługodawca zastrzega sobie możliwość dostarczenia zamówienia w innych godzinach niż preferowane przez klienta, zachowując przedział czasowy 02:00- 10:00.

Powołując się na Ustawę o Ochronie Danych Osobowych, diety dostarczamy w papierowych torbach oznaczonych danymi adresowymi klienta.

Usługodawca zastrzega sobie prawo do wstrzymania lub odmowy realizacji zamówień w następujących przypadkach:

złożenia zamówienia w sposób nieprawidłowy, uniemożliwiający jego realizację;

bezskuteczności uzgodnienia z Klientem miejsca i terminu dostawy Produktu;

braku dokonania płatności za zakupiony Produkt;

rażącego naruszenia przez Klienta postanowień niniejszego Regulaminu.

Dostawa Produktu jest dokonywana przez Usługodawcę na adres wskazany przez Klienta podczas składania zamówienia.

Dostawa Produktu odbywa się o czasie uzgodnionym z Klientem w godzinach porannych lub wieczornych.

Koszt dostawy Produktu na terenie miast wymienionych na stronie Usługodawcy jest wliczony w cenę Produktu określonego w „Cenniku” dostępnym na stronie Serwisu internetowego. W przypadku złożenia zamówienia z dostawą poza teren, w którym jest wliczona cena produktu, koszt dostawy zostanie ustalony z Klientem indywidualnie.

Usługodawca zastrzega sobie prawo do ustalenia z Klientem nowego terminu realizacji zamówienia w przypadku, gdy realizacja zamówienia w pierwotnym terminie jest niemożliwa ze względu na przyczyny niezależne od Usługodawcy, a których usunięcie nie jest możliwe.

Klient ma prawo do wstrzymania dostaw w trakcie trwania okresu abonamentowego po wcześniejszym telefonicznym lub za pośrednictwem poczty e-mail powiadomieniu Usługodawcy. Informacja o wstrzymaniu dostaw powinna zostać zgłoszona z wyprzedzeniem 1 dnia roboczego, jeżeli informacja została przekazana do godziny 11.00. Okres abonamentowy zostanie przedłużony o ilość dni, w których doszło do wstrzymania dostawy.

Zrealizowanie zamówienia nie stanowi przyjęcia odpowiedzialności Usługodawcy za ewentualne niekorzystne samopoczucie Klienta lub negatywną reakcję organizmu na zestaw składników, w szczególności z powodu braku wiedzy i wpływu Usługodawcy o pozostałych przyjmowanych przez klienta płynach i produktach.

W razie nieodebrania przez Klienta Zamówienia spowodowane nieobecnością osoby upoważnionej do odbioru zamówienia lub jakąkolwiek inną okolicznością/okolicznościami nie zgłoszoną do godz. 13:00 dnia poprzedzającego dostawę, bądź błędnie podanymi szczegółami adresowymi dostawy, przedmiot zamówienia uważa się za skutecznie doręczony. Klient nie jest w takim wypadku uprawniony do domagania się zwrotu należności za Zamówienie w części przypadającej na dany dzień lub zgłaszania jakichkolwiek innych roszczeń z tytułu nieotrzymania Zamówienia.

W sytuacji wystąpienia czynników niezależnych i nie wynikających z winy Usługodawcy (np. warunki atmosferyczne, decyzje służb państwowych itp.), powodujących utrudnienie lub uniemożliwienie dostawy, Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za niedostarczenie cateringu, a Klientowi nie przysługuje możliwość reklamacji, rekompensaty ani odszkodowania.

W przypadku kradzieży paczki, która została dostarczona do Klienta usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za niedostarczenie cateringu. Klientowi nie przysługuje możliwość reklamacji, rekompensaty lub odszkodowania. Dostarczenie pod wskazany adres paczki jest dokumentowane wykonaniem zdjęcia przez usługodawcę.

W przypadku rezygnacji z zamówienia pakietowego zgodnego z aktualną ofertą Usługodawcy, Klienta obowiązuje rozliczenie wykorzystanej częściowo diety w cenach pojedynczych dni.

W przypadku zmiany diety w trakcie trwania zamówienia na pakiet o wyższej wartości, Klient zobowiązany jest dokonać dopłaty do godz. 13:00 dnia poprzedzającego dostawę.

## **§7 Metody płatności**

Usługodawca umożliwia następujące metody płatności:

Przelew tradycyjny na rachunek bankowy Usługodawcy prowadzony przez PKO Bank Polski o numerze: 67 1020 2498 0000 8802 0616 3952 ,

Przelew online (e-przelew) lub płatność kartą debetową lub kredytową przeprowadzane za pośrednictwem Dotpay.pl

Gotówką do rąk osoby dostarczającej dietę w pierwszym dniu dostawy produktów.

Wpłatę za zamówiony Produkt należy dokonać w pełnej kwocie w terminie 3 dni od momentu potwierdzenia zamówienia. W przypadku braku zapłaty w określonym terminie, zamówienie zostaje anulowane.

Za dzień płatności uważany jest dzień zaksięgowania wpłaty na koncie Usługodawcy, bądź przesłania potwierdzenia przelewu elektronicznego w formie pliku PDF lub JPG. Potwierdzenie powinno zawierać: dane Klienta, numer Zamówienia.

Usługodawca w związku z §2 ust. 1 Rozporządzenia Ministra Finansów z dnia

4 listopada 2014 r. w sprawie zwolnień z obowiązku prowadzenia ewidencji przy zastosowaniu kas rejestrujących zwolniony jest z wydawania Klientowi paragonu fiskalnego. Na życzenie Klienta po otrzymaniu stosownych danych Usługodawca wystawia fakturę VAT.

## **§8 Odstąpienie od Umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną**

W przypadku umów o świadczenie drogą elektroniczną usług o charakterze ciągłym i bezterminowym (np. w przypadku usługi, o której mowa w §3 ust. 1 lit. a), Klientowi przysługuje prawo do odstąpienia od umowy.

Odstąpienie od umowy, o którym mowa w ust. 1 może odbyć się w każdym czasie za wypowiedzeniem ze skutkiem natychmiastowym i bez podawania przyczyny. W celu wypowiedzenia umowy należy przesłać stosowne oświadczenie na adres poczty elektronicznej Usługodawcy.

Oświadczenie, o którym mowa w ust. 2 Klient może złożyć zgodnie z wzorem stanowiącym załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu.

## **§9 Odstąpienie od Umowy dostawy Produktu**

Usługodawca informuje, iż na podstawie art. 38 pkt. 4 oraz pkt. 12 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, Klientowi będącemu konsumentem nie przysługuje prawo do odstąpienia od umowy, o którym mowa w art. 27 wymienionej ustawy.

## **§10 Postępowanie reklamacyjne**

W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania przez Usługodawcę usług świadczonych drogą elektroniczną za pomocą Serwisu internetowego, Klient jest uprawniony do złożenia reklamacji drogą elektroniczną na adres kontakt@masterdieta.pl. Prawidłowo złożona reklamacja powinna zawierać oznaczenie Klienta (imię i nazwisko lub nazwa firmy, adres zamieszkania lub adres siedziby firmy oraz adres poczty elektronicznej), przedmiot reklamacji, dokumentację fotograficzną wraz ze wskazaniem okresu czasu, którego dotyczy reklamacja oraz okoliczności uzasadniające złożenie reklamacji. Reklamacja powinna być złożona w terminie 7 dni od dnia, w którym usługa nie została

wykonana lub została wykonana nienależycie. Reklamację rozpatruje Usługodawca w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia otrzymania reklamacji.

Reklamacje związane z realizacją Umowy dotyczącej Produktu należy składać w terminie 24 godzin od dnia wystąpienia zdarzenia uzasadniającego zgłoszenie reklamacji. Wyjątkiem są reklamacje dotyczące niezrealizowanej dostawy – w takim przypadku reklamację należy złożyć do godz. 12.00 w dniu, w którym dostawa miała zostać zrealizowana. Reklamacje rozpatruje Usługodawca w terminie 7 dni kalendarzowych od dnia otrzymania reklamacji za wyjątkiem reklamacji dotyczącej dostawy, która rozpatrywana jest niezwłocznie.

W przypadku przekroczenia terminów do zgłoszenia reklamacji określonych w ust. 1 – 2, reklamacja nie będzie rozpatrywana. O przyczynie nierozpatrzenia reklamacji Usługodawca niezwłocznie powiadomi Klienta.

Zwroty należności za reklamacje rozpatrzone pozytywnie na korzyść Klienta, będą dokonywane w dniach roboczych w każdy wtorek i czwartek.

### **§11 Odpowiedzialność**

Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za wprowadzenie przez Klienta błędnych danych (w szczególności przez podanie błędnych danych w formularzach dostępnych na stronie) lub działanie Klienta w sposób utrudniający lub uniemożliwiający świadczenie i realizację usług przez Usługodawcę.

Usługodawca zastrzega sobie prawo do zawieszenia lub zakończenia świadczenia poszczególnych funkcjonalności Serwisu internetowego z uwagi na konieczność konserwacji, przeglądu lub rozbudowy bazy technicznej bądź oprogramowania. Zawieszenie bądź zakończenie świadczeń poszczególnych funkcjonalności Serwisu internetowego nie może naruszać praw Klienta.

Usługodawca zastrzega sobie prawo do zablokowania Konta klienta w przypadku naruszenia przez Klienta postanowień niniejszego Regulaminu, korzystania z Serwisu w sposób niezgodny z jego przeznaczeniem lub z naruszeniem obowiązujących przepisów prawa. Blokada Konta klienta następuje na okres jednego miesiąca.

W przypadku gdy Klient po zablokowaniu Konta klienta w dalszym ciągu dokonuje naruszeń, o których mowa w ust. 3, Usługodawca zastrzega sobie prawo do usunięcia Konta klienta.

Usługodawca poinformuje Klienta o planowanym podjęciu działań, o których mowa w ust. 3 – 4 z co najmniej jednodniowym wyprzedzeniem wskazując na podstawy zablokowania bądź usunięcia Konta klienta.

Blokada bądź usunięcie Konta klienta nie powoduje przerwania lub zawieszenia realizacji zamówienia zgodnie z Okresem abonamentowym.

## **§12 Pozasądowe sposoby rozstrzygnięcia reklamacji i dochodzenia roszczeń**

Klient będący Konsumentem posiada m.in. następujące możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń:

jest uprawniony do zwrócenia się do stałego polubownego sądu konsumenckiego działającego przy Inspekcji Handlowej z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu wynikłego z zawartej Umowy;

jest uprawniony do zwrócenia się do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego w sprawie polubownego zakończenia sporu między Klientem a Masterdieta.pl;

może uzyskać bezpłatną pomoc w sprawie rozstrzygnięcia sporu między Klientem a Masterdieta.pl, korzystając także z bezpłatnej pomocy powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona Konsumentów (m.in. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich). Porady udzielane są pod przez Federację Konsumentów pod bezpłatnym numerem infolinii konsumenckiej 800 007 707 oraz przez Stowarzyszenie Konsumentów Polskich pod adresem email [porady@dlakonsumentow.pl](mailto:porady@dlakonsumentow.pl);

złożyć swoją skargę za pośrednictwem unijnej platformy internetowej ODR, dostępnej pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

## **§13 Postanowienia końcowe**

Wszelkie treści zamieszczone na stronie Serwisu internetowego (wliczając w to grafikę, teksty, układ stron i logotypy) korzystają z ochrony przewidzianej dla praw autorskich i są wyłączną własnością Usługodawcy. Wykorzystywanie tych treści bez pisemnej zgody Usługodawcy skutkuje odpowiedzialnością cywilną oraz karną.

Usługodawca zastrzega sobie prawo do zmiany niniejszego Regulaminu. O zmianie Regulaminu Usługodawca powiadomi na stronie Serwisu internetowego na co najmniej 7 dni kalendarzowych przed wejściem w życie zmian w Regulaminie. Zmiana postanowień Regulaminu nie ma zastosowania do Klientów, którzy złożyli zamówienie w czasie obowiązywania poprzedniej wersji Regulaminu.

W pozostałych kwestiach nieuregulowanych zapisami niniejszego Regulaminu mają zastosowanie odpowiednie przepisy prawa polskiego.

Klient będący konsumentem ma prawo do skorzystania z pozasądowych metod rozstrzygnięcia sporów i dochodzenia roszczeń w drodze mediacji lub sądu polubownego. Niezależnie od tego Klient może zwrócić się o pomoc do miejskiego (powiatowego) rzecznika konsumentów. Wszelkie niezbędne informacje można uzyskać na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod adresem [www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl).

Spory powstałe w wyniku świadczenia usług na podstawie niniejszego Regulaminu zostaną poddane pod rozstrzygnięcie sądowni powszechnemu według wyboru Klienta zgodnie z właściwymi przepisami prawa polskiego. Regulamin wchodzi w życie z dniem 01.05.2017 r..