

Ogólne warunki świadczenia usług na rzecz Konsumentów

Niniejsze „Ogólne warunki świadczenia usług na rzecz Konsumentów” mają zastosowanie do stosunków pomiędzy MAVVI spółką z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą we Wrocławiu, zarejestrowanej przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia – Krzyki we Wrocławiu, VI Wydział Gospodarczy KRS, pod numerem: 0001097393, NIP: 8992990049, REGON: 52827857700000 [dalej: **mniah.com**], której przysługują prawa do Platformy, a Konsumentami. Nie mają one zastosowania do Przedsiębiorstw (zdefiniowanych poniżej, ale obejmujących Restauracje i Sklepy), które podlegają „Ogólnym warunkom współpracy dla Restauracji”.

1. Definicje

Oferta: asortyment produktów i usług oferowanych przez poszczególne Przedsiębiorstwa, które mogą być zamówione przez Konsumenta za pośrednictwem **mniah.com** (Platformy).

Zamówienie: oświadczenie woli składane Przedsiębiorstwu przez Konsumenta za pośrednictwem **mniah.com**, a konkretniej Platformy na wybraną przez niego Ofertę, skutkujące zawarciem Umowy.

Konsument: Osoba fizyczna dokonującą z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową, składającą Zamówienie w Przedsiębiorstwie za pośrednictwem **mniah.com**, a konkretniej Platformy.

Umowa: stosunek prawny zawarty pomiędzy Konsumentem a Przedsiębiorcą na podstawie złożonego Zamówienia dotyczący jego realizacji oraz jego dostawy lub osobistego odbioru.

Platforma/Aplikacja: strony internetowe, aplikacje, narzędzia i inne urządzenia Serwisu **www.mniah.com** oraz jego jednostek powiązanych i partnerów handlowych, na których udostępnia się Usługi

Przedsiębiorca/Restauracja: podmiot prowadzący działalność gospodarczą w zakresie udostępniania, sprzedaży, przygotowywania, odbioru lub serwowania produktów i powiązanych przedmiotów, korzystający z usług świadczonych przez **mniah.com** po zaakceptowaniu przez nią jego zgłoszenia rejestracyjnego w celu zawarcia i opłacenia Umów.

Dane Przedsiębiorcy: informacje dotyczące Przedsiębiorcy, w tym, między innymi, dane podmiotu będącego właścicielem Przedsiębiorcy i sposób kontaktu z nim, produkty i usługi

udostępniane w ramach jego Oferty (na przykład alergeny, informacje odżywcze, i składniki), ceny poszczególnych produktów i usług (z VAT), logotyp, grafika, obszar dostawy (wraz z kodami pocztowymi), koszty dostawy oraz minimalne kwoty zamówienia, a także inne informacje dotyczące Przedsiębiorcy.

Produkt z ograniczeniem wiekowym: dowolny produkt z wymogiem minimalnego wieku, w tym między innymi produkt alkoholowy.

Usługi: Czynności oferowane Konsumentowi przez mniah.com za pośrednictwem Platformy, w tym w szczególności: publikacja Oferty, ułatwienie/pośredniczenie przy zawieraniu Umów w tym przekazywanie Zamówień do właściwego Przedsiębiorcy, umożliwienie, z zastrzeżeniem postanowień poniższych, uiszczania online opłat tytułem realizacji Umów na rzecz Przedsiębiorców [obsługa płatności].

Systemy Płatności Online: iMoje - ING Bank Śląski S.A. z siedzibą w Katowicach, przy ul. Sokolskiej 34 w Katowicach, kod pocztowy: 40-086; wpisany do Rejestru Przedsiębiorców w Sądzie Rejonowym Katowice – Wschód Wydział VIII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000005459; o kapitale zakładowym w kwocie 130 100 000 zł oraz kapitale wpłaconym w kwocie 130 100 000 zł; NIP 634-013-54-75; o międzynarodowym kodzie identyfikacyjnym w systemie SWIFT (BIC) INGBPLPW i adresie poczty elektronicznej: info@ingbank.pl; podlegający nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego, z siedzibą w Warszawie, plac Powstańców Warszawy 1

2. Dane Spółki

Dane teleadresowe Spółki działającej pod nazwą 'mniah.com':

MAVVI SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ
UL. GEN. TADEUSZA KUTRZEBY 7
52-213 Wrocław
Polska
NIP:8992990049

adres e-mail: teammniah@gmail.com

3. Zastosowanie i Postanowienia Ogólne

1. Niniejsze Ogólne warunki świadczenia usług dla Konsumentów [dalej: OWU] mają zastosowanie wyłącznie do Usług świadczonych przez Spółkę, za które to ponosi ona pełną odpowiedzialność. Spółka informuje, iż korzystanie z Platformy przez Konsumentów jest usługą świadczoną drogą elektroniczną, w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. z 2002 r., Nr 144, poz. 1204, z późn. zm.) [dalej: u.ś.u.e], które to odbywa się podstawie niniejszych OWU, pełniących również rolę Regulaminu w rozumieniu 8 u.ś.u.e. Niniejsze OWU określają w szczególności zasady świadczenia Usług oferowanych na Platformie, ich zakres oraz zasady korzystania z nich. Spółka nie odpowiada natomiast za prawidłowe wykonanie Umowy, nie jest bowiem jej stroną.
2. Możemy obciążyć każdego Konsumenta, który złożył Zamówienie, opłatą za usługę, według naszego uznania.
3. Spółka nieodpłatnie udostępnia Konsumentom niniejsze OWU za pośrednictwem Platformy w systemie teleinformatycznym, a także w sposób umożliwiający jego pobranie, odtworzenie, utrwalenie i wydrukowanie.

4. Zasady Świadczenia Usług Drogą Elektroniczną

1. Rozpoczęcie świadczenia Usług przez Spółkę, następuje z chwilą rozpoczęcia korzystania przez Konsumenta z Platformy, a co za tym idzie akceptacją warunków niniejszych OWU. Świadczenie Usług przez Spółkę na rzecz Konsumenta nie jest ograniczone w czasie.
2. Konsumentom mają możliwość uzyskania wszelkich danych związanych z ich zamówieniami poprzez kontakt z wykorzystaniem formularza kontaktowego na witrynie mniah.com.
3. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za niemożność świadczenia Usług na rzecz Konsumenta na skutek działania siły wyższej.
4. Korzystanie przez Konsumentów z Usług świadczonych przez Spółkę jest możliwe na urządzeniach przenośnych takich jak: smartfon, tablet, palmtop w wersji mobilnej z bezpieczną przeglądarką oraz dostępem do internetu.
5. W ramach korzystania z Usług niedozwolone jest dostarczanie przez Konsumenta treści o charakterze bezprawnym, w tym w szczególności:
 - danych i informacji spreparowanych w sposób stwarzający ryzyko naruszenia bezpieczeństwa systemu informatycznego lub stabilności Platformy;
 - informacji naruszających jakiegokolwiek dobra Spółki lub osób trzecich;
 - innych danych i informacji naruszających bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa, w tym w szczególności treści pornograficznych, odwołujących się do rasizmu, nacjonalizmu, faszyzmu, czy też propagujących przemoc.
6. Korzystając z Platformy Konsumentom mają obowiązek postępować zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawnymi oraz zasadami współżycia społecznego.
7. Zakazane jest wykorzystywanie przez Konsumentów Usług w sposób sprzeczny z powszechnie obowiązującymi przepisami prawnymi, dobrymi obyczajami lub w sposób naruszający uzasadnione interesy Spółki. W szczególności Konsument nie będzie podejmował czynności, które mogłyby narazić Spółkę na jakąkolwiek szkodę majątkową.

8. Zabronione jest pobieranie przez Konsumentów zawartości baz danych udostępnionych na Platformie i wtórne ich wykorzystywanie w całości lub w istotnej części co do jakości lub ilości.
9. Spółka zastrzega, iż wszystkie wiadomości i materiały dostępne na Platformie są objęte ochroną prawa autorskiego. Konsument ma prawo do korzystania z nich jedynie w ramach dozwolonego użytku osobistego. Kopiowanie, zwielokrotnianie, rozpowszechnianie w Internecie i inne formy korzystania z materiałów i wiadomości umieszczonych na Platformie wykraczające poza granice dozwolone prawem jest zabronione.

5. Oferta

1. Spółka publikuje Ofertę w imieniu i na rzecz Restauracji w Platformie, zgodnie z Danymi Restauracji przekazanymi przez Restaurację.
2. Spółka prezentuje wszystkie Dane Restauracji w sposób wyraźnie wskazujący Konsumentowi jego prawa i obowiązki w przypadku akceptacji Oferty.
3. Restauracja może używać składników oraz dodatków do posiłków i napojów, które mogą powodować alergie i nietolerancje. Jeśli Konsument ma alergię na jakiegokolwiek artykuły spożywcze, zalecamy zapoznać się z informacją o alergenach zawartą w aplikacji, aby uzyskać aktualne informacje o alergenach przed złożeniem Zamówienia.

6. Umowa

1. Umowa zawierana jest w momencie ukończenia składania Zamówienia przez Konsumenta poprzez kliknięcie przycisku „Zamawiam”. Konsument niezwłocznie otrzyma potwierdzenie jej zawarcia na podany przez siebie podczas składania Zamówienia adres mailowy.
2. Umowa może być prawidłowo wykonana przez Restaurację wyłącznie pod warunkiem podania przez Konsumenta prawidłowych danych kontaktowych podczas składania Zamówienia. Konsument jest zobowiązany do natychmiastowego zgłoszenia wszelkich nieścisłości w danych, w szczególności dotyczących płatności, które zostały przekazane lub wymienione mniah.com lub Przedsiębiorcy.
3. W celu uzyskania informacji o statusie realizacji Umowy Konsument może kontaktować się bezpośrednio z Restauracją w ramach obsługi osobistej.
4. Odbiór zamówień odbywa się wyłącznie osobiście w restauracji, w której zostało złożone zamówienie. Koszt za odbiór zamówienia wynosi 0 zł.
5. Konsument powinien zgłosić się w tym celu i we wskazanym przez Restaurację momencie do punktu odbioru zamówień Restauracji. Moment, o której mowa w zd. poprzednim zostanie wskazana Konsumentowi na Platformie oraz poprzez wiadomość SMS.
6. W przypadku gdy Zamówienie zawiera Produkt z ograniczeniem wiekowym, przed możliwością jego realizacji, Konsument jest zobowiązany do uznania i przestrzegania wszelkich obowiązujących ograniczeń:
 - a. Napoje alkoholowe są wydawane **wyłącznie** do odbioru w fizycznym punkcie sprzedaży znajdującym się pod adresem Restauracji. Konsument zobowiązuje się do wzięcia odpowiedzialności za odbiór zakupionych napojów alkoholowych w Punkcie sprzedaży Restauracji.

7. W chwili odbioru Zamówienia, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa i regulacjami, Konsument może być zobowiązany do potwierdzenia swojego wieku przedstawiając (ważny) dokument tożsamości, jeśli Zamówienie zawiera napoje alkoholowe lub inne produkty z ograniczeniem wiekowym.
 1. Jeśli Konsument nie będzie w stanie przedstawić dowodu, że spełnia minimalne wymogi wiekowe lub istnieje powód, by sądzić, że zamówione przez Konsumenta produkty zostały nabyte w imieniu osoby w wieku nie spełniającym minimalnych wymagań wiekowych, Konsument może spotkać się z odmową odbioru Zamówienia, w tym takiego napoju alkoholowego lub innych produktów z ograniczeniem wiekowym.
 2. Platforma nie sprzedaje napojów alkoholowych lecz umożliwia wcześniejsze wykonanie oraz przedpłacenie Zamówienia.
 3. Konsument może też spotkać się z odmową odbioru napoju alkoholowego lub innych produktów z ograniczeniem wiekowym, jeśli jest lub sprawia wrażenie osoby pijanej, odurzonej lub w inny sposób znajdującej się pod wpływem.
 4. W przypadku odmowy odbioru lub dostawy alkoholu lub innych produktów z ograniczeniem wiekowym, opłata za dostawę naliczona podczas składania Zamówienia nie zostanie zwrócona.

7. Odstąpienie od Umowy

1. Z uwagi na łatwo psujący się charakter oferowanych przez poszczególne Restauracje produktów, Konsument oraz przedsiębiorca dokonujący zakupów w celach związanych z prowadzoną działalnością jednak nieposiadający dla kupującego charakteru zawodowego, nie jest uprawniony do odstąpienia od Umowy po rozpoczęciu jej faktycznej realizacji (art. 38 pkt 4 ustawy z dnia 30 maja 2014 r o prawach konsumenta (Dz.U. 2014 poz. 827). Odstąpienie od zawartej Umowy przed rozpoczęciem jej faktycznej realizacji jest możliwe bez podania jakiegokolwiek przyczyny poprzez kontakt telefoniczny z Restauracją.
2. Spółka wskazuje Konsumentowi, że Restauracja jest uprawniona do odstąpienia od Umowy, w przypadku:
 - zaistnienia siły wyższej uniemożliwiającej realizację Umowy,
 - dezaktualizacji zamieszczonej w Platformie Oferty w sytuacji, gdy Konsument nie zgodził się na alternatywę dotyczącą Zamówienia złożoną przez Restaurację,
 - przekazania przez Konsumenta nieprawidłowego lub nieosiągalnego numer telefonu lub adresu dostawy.
3. W przypadku odstąpienia od Umowy przez którąkolwiek ze stron traktuje się ją jako niezawartą. Spółka dokona zwrotu płatności uiszczonej przez Konsumenta przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Konsument.
4. W przypadku złożenia przez Konsumenta fałszywego Zamówienia lub niewykonania przez niego Umowy (w szczególności przez jej nieopłacenie lub nieobecność w miejscu dostawy lub w punkcie odbioru w celu odebrania zamówionych produktów), Spółka jest uprawniona do odmowy przyjęcia jakichkolwiek przyszłych Zamówień od takiego Konsumenta.

5. Spółka jest uprawniona do niezwłocznego odrzucania Zamówień składanych przez Konsumentów, jeżeli zachodzi uzasadniona wątpliwość co do ich poprawności lub autentyczności. W przypadku uzasadnionego podejrzenia popełnienia przestępstwa, Spółka jest zobowiązana do powiadomienia o tym fakcie odpowiednich organów ścigania.

8. Płatność

1. W momencie zawarcia Umowy zgodnie z postanowieniami pkt 6.1 niniejszych Ogólnych warunków świadczenia usług na rzecz Konsumentów, po stronie Konsumenta powstaje obowiązek płatności na rzecz Przedsiębiorcy ceny wynikającej z Zamówienia. Podana w Zamówieniu kwota stanowi całkowitą cenę jaką Zamawiający zobowiązany będzie zapłacić, w tym obowiązujący podatek oraz koszt dostawy oraz wszelkie inne opłaty i należności pobierane przez nas od Konsumenta. Obciążenie Zamawiającego dodatkowymi kosztami nastąpi wyłącznie po uzyskaniu jego wyraźnej zgody. Konsument może wywiązać się ze wskazanego w zdaniu pierwszym obowiązku na skutek skorzystania z oferowanych za pośrednictwem Platformy Systemów Płatności Online. Dostępność sposobów zapłaty wymienionych w zdaniu poprzednim jest uzależniona od indywidualnych ustaleń poczynionych pomiędzy mniah.com, a danym Przedsiębiorcą i może zostać ograniczona.
2. Z zastrzeżeniem postanowień pkt 7 niniejszych Ogólnych warunków świadczenia usług dla Konsumentów (częściowy) zwrot płatności online winien być możliwy wyłącznie w przypadku niemożności dostarczenia części Zamówienia i akceptacji realizacji części tego Zamówienia przez Konsumenta. Zwrot jest zawsze dokonywany na rachunek, z którego dokonano płatności. W zależności od metody płatności zastosowanej przez Klienta przetwarzanie zwrotu potrwa maksymalnie 10 dni roboczych.
3. Zwrot płatności online jest dokonywany w terminie do 10 dni roboczych od momentu uzyskania przez Spółkę informacji o odstąpieniu od zawartej Umowy. W przypadku odrzucenia Zamówienia, o którym mowa w pkt 7.5 niniejszych OWU zwrot płatności online jest dokonywany w terminie do 10 dni roboczych od momentu tegoż odrzucenia.
4. Restauracja upoważniła Spółkę do akceptacji w jej imieniu płatności online dokonywanych przez Konsumentów.
5. Obsługiwane metody płatności to BLIK, Google Pay i Apple Pay oraz Przelew Online.

9. Rozpatrywanie reklamacji

1. Reklamacje Konsumentów dotyczące Oferty, Zamówienia lub realizacji Umowy mogą być składane poprzez metody opisane w Klauzuli 9.2 lub bezpośrednio do Restauracji z wykorzystaniem jej danych kontaktowych dostępnych na Platformie.
2. W przypadku reklamacji Konsumenta dotyczącej Usług, reklamacja winna być przekazana Działowi Obsługi Klienta Spółki za pośrednictwem:
 - formularza kontaktowego dostępnego pod adresem [Skontaktuj się z nami | Mniah!](#),
 - poczty elektronicznej na adres kontakt@mniah.pl

3. Po otrzymaniu przez Spółkę reklamacji, o której mowa w ust. 2, zostanie ona niezwłocznie rozpatrzona, jednak nie później niż w terminie dwóch tygodni od dnia jej otrzymania. Spółka potwierdzi otrzymanie reklamacji złożonej przez Konsumenta na podany przez niego podczas zgłoszenia adres mailowy.
4. Regulacje pkt. 9.1.-9.3 dotyczą również osób fizycznych prowadzących jednoosobową działalność gospodarczą, zarejestrowaną w Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej (CEIDG), zawierających umowę bezpośrednio związaną z prowadzoną działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla nich charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej.

10. Prawo właściwe i właściwość sądów

1. Do wykonywania Usług świadczonych przez Spółkę na rzecz Konsumentów, stosuje się powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego, w szczególności przepisy Kodeksu cywilnego oraz ustawy z dnia 30 maja 2014 r o prawach konsumenta (Dz.U. 2014 poz. 827),
2. Wszelkie spory pomiędzy Spółką, a Konsumentem odnoszące się do realizacji Usług przez Spółkę będą rozpoznawane przez Sąd właściwy miejscowo według przepisów prawa polskiego.

11. Polubowne rozwiązywanie sporów

Komisja Europejska prowadzi platformę internetowego rozstrzygania sporów. Platforma ta dostępna jest pod adresem: <http://ec.europa.eu/odr> . Spółka zastrzega, iż korzystanie z innych alternatywnych mechanizmów rozwiązywania sporów wymaga uzyskania zgody Spółki.

12. Wgląd i poprawianie przechowywanych danych osobowych

Spółka przetwarza oraz przechowuje dane osobowe Konsumenta. Przechowywanie i przetwarzanie danych osobowych, w tym możliwość ich poprawiania/zmiany/usunięcia uregulowane zostało szczegółowo w [**Polityce Prywatności**](#).

Wersja obowiązująca od dnia 01.04.2023