

# **Regulamin dostaw i reklamacji – Usługi cateringowe Restauracji Hotel Rusalka**

## **§1. Postanowienia ogólne**

1. Niniejszy Regulamin określa zasady składania zamówień, realizacji dostaw oraz procedury reklamacyjne dotyczące usług cateringowych świadczonych przez **Restaurację Hotel Rusalka** (zwaną dalej „Restauracją”).
2. Usługi cateringowe świadczone są przez Restaurację w ramach działalności gospodarczej prowadzonej przez:  
**Hotel Rusalka**, Okuninka, ul. Turystyczna 10, 22-200 Włodawa, NIP: 9190002307.
3. Kontakt z Restauracją możliwy jest:
  - o telefonicznie: 502202155 ,
  - o mailowo: [repcja@hotelrusalka.com.pl](mailto:repcja@hotelrusalka.com.pl)
  - o osobiście w siedzibie Restauracji.
4. Złożenie zamówienia oznacza akceptację niniejszego Regulaminu przez Zamawiającego.

## **§2. Składanie i realizacja zamówień**

1. Zamówienia na usługi cateringowe można składać:
  - o telefonicznie,
  - o za pośrednictwem poczty elektronicznej,
  - o osobiście w Restauracji.
2. Zamówienie uznaje się za przyjęte po jego potwierdzeniu przez Restaurację – drogą mailową lub telefonicznie.
3. Minimalny czas realizacji zamówienia wynosi [np. 48 godzin] od momentu potwierdzenia. W przypadku dużych zamówień termin realizacji ustalany jest indywidualnie.
4. W zamówieniu Zamawiający zobowiązany jest podać:
  - o dane kontaktowe,
  - o adres dostawy,
  - o datę i godzinę dostawy,
  - o szczegółowy zakres zamówienia (menu, ilości, specjalne wymagania).
5. Restauracja zastrzega sobie prawo do odmowy realizacji zamówienia w przypadku:
  - o braku dostępności produktów,
  - o zbyt krótkiego czasu realizacji,
  - o braku możliwości logistycznych.
6. W przypadku odmowy realizacji zamówienia Restauracja poinformuje o tym Zamawiającego niezwłocznie.

## **§3. Warunki dostawy**

1. Dostawy realizowane są na terenie powiatu włodawskiego
2. Koszt dostawy ustalany jest indywidualnie i zależy od odległości, wielkości zamówienia oraz ustaleń z Zamawiającym.
3. Zamawiający zobowiązany jest do zapewnienia możliwości dojazdu i odbioru zamówienia w uzgodnionym terminie.
4. W przypadku nieodebrania zamówienia w ustalonym czasie, Restauracja ma prawo naliczyć opłatę za ponowną dostawę lub odstąpić od umowy, zachowując prawo do zapłaty za przygotowane potrawy.
5. Ryzyko przypadkowej utraty lub uszkodzenia towaru przechodzi na Zamawiającego z chwilą jego odbioru.

## **§4. Płatności**

1. Ceny usług cateringowych określone są w ofercie przedstawionej Zamawiającemu.
2. Płatność może być realizowana:
  - o gotówką przy odbiorze,
  - o przelewem bankowym na rachunek Restauracji (na podstawie faktury lub proformy),
  - o kartą płatniczą (jeśli opcja jest dostępna).
3. W przypadku płatności przelewem, termin zapłaty określany jest w ofercie lub fakturze.
4. Brak zapłaty w terminie może skutkować wstrzymaniem realizacji zamówienia.

## **§5. Reklamacje**

1. Zamawiający ma prawo do złożenia reklamacji w przypadku:
  - o niezgodności zamówienia z ofertą,
  - o dostarczenia produktów o niewłaściwej jakości,
  - o opóźnienia dostawy przekraczającego 60 minut (jeśli nie wynika ono z przyczyn niezależnych od Restauracji).
2. Reklamację należy zgłosić:
  - o telefonicznie lub mailowo,
  - o nie później niż w ciągu 24 godzin od momentu dostawy.
3. W zgłoszeniu należy podać:
  - o numer zamówienia,
  - o opis nieprawidłowości,
  - o ewentualne zdjęcia potwierdzające reklamację.
4. Restauracja rozpatruje reklamację w terminie do 7 dni roboczych od jej otrzymania.
5. W przypadku uznania reklamacji Restauracja może:
  - o dokonać zwrotu części lub całości należności,
  - o ponownie przygotować i dostarczyć zamówienie,
  - o zaproponować inne formy rekompensaty (np. rabat przy kolejnym zamówieniu).
6. Reklamacje nie będą uwzględniane w przypadku:
  - o niewłaściwego przechowywania lub spożywania posiłków po czasie zalecanym przez Restaurację,

- subiektywnych różnic w odczuciu smaku, zapachu lub wyglądu potraw.

## §6. Odstąpienie od zamówienia

1. Zamawiający może odstąpić od zamówienia najpóźniej na 24 godziny przed planowaną realizacją.
2. W przypadku odstąpienia po tym terminie Restauracja ma prawo obciążyć Zamawiającego kosztami poniesionymi w związku z przygotowaniem zamówienia.
3. W przypadku imprez okolicznościowych i dużych zamówień warunki odstąpienia określone są indywidualnie w umowie.

## §7. Ochrona danych osobowych (RODO)

1. Administratorem danych osobowych Zamawiających jest **Hotel Rusalka** Okuninka, ul. Turystyczna 10, 22-200 Włodawa; NIP: 9190002307
2. Dane osobowe przetwarzane są zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. (RODO).
3. Dane osobowe przetwarzane są w celu:
  - realizacji zamówienia,
  - kontaktu z Zamawiającym,
  - wystawienia faktur i prowadzenia dokumentacji księgowej,
  - ewentualnego dochodzenia roszczeń lub obrony przed roszczeniami.
4. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednak niezbędne do realizacji zamówienia.
5. Dane mogą być przekazywane podmiotom współpracującym z Restauracją w zakresie niezbędnym do realizacji zamówienia (np. firmom kurierskim, dostawcom usług płatniczych).
6. Dane osobowe przechowywane są przez okres niezbędny do realizacji zamówienia oraz zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa podatkowego.
7. Zamawiającemu przysługuje prawo dostępu do swoich danych, ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania oraz prawo wniesienia sprzeciwu i przenoszenia danych.
8. W przypadku uznania, że przetwarzanie danych narusza przepisy RODO, Zamawiający ma prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
9. Kontakt w sprawach dotyczących ochrony danych osobowych: [adres e-mail do kontaktu z administratorem danych].

## §8. Postanowienia końcowe

1. Restauracja zastrzega sobie prawo do wprowadzania zmian w Regulaminie. Zmiany obowiązują od dnia ich opublikowania.

2. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie mają przepisy Kodeksu cywilnego.
3. Regulamin dostępny jest w siedzibie Restauracji oraz na stronie internetowej [adres strony].