Regulamin zamówień

Sprzedawca i zasady zakupu

§ 1 Sprzedawca i kontakt

Sklep kebabciech.pl prowadzi MALMAZ spółka z ograniczoną odpowiedzialnością, al. Jana Pawła II 43A/37B, 01-001 Warszawa. KRS 0000849869, NIP 5272931229, REGON 386519190. Rejestr prowadzi Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy KRS. Kapitał zakładowy wynosi 100 000 zł.

Restauracja i punkt odbioru mieszczą się przy ul. Płockiej 24A, 06-400 Ciechanów. W sprawie zamówień, płatności, reklamacji i zwrotów zadzwoń pod numer 699 714 486 lub napisz na malmazspzoo@gmail.com. Korespondencję możesz wysłać także na adres siedziby spółki.

§ 2 Menu i korzystanie ze sklepu

Możesz bezpłatnie przejrzeć menu, wybrać danie, dodatki i sposób odbioru oraz złożyć zamówienie bez zakładania konta. Potrzebujesz urządzenia z dostępem do internetu i aktualnej przeglądarki obsługującej JavaScript oraz mechanizmy niezbędne do działania koszyka. Potwierdzenie możesz pobrać z ekranu statusu zamówienia.

Każdy produkt ma własną kartę. Lokal uzupełnia skład i alergeny na podstawie receptur i etykiet. Jeśli na karcie brakuje tych danych dla dania lub wybranego wariantu, zapytaj lokal przed złożeniem zamówienia.

Ceny podajemy w złotych, z należnymi podatkami. Przed zamówieniem widzisz ceny wybranych pozycji i dodatków, koszt dostawy, należne opłaty oraz łączną kwotę do zapłaty. Formularz i koszyk są dostępne od momentu ich otwarcia do zakończenia korzystania z nich. Możesz je opuścić przed złożeniem zamówienia. Korzystając ze sklepu, podaj dane pozwalające zrealizować zamówienie. Przesyłanie treści bezprawnych jest zabronione.

§ 3 Złożenie i przyjęcie zamówienia

Wybierz pozycje z menu oraz odbiór lub dostawę. Przy dostawie podaj adres, aby sprawdzić dostępność usługi, cenę, minimalną wartość koszyka i termin. Przed wysłaniem możesz poprawić dane oraz zmienić lub usunąć każdą pozycję. Na ostatnim ekranie sprawdź podsumowanie, wybierz dostępną metodę płatności, zaakceptuj regulamin i naciśnij „Zamówienie z obowiązkiem zapłaty".

Klikając ten przycisk, składasz ofertę zakupu na pokazanych warunkach. Sklep potwierdza otrzymanie zamówienia. Umowę zawieramy, gdy restauracja potwierdzi przyjęcie zamówienia w DOWO. Na ekranie statusu możesz pobrać i zachować potwierdzenie obejmujące numer zamówienia, zamówione pozycje, kwotę, sposób i termin realizacji oraz warunki obowiązujące przy zakupie. Pobierz plik, aby zachować warunki i prywatny odsyłacz do statusu po zamknięciu karty przeglądarki.

Potwierdzenie płatności od operatora oznacza, że płatność się powiodła. Przyjęcie przez restaurację potwierdzamy osobno. Jeżeli realizacja jest niemożliwa, np. zabrakło składnika, poinformujemy Cię niezwłocznie. Zmiana dania, ceny lub uzgodnionego terminu wymaga Twojej zgody. Lokal ma 30 minut od złożenia zamówienia na jego przyjęcie. Po tym czasie oferta wygasa, a na ekranie zamówienia pojawi się informacja o anulowaniu. Przy nieprzyjęciu opłaconego zamówienia zwrócimy całą pobraną kwotę, łącznie z opłatą za dostawę.

Regulamin zamówień

Realizacja i reklamacje

§ 4 Płatność, odbiór i dostawa

Operatorem przewidzianym dla płatności online jest Autopay S.A. Dostępne w sklepie metody płatności poznasz na stronie „Płatności i dostawa" oraz przed rozpoczęciem zamawiania. Płatność online inicjujesz przy składaniu zamówienia. Przy płatności kartą online czas realizacji liczymy od pozytywnej autoryzacji. Jeżeli potrzebujesz późniejszego terminu, uzgodnij go z restauracją przed złożeniem zamówienia.

Odbiór osobisty odbywa się w lokalu przy ul. Płockiej 24A. Dostawę organizuje restauracja pod adres zaakceptowany w sklepie. Na stronie „Płatności i dostawa" znajdziesz obsługiwany obszar, koszty, warunki bezpłatnej dostawy i dostępne godziny. Dla wybranej opcji przed zamówieniem pokażemy cenę i przewidywany czas lub przedział realizacji. Wiążący termin podamy w potwierdzeniu przyjęcia na warunkach, które zaakceptujesz.

Jeżeli chcesz zmienić lub anulować zamówienie, zadzwoń jak najszybciej do lokalu i podaj numer zamówienia. Sprawdzimy etap przygotowania i potwierdzimy, czy możemy uwzględnić prośbę. W razie opóźnienia lub problemu z doręczeniem skontaktuj się bezpośrednio z restauracją.

Płatności i wycena dostawy w koszyku

Przy odbiorze w lokalu i u kuriera można zapłacić gotówką albo kartą na terminalu. W dniu publikacji tej wersji BLIK, karta online i przelewy przez Autopay czekają na aktywację. Aktualne metody pokazuje koszyk.

Wybierz adres z listy lub zaznacz „Wpisz adres ręcznie". Po podaniu numeru budynku koszyk oblicza opłatę według trasy samochodowej i cennika lokalu. Podczas przerwy w zamówieniach możesz sprawdzić cenę orientacyjną.

§ 5 Reklamacja i zwrot płatności

Za zgodność zamówienia z umową i zorganizowaną przez nas dostawę odpowiada MALMAZ. Brak pozycji, inne danie niż zamówione, złą jakość, niedoręczenie, błąd obciążenia lub problem z działaniem sklepu możesz zgłosić e-mailem, telefonicznie, listownie albo w lokalu. Podaj dane pozwalające odnaleźć zamówienie, opisz problem, oczekiwane rozwiązanie i sposób odpowiedzi. Numer zamówienia, zdjęcie lub inne potwierdzenie mogą ułatwić wyjaśnienie sprawy. Przyjmiemy również zgłoszenie bez paragonu, zdjęcia czy formularza.

Jeżeli towar jest niezgodny z umową, konsument może żądać naprawy lub wymiany. W przypadku posiłku odpowiednim rozwiązaniem może być przygotowanie prawidłowego dania lub dostarczenie brakującej pozycji na nasz koszt. Na zasadach określonych w art. 43d–43e ustawy o prawach konsumenta możesz żądać obniżenia ceny lub odstąpić od umowy, m.in. gdy niezgodność jest istotna albo nie usunęliśmy jej w rozsądnym czasie. Przy nieistotnej niezgodności prawo odstąpienia z tego tytułu nie przysługuje.

Na reklamację konsumenta odpowiemy w ciągu 14 dni od jej otrzymania, na papierze lub innym trwałym nośniku, np. e-mailem. Brak odpowiedzi w tym terminie oznacza uznanie reklamacji. Dla szybkiej pomocy przy bieżącej dostawie najskuteczniejszy jest telefon.

Zwrot inicjujemy bez zbędnej zwłoki. Zwrot za płatność kartą kierujemy na rachunek powiązany z kartą użytą do zapłaty. Inne płatności zwracamy tą samą metodą, chyba że wyraźnie zgodzisz się na inny, bezpłatny dla Ciebie sposób. Reklamację zamówienia możesz w całości prowadzić z restauracją, również gdy płatność obsługiwał Autopay.

Regulamin zamówień

Odstąpienie i prawa klienta

§ 6 Odstąpienie od zakupu na odległość

Przy zamówieniu świeżo przygotowanego posiłku, który szybko się psuje lub ma krótki termin przydatności, nie przysługuje ustawowe 14-dniowe prawo odstąpienia bez podania przyczyny (art. 38 ust. 1 pkt 4 ustawy o prawach konsumenta). Wyjątek ten dotyczy danej pozycji. Nadal możesz zareklamować nieprawidłowo wykonane zamówienie.

Jeśli kupujesz również produkt trwały, dla którego nie zachodzi ustawowy wyjątek, np. osobno sprzedawany napój o długim terminie przydatności, możesz odstąpić od zakupu tej pozycji w ciągu 14 dni od jej odbioru. Gdy towary z jednego zamówienia są dostarczane osobno, termin biegnie od odbioru ostatniego. Wystarczy wysłać jednoznaczne oświadczenie przed upływem terminu, np. e-mailem. Możesz posłużyć się formularzem na stronie „Reklamacje i zwroty".

Zwracany produkt odeślij do lokalu przy ul. Płockiej 24A, 06-400 Ciechanów, w ciągu 14 dni od zgłoszenia odstąpienia. Jeśli chcesz przekazać produkt osobiście, skontaktuj się z restauracją w sprawie odbioru. Ponosisz bezpośredni koszt odesłania. Odpowiadasz za zmniejszenie wartości tylko wtedy, gdy korzystałeś z produktu szerzej, niż było to konieczne do sprawdzenia jego charakteru, cech i działania.

Zwrócimy należne płatności w ciągu 14 dni od otrzymania oświadczenia. Przy odstąpieniu od całego zamówienia zwrócimy także koszt dostawy do wysokości najtańszej oferowanej zwykłej dostawy. Przy zwrocie części zamówienia uwzględnimy różnicę w koszcie dostawy, jeśli zwracana pozycja go zwiększyła. Możemy poczekać ze zwrotem do chwili otrzymania produktu lub dowodu jego odesłania, zależnie od tego, co nastąpi wcześniej, chyba że sami zaproponowaliśmy jego odbiór.

§ 7 Prawa klienta i dostęp do dokumentów

Po zakończeniu reklamacji konsument może skorzystać z pomocy miejskiego lub powiatowego rzecznika konsumentów albo wystąpić o pozasądowe rozwiązanie sporu do właściwego wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej. Informacje i wykaz podmiotów znajdziesz na polubowne.uokik.gov.pl. Jeżeli spór pozostanie nierozwiązany, przekażemy na trwałym nośniku nasze stanowisko w sprawie udziału w postępowaniu. Możesz również dochodzić roszczeń przed właściwym sądem.

Przewidziane ustawą prawa dotyczące zgodności towaru z umową i odstąpienia przysługują również osobie fizycznej kupującej w związku z działalnością gospodarczą, gdy umowa nie ma dla niej charakteru zawodowego. Regulamin stosuje się w wersji udostępnionej przy składaniu danego zamówienia. Możesz go bezpłatnie zapisać lub wydrukować. Informację o przetwarzaniu danych znajdziesz w „Polityce prywatności i cookies".

Reklamacje i zwroty

Kontakt i wzory dla klienta

Gdy coś jest nie tak z zamówieniem

Jeśli właśnie czekasz na dostawę, otrzymałeś inne danie lub w torbie czegoś brakuje, zadzwoń do KEBAB NA PŁOCKIEJ pod numer 699 714 486. Możesz też napisać na malmazspzoo@gmail.com, zgłosić problem w lokalu przy ul. Płockiej 24A, 06-400 Ciechanów, albo wysłać list do MALMAZ sp. z o.o., al. Jana Pawła II 43A/37B, 01-001 Warszawa. Reklamacje dotyczące posiłku, dostawy i zapłaty przyjmuje restauracja.

Wzór wiadomości reklamacyjnej

Numer zamówienia lub data, przybliżona godzina i kwota zakupu

Co się wydarzyło i której pozycji dotyczy zgłoszenie

Jakiego rozwiązania oczekuję

Adres e-mail lub adres do odpowiedzi

Napisz reklamację e-mailem

Wzór jest dobrowolny. Nie musisz przedstawiać paragonu ani zdjęcia. Konsument otrzyma odpowiedź na trwałym nośniku w ciągu 14 dni od zgłoszenia. Możliwe rozwiązania i sposób zwrotu płatności opisuje § 5 regulaminu.

Wzór odstąpienia dla produktu objętego prawem zwrotu

Do MALMAZ sp. z o.o., al. Jana Pawła II 43A/37B, 01-001 Warszawa, malmazspzoo@gmail.com.

Oświadczam, że odstępuję od umowy sprzedaży następującego produktu / następujących produktów

Data zamówienia i data odbioru

Imię i nazwisko oraz adres konsumenta

Data

Podpis (tylko na papierze)

Wyślij oświadczenie o odstąpieniu e-mailem

Oświadczenie możesz wysłać e-mailem lub listem. Adres zwrotu produktu to KEBAB NA PŁOCKIEJ, ul. Płocka 24A, 06-400 Ciechanów. Zasady i terminy określa § 6 regulaminu. Wyjątek dla świeżo przygotowanych, szybko psujących się dań nie ogranicza prawa do reklamacji.