

Regulamin serwisu

Regulamin serwisu www.starbucks.pl

§ 1. Definicje

Terminom używanym w niniejszym regulaminie nadaje się następujące znaczenie:

- 1) Regulamin — niniejszy regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną;
- 2) Kawiarnie Starbucks — kawiarnie należące do sieci Starbucks, prowadzone przez Usługodawcę na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej;
- 3) Serwis WWW — serwis internetowy, dostępny pod adresem www.starbucks.pl;
- 4) Usługodawca — „AmRest Coffee” sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu, pod adresem: ul. Powstańców Śląskich 15-17, 53-332 Wrocław, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia-Fabrycznej we Wrocławiu, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000280347, NIP: 8982116629, o kapitale zakładowym 121 000 000,00 zł, numer telefonu kontaktowego: 713861000, kontaktowy adres e-mail: kontakt@amrest.eu
- 5) Użytkownik — osoba fizyczna korzystająca z Usług zgodnie z niniejszym Regulaminem;

§ 2. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy regulamin określa warunki i zasady świadczenia usług drogą elektroniczną za pomocą Serwisu WWW.
2. Usługodawcą świadczącym Usługi w ramach Serwisu WWW jest Usługodawca.
3. Niniejszy Regulamin jest regulaminem, o którym mowa w art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.

§ 3. Usługi świadczone drogą elektroniczną

1. Usługi świadczone przez Usługodawcę za pośrednictwem Serwisu WWW (dalej „Usługi”) obejmują:
 - 1) informowanie Użytkowników o ofercie kawiarni stacjonarnych Starbucks;
 - 2) umożliwienie Użytkownikom wyszukiwania najbliższych kawiarni Starbucks za pomocą wirtualnej mapy kawiarni Starbucks;
 - 3) umożliwienie Użytkownikom składania reklamacji dotyczących jakości produktów Starbucks nabytych w kawiarniach stacjonarnych Starbucks, w tym przekazania uwag dotyczących marki Starbucks;
 - 4) umożliwienie składania reklamacji dotyczących zamówień składanych przez konsumentów w serwisie www.glovoapp.com lub aplikacji Glovo dotyczących jakości produktów marki Starbucks tam dostępnych;
 - 5) informację o procedurze i umożliwienie przeprowadzenia odstąpienia od umowy zawartej na odległość dotyczącej sprzedaży kawy ziarnistej Starbucks w serwisie www.glovoapp.com lub aplikacji Glovo.
2. Usługi przeznaczone są dla wszystkich użytkowników sieci Internet, z tym zastrzeżeniem, że Usługa, o której mowa w § 3 ust. 1 pkt 1.3 przeznaczona jest dla osób fizycznych posiadających pełną zdolność do czynności prawnych. Osoby posiadające ograniczoną zdolność do czynności prawnych (w tym osoby między 13-tym a 18-tym rokiem życia, nie ubezwłasnowolnione całkowicie), mogą korzystać z Usługi, o których mowa w § 3 ust. 1 pkt 1.3 za zgodą swojego przedstawiciela ustawowego (np. rodzica). Usługa o której mowa § 3 ust. 1 pkt 1.4 oraz pkt 1.5 przeznaczona jest dla Użytkowników, którzy nabyli produkty marki Starbucks poprzez serwis

www.glovoapp.com lub aplikację Glovo spełniwszy uprzednio wymagania określone w Ogólnych warunkach użytkowania i kontraktowania wydanych przez spółkę Glovoapp23, S.L, dostępnych pod adresem: <https://glovoapp.com/pl/legal/terms>.

3. Usługi, o których mowa w § 3 ust. 1 Regulaminu, świadczone są nieodpłatnie. Usługi dostępne są dla użytkowników końcowych sieci Internet.
4. W ramach korzystania z Usług niedozwolone jest dostarczanie przez Użytkownika treści o charakterze bezprawnym, w tym:
 - 1) informacji i danych spreparowanych w sposób stwarzający ryzyko naruszenia bezpieczeństwa informatycznego lub stabilności Serwisu WWW;
 - 2) informacji naruszających prawa własności intelektualnej, w tym prawa autorskie i prawa do znaków towarowych Usługodawcy lub osób trzecich;
 - 3) innych informacji i danych naruszających bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa.

§4. Odpowiedzialność

1. Usługodawca dokłada należytych starań w celu zapewnienia każdorazowej, ciągłej i pełnej dostępności świadczonej Usługi, nie gwarantuje jednakże i nie odpowiada z ich dostępność oraz zastrzega sobie prawo zmiany, wycofania, zawieszenia lub przerywania dowolnej funkcji lub właściwości Usługi w dowolnym zakresie i w dowolnym czasie. Usługodawca informuje, że zmiana, wycofanie, zawieszenie lub przerywanie dowolnej funkcji lub właściwości Usługi nie wymaga uprzedniego ogłoszenia.
2. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody spowodowane nieprawidłowym korzystaniem z Usługi, w szczególności spowodowane korzystaniem przez Użytkownika lub innych Użytkowników z Usługi niezgodnie z postanowieniami Regulaminu.
3. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za problemy w korzystaniu z Usługi, jeżeli nastąpiły one wskutek zdarzeń, których Usługodawca przy zachowaniu należytej staranności nie był w stanie przewidzieć, lub którym nie mógł zapobiec oraz zdarzeń losowych o charakterze siły wyższej.
4. Treści zawarte w Serwisie służą wyłącznie do celów wskazanych w treści § 3 ust. 1 Regulaminu i nie stanowią porady prawnej, biznesowej, podatkowej lub inwestycyjnej. Dołożono wszelkich starań, aby zapewnić poprawność informacji zawartych w Serwisie WWW, jednak Usługodawca nie gwarantuje, że są one kompletne, wyczerpujące, dokładne i aktualne.
5. Serwis może zawierać odesłania do treści zamieszczanych na innych stronach internetowych. Nie oznacza to, że Usługodawca lub autorzy treści zamieszczonych w Serwisie WWW zajmują stanowisko co do treści umieszczonych na takich stronach lub ponoszą za nie odpowiedzialność.

§ 5. Wymagania techniczne

1. Warunkiem technicznym prawidłowego korzystania z Serwisu WWW i świadczonych za jego pomocą Usług jest korzystanie z komputera osobistego z dostępem do sieci Internet, wyposażonego w system operacyjny (Windows, Mac OS, Linux lub podobny) oraz przeglądarkę internetową Internet Explorer, Opera, Firefox, Google Chrome lub Safari w aktualnej wersji.
2. Serwis WWW jest również przystosowany do wyświetlania na urządzeniach przenośnych, takich jak smartfon, tablet lub palmtop. Warunkiem technicznym korzystania z wersji mobilnej Serwisu WWW jest korzystanie z urządzenia mobilnego z dostępem do sieci Internet, wyposażonego w jedną z popularnych przeglądarek internetowych w aktualnej wersji (Android Browser, Chrome Mobile, Internet Explorer Mobile, Opera Mini lub Safari Mobile).

§6. Reklamacje dotyczące Usług

1. Wszelkie reklamacje dotyczące Usług można zgłaszać:
 - 1) na adres poczty elektronicznej Usługodawcy (kontakt@amrest.eu)
 - 2) listownie, na adres Usługodawcy („AmRest Coffee” sp. z o.o., ul. Powstańców Śląskich 15-17, 53-332 Wrocław).
2. Reklamacja powinna zawierać imię i nazwisko osoby składającej reklamację, wskazanie przyczyny reklamacji oraz treść żądania.
3. Reklamacje rozpatrywane są według kolejności wpływu, w terminie do 14 dni od ich otrzymania przez Usługodawcę.

4. O sposobie rozstrzygnięcia reklamacji osoba składająca reklamację zostaje powiadomiona listownie albo pocztą elektroniczną, w zależności od sposobu złożenia reklamacji.

§ 7. Reklamacje dotyczące jakości produktów marki Starbucks

1. Usługodawca ma obowiązek realizacji zamówień składanych w stacjonarnych kawiarniach Starbucks bez wad. Usługodawca odpowiada wobec Użytkownika z tytułu rękojmi za wady fizyczne i prawne przedmiotu zamówienia na zasadach określonych w Kodeksie cywilnym.
2. Reklamacje dotyczące zamówień o, których mowa w ust. 1 powyżej mogą być zgłaszane:
 - 1) na miejscu w kawiarni Starbucks realizującej zamówienie;
 - 2) za pomocą Serwisu WWW przez Użytkowników na adres e-mail: kontakt@amrest.eu;
 - 3) na piśmie, na adres Usługodawcy („AmRest Coffee” sp. z o.o. ul. Powstańców Śląskich 15-17, 53-332 Wrocław)
3. Reklamacja powinna zawierać dane osoby składającej reklamację (imię i nazwisko, adres korespondencyjny, opcjonalnie – adres e-mail i numer telefonu kontaktowego), wskazanie przyczyny reklamacji oraz treści żądania.
4. O ile krótszy czas rozpatrzenia reklamacji nie wynika z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, reklamacje rozpatrywane są przez Usługodawcę w terminie do 14 dni od ich otrzymania, z zastrzeżeniem ust. 6 – 7 poniżej.
5. O sposobie rozpatrzenia reklamacji Usługodawca powiadomi osobę składającą reklamację listem wysłanym na adres podany w reklamacji albo pocztą elektroniczną – w zależności od sposobu złożenia reklamacji.
6. Reklamacje dotyczące wad fizycznych lub prawnych produktów objętych zamówieniem załatwiane są zgodnie z przepisami Kodeksu cywilnego o rękojmi za wady.
7. Jeżeli Użytkownik będący konsumentem na podstawie przepisów o rękojmi za wady zażąda wymiany produktów objętych zamówieniem lub usunięcia wady albo złoży oświadczenie o obniżeniu ceny, określając kwotę, o którą cena ma być obniżona, a Usługodawca nie ustosunkuje się do tego żądania w terminie 14 dni, uważa się, że Usługodawca uznał to żądanie za uzasadnione.
8. Użytkownik będący Konsumentem, który chce uzyskać pomoc przy załatwieniu reklamacji, może zwrócić się do miejskiego lub powiatowego rzecznika konsumentów, świadczącego bezpłatną pomoc i poradnictwo w zakresie ochrony interesów Konsumentów.
9. Reklamacje dotyczące jakości produktów marki Starbucks zamówionych poprzez serwis www.glovoapp.com lub aplikację Glovo będą rozpatrywane według zasad przewidzianych w niniejszym §7, jednakże z zastrzeżeniem uprzedniego spełnienia przez użytkownika serwisu www.glovoapp.com lub aplikacji Glovo wymagań dotyczących procedury reklamacji określonych w Ogólnych warunkach użytkowania i kontraktowania wydanych przez spółkę Glovoapp23, S.L, dostępnych pod adresem: <https://glovoapp.com/pl/legal/terms>. Jednocześnie Usługodawca oświadcza, iż nie ponosi odpowiedzialności za zgodność z przepisami prawa ani treść wymagań dotyczących możliwości i zasad składania reklamacji dotyczących jakości produktów dostępnych w serwisie www.glovoapp.com oraz aplikacji Glovo.

§ 8. Prawo do odstąpienia od umowy zawartej na odległość

1. Użytkownikowi, który zamówił kawę ziarnistą za pomocą serwisu www.glovoapp.com lub aplikację Glovo, pod warunkiem, iż kawa nie została na polecenie Użytkownika zmielona według jego upodobań, przysługuje prawo do odstąpienia od umowy w terminie 14 dni od dnia dostawy kawy pod adres wskazany przez Użytkownika. Użytkownik może od umowy odstąpić bez podawania przyczyny. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.
2. Aby skorzystać z prawa odstąpienia od umowy, Użytkownik powinien złożyć oświadczenie o odstąpieniu od umowy według wzoru dostępnego pod adresem: <http://www.starbucks.pl/customer-service/faqs/>. Rekomendowanym przez Usługodawcę sposobem odstąpienia od umowy jest przesłanie wypełnionego i podpisanego formularza mailowo na adres: starbucks_info@amrest.eu. Użytkownik może wysłać wypełniony i podpisany formularz pocztą na adres AmRest Coffee Sp. z o.o. Wrocław 53-332 ul. Powstańców Śląskich 15-17.

2. Do oświadczenia, o którym mowa w ust. 2, Użytkownik powinien dołączyć dowód zakupu kawy, lub w inny sposób udokumentować zakup kawy.
3. Użytkownik ma obowiązek zwrócić kawę, niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 14 dni od dnia, w którym odstąpił od umowy. Rekomendowanym sposobem dokonania zwrotu kawy jest jej zwrot adres AmRest Coffee ul. Powstańców Śląskich 15-17, 53-332 Wrocław, przed upływem terminu 14 dni od dnia dokonania odstąpienia od umowy. Do zachowania terminu wystarczy też odesłanie kawy przed jego upływem.
4. Koszty przesyłki pokrywane są przez Użytkownika.
5. Usługodawca niezwłocznie, ale nie później niż w ciągu 14 dni od otrzymania od Użytkownika oświadczenia o odstąpieniu od umowy, zwróci Użytkownikowi dokonaną przez niego płatność za zwróconą kawę.
6. Zwrot płatności zostanie dokonany na konto wskazane przez Użytkownika w formularzu.
7. Przed odstąpieniem od umowy, Użytkownik nie powinien korzystać z kawy w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania kawy jako towaru (w szczególności nie może otwierać hermetycznego opakowania, wykonywać cięć, napisów na opakowaniu, ponadto powinien przechowywać opakowanie zgodnie z instrukcją), W przeciwnym razie, Użytkownik będzie ponosił odpowiedzialności za zmniejszenie wartości produktu.
8. Uprawnienie do odstąpienia od umowy nie wyłącza uprawnień Użytkownika wynikających z odpowiedzialności Usługodawcy z tytułu niezgodności towaru z umową opisanych w §7 powyżej
9. Prawo do odstąpienia od umowy nie przysługuje Użytkownikowi, jeżeli zawarł on umowę w ramach prowadzonej przez siebie działalności gospodarczej (jako przedsiębiorca).
10. Odstąpienie od umowy zawartej przy wykorzystaniu serwisu www.glovoapp.com lub aplikacji Glovo będą rozpatrywane według zasad przewidzianych w niniejszym §10, jednakże z zastrzeżeniem uprzedniego spełnienia przez użytkownika serwisu www.glovoapp.com lub aplikacji Glovo wymagań dotyczących procedury odstąpienia określonych w Ogólnych warunkach użytkowania i kontraktowania wydanych przez spółkę Glovoapp23, S.L, dostępnych pod adresem: <https://glovoapp.com/pl/legal/terms>. Jednocześnie Usługodawca oświadcza, iż nie ponosi odpowiedzialności za zgodność z przepisami prawa ani treść wymagań dotyczących możliwości i zasad odstąpienia od umowy zawartej na odległość dostępnych w serwisie www.glovoapp.com oraz aplikacji Glovo.

§ 9. Sposoby pozasądowego rozwiązywania sporów

1. Użytkownik będący konsumentem może skorzystać z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń m.in. w następujący sposób:
 - 1) zwracając się do stałego polubownego sądu konsumenckiego działającego przy Inspekcji Handlowej z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu wynikłego z zawartej umowy;
 - 2) zwracając się do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego w sprawie polubownego zakończenia sporu między Konsumentem, a Usługodawcą.
2. Użytkownik może uzyskać bezpłatną pomoc w sprawie rozstrzygnięcia sporu między Użytkownikiem, a Usługodawcą zwracając się do powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów (m.in. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich).
3. Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania przez Użytkownika z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur dostępne są w siedzibach oraz na stronach internetowych powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów, organizacji społecznych, do których zadań statutowych należy ochrona konsumentów, Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej oraz pod adresem <http://www.uokik.gov.pl>.

§ 10. Pozostałe informacje przeznaczone dla Użytkowników

1. Regulamin jest udostępniony nieodpłatnie do pobrania w wersji elektronicznej, w formacie PDF, pod adresem www.starbucks.pl w celu umożliwienia Użytkownikom jego przechowywania i odtwarzania w zwykłym toku czynności.
2. Językiem zawieranych z Usługodawcą umów o świadczenie Usług jest język polski.
3. Usługodawca informuje, że w związku ze świadczeniem Usług:

- 1) nie stosuje kodeksów etycznych w rozumieniu art. 661 § 2 pkt 6 Kodeksu cywilnego ani kodeksu dobrych praktyk w rozumieniu przepisów o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym;
- 2) nie pobiera od Użytkowników kaucji ani nie żąda udzielenia innych gwarancji finansowych;
- 3) nie udziela gwarancji i nie oferuje usług posprzedażnych;
- 4) nie stosuje technicznych środków ochrony przed kopiowaniem lub dostępem do treści bez zezwolenia Usługodawcy.

§ 11. Zmiana Regulaminu

1. Usługodawca może zmienić niniejszy Regulamin z ważnych powodów, którymi są:
 - 1) zmiana powszechnie obowiązujących przepisów prawa mająca bezpośredni wpływ na treść niniejszego Regulaminu;
 - 2) wydanie orzeczenia lub decyzji, mających bezpośredni wpływ na treść niniejszego Regulaminu przez sąd lub organ administracji publicznej;
 - 3) wprowadzenie nowych funkcjonalności Serwisu WWW;
 - 4) zapobieganie naruszeniom prawa lub naruszeniom niniejszego Regulaminu;
 - 5) usunięcie niejasności lub wątpliwości interpretacyjnych;
 - 6) przekształcenie Usługodawcy (zmiana formy prawnej), zmiana w zakresie nazwy (firmy) Usługodawcy, zmiana w zakresie danych rejestrowych, numerów identyfikacyjnych, danych adresowych, adresu URL, adresu email lub numeru telefonu, wskazanego w Regulaminie.
2. W każdym wypadku zmiana Regulaminu nie ma wpływu na prawa Użytkowników lub obowiązki Usługodawcy, powstałe przed datą związania Użytkowników zmienionym Regulaminem.
3. O zmianie Regulaminu Usługodawca ogłosi w Serwisie WWW.
4. Zmiana Regulaminu jest skuteczna wobec Użytkowników, którzy nie zrezygnują z Usług niezwłocznie.

§ 12. Ochrona danych osobowych

1. Administratorem danych osobowych Użytkowników jest AmRest Coffee Spółka z o.o. z siedzibą we Wrocławiu, pod adresem: ul. Powstańców Śląskich 15-17, 53-332 Wrocław, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia-Fabrycznej we Wrocławiu, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000280347, NIP: 8982116629, o kapitale zakładowym 121 000 000,00 zł, numer telefonu kontaktowego: 713861000, kontaktowy adres e-mail: kontakt@amrest.eu
2. Zasady ochrony prywatności Użytkowników opisane są w dokumencie „Polityka Prywatności”, dostępnym w Serwisie WWW.

§ 13. Postanowienia końcowe

1. Użytkownik może korzystać z Usług lub zrezygnować z nich w każdym czasie. Minimalny czas trwania zobowiązań Użytkownika nie jest określony, a Użytkownik nie jest zobowiązany do korzystania z Usługi przez jakikolwiek okres.
2. W kwestiach nieuregulowanych w Regulaminie znajdują zastosowanie przepisy prawa powszechnie obowiązującego w Rzeczypospolitej Polskiej, w tym Kodeksu cywilnego oraz ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
3. Spory rozpatrywane są przez właściwy sąd powszechny określony według przepisów ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego.