

Regulamin świadczenia przez DP Polska S.A. usług drogą elektroniczną

obowiązujący od dnia 29 listopada 2021 roku

I. Postanowienia ogólne

1. Serwis internetowy działający pod adresem www.dominospizza.pl („Serwis”), prowadzony jest przez DP Polska S.A. z siedzibą w Warszawie, adres: ul. Dąbrowiecka 30, 03-932 Warszawa, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, Wydział XIV Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000359582, NIP: 524-27-12-882, REGON: 142473501, kapitał zakładowy 89.861.869 złotych wpłacony w całości (dalej: „DP”).
2. Niniejszy regulamin określa rodzaje i zakres usług świadczonych drogą elektroniczną, warunki świadczenia tych usług, w tym wymagania techniczne oraz zakazy dostarczania treści bezprawnych, warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie usług drogą elektroniczną oraz warunki przesyłania informacji handlowej, a także tryb postępowania reklamacyjnego.
3. Serwis umożliwia Użytkownikom przeglądanie w sieci Internet ofert produktów dostępnych w pizzeriach Domino’s prowadzonych przez DP i jej franczyzobiorców oraz składanie zamówień na dostępne w nich produkty z dostawą lub odbiorem własnym. Korzystając z Serwisu Użytkownik ma również możliwość składania zamówień na produkty dostępne w pizzeriach Pizza Dominium by Domino’s prowadzonych przez Dominium S.A. z siedzibą w Warszawie, adres ul. Dąbrowiecka 30, 03-932 Warszawa, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000295921, NIP: 525-241-56-19, REGON: 141180636, o kapitale zakładowym w wysokości 8.060.000,00 zł w całości opłaconym (dalej: „Dominium”), w ramach wspólnej oferty DP i Dominium.
4. Korzystanie z Serwisu jest bezpłatne. Płatność za zamówione produkty w pizzeriach określona jest zawsze szczegółowo w podsumowaniu zamówienia.
5. Zamówienie z obowiązkiem zapłaty w pizzerii oznacza zawarcie Umowy pomiędzy pizzerią (tj. DP albo podmiotem należącym do sieci franczyzowej DP albo Dominium), a Użytkownikiem. Po złożeniu zamówienia z obowiązkiem zapłaty, Użytkownik otrzyma potwierdzenie jego przyjęcia za pośrednictwem e-mail wraz z dokładnymi danymi dotyczącymi pizzerii i podmiotu realizującego zamówienie.
6. Wyrażenie zgody na przestrzeganie niniejszego Regulaminu przy uruchamianiu Usługi, przy użyciu strony WWW jest równoznaczne z pełną akceptacją warunków Regulaminu bez konieczności sporządzenia odrębnej umowy.
7. Użytkownik nie może umieszczać w serwisie treści bezprawnych.

II. Wymagania techniczne

1. W celu otrzymywania Usługi Użytkownik musi być wyposażony w odpowiednie urządzenia końcowe (telefon, komputer, tablet) wraz z połączeniem do Internetu.
2. Korzystanie z Serwisu wymaga posiadania przez Użytkownika urządzenia pozwalającego na dostęp do sieci Internet, przeglądarki Chrome, Safari, Edge, Firefox, Opera w możliwie najnowszej wersji.
3. Szczegółowe informacje na temat polityki prywatności, w szczególności używania cookies zawiera Polityka Prywatności Administratora dostępna dla wszystkich Użytkowników na stronie: <https://www.dominospizza.pl/polityka-prywatnosci>.

III. Korzystanie z serwisu

1. Korzystanie oraz rejestracja Konta przez Użytkowników Serwisu jest dobrowolne i bezpłatne.
2. Serwis jest przeznaczony dla konsumentów w rozumieniu art.22(1) kodeksu cywilnego, tj. osób fizycznych dokonujących z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
3. Składanie zamówień poprzez Serwis jest możliwe po dokonaniu rejestracji dla Użytkowników zalogowanych jak i bez dokonywania rejestracji. DP zachęca Użytkowników do rejestracji w Serwisie. Niektóre usługi lub elementy Serwisu mogą być dostępne tylko dla Użytkowników zarejestrowanych.

IV. Rejestracja i konto

1. Rejestracja następuje poprzez:
 - a) wypełnienie przez Użytkownika formularza Rejestracji dostępnego w Serwisie poprzez uzupełnienie wskazanych w nim pól informacyjnych;
 - b) zaakceptowanie niniejszego Regulaminu,
 - c) przesłanie przez Administratora wiadomości z prośbą o aktywację Konta na podany w formularzu Rejestracji adres poczty elektronicznej Użytkownika;
 - d) aktywację Konta poprzez kliknięcie przez Użytkownika w link zamieszczony w wiadomości przesłanej przez Administratora.
2. Podczas procedury Rejestracji podanie Danych Osobowych jest dobrowolne, jednakże w celu założenia Konta niezbędne jest podanie imienia, nazwiska, numeru telefonu oraz adresu poczty elektronicznej przez Użytkownika oraz wybór Loginu i Hasła.
3. Użytkownik może utracić możliwość posługiwania się Loginem podanym w formularzu Rejestracji, jeżeli aktywacja Konta nie zostanie dokonana w terminie 24 godzin od otrzymania wiadomości na adres poczty elektronicznej Użytkownika.
4. W przypadku pozytywnej rejestracji DP utworzy konto Użytkownika, w którym przechowywać będzie jego ustawienia konfiguracyjne oraz dane podane przez niego w czasie rejestracji, historię zamówień oraz ulubione produkty. Dane te będą niewidoczne dla innych Użytkowników.

5. Utworzenie Konta jest równoznaczne z zawarciem umowy pomiędzy Użytkownikiem a Administratorem w przedmiocie świadczenia usług na warunkach przewidzianych w Regulaminie.
6. Świadczenie usług przez Usługodawcę w ramach konta w Serwisie ma charakter bezterminowy, jednakże Użytkownik może w dowolnym momencie usunąć Konto i tym samym rozwiązać umowę z Administratorem będąc zalogowanym na swoim Koncie poprzez wybranie odpowiedniej opcji, lub poprzez przesłanie swojego oświadczenia w tym zakresie za pomocą poczty elektronicznej na adres: dane.osobowe@dominospiza.pl.

V. Zamówienia i płatność

1. W celu zamówienia produktu przez użytkownika niezalogowanego w serwisie, powinien on podać swoje imię, nazwisko adres e-mail, numer telefonu kontaktowego oraz adres do dostawy, a także wybrać sposób płatności. Szczegółowy proces zamówienia wygląda następująco:
 - a. Wybranie przycisku „Zamów z dostawą” bądź „Zamów z odbiorem” w serwisie.
 - b. Przy wyborze dostawy produktu na wskazany adres („Dostawa”), wypełnienie formularza zamówienia i wskazanie następujących danych: wybranie miejscowości, ulicy i numeru budynku, telefonu kontaktowego oraz instrukcji dla dostawcy, oraz sprawdzenie dostępności dostawy w tej okolicy poprzez kliknięcie przycisku „Znajdź lokal do dostawy”.
 - c. Przy wyborze odbioru produktu w jednym z lokali („Odbiór osobisty”), wskazanie właściwej pizzerii na mapie.
 - d. Wybranie produktów z oferty pizzerii oraz wskazanie ich liczby lub szczegółowych parametrów z listy, gdy produkt może być spersonalizowany na życzenie Użytkownika. Wybierane przez Użytkownika produkty na bieżąco wyświetlane są w koszyku zamówień, do którego w każdej chwili Użytkownik może dodać nowy lub usunąć wybrany wcześniej produkt.
 - e. Po dokonaniu wyboru produktów, użytkownik uzyska możliwość przejrzania pełnej ich listy wraz z cenami jednostkowymi za każdy z nich i łączną ceną za całe zamówienie, wraz z podatkiem vat.
 - f. Jeżeli Użytkownik potwierdza zgodność listy produktów z dokonanym wcześniej wyborem, zostanie poproszony o:
 - i. podanie imienia oraz instrukcji dla dostawcy – w przypadku „Dostawy” albo
 - ii. podanie imienia oraz numeru telefonu – w przypadku „Odbioru osobistego”.
 - g. Wybranie jednej ze wskazanych metod płatności.
 - h. Akceptacja zamówienia z obowiązkiem zapłaty poprzez wybranie przycisku „Zamawiam z obowiązkiem zapłaty” i dokonanie płatności zgodnie z wybraną metodą płatności.
 - i. Użytkownik może także dobrowolnie udzielić zgody na otrzymywanie informacji handlowych od DP za pośrednictwem SMS lub e-mail poprzez zaznaczenie

odpowiedniego pola (tick-box). Wycofanie zgody jest możliwe w każdym czasie w sposób wskazany w Polityce prywatności.

2. W celu zamówienia produktu przez Użytkownika zalogowanego (posiadającego konto) w serwisie konieczne jest wykonanie następujących kroków:
 - a. Zalogowanie się w serwisie.
 - b. Wybranie przycisku „Zamów z dostawą” bądź „Zamów z odbiorem”.
 - c. Wybranie produktów z oferty pizzerii oraz wskazanie ich liczby lub szczegółowych parametrów z listy, gdy produkt może być spersonalizowany na życzenie Użytkownika. Wybierane przez Użytkownika produkty na bieżąco wyświetlane są w koszyku zamówień, do którego w każdej chwili Użytkownik może dodać nowy lub usunąć wybrany wcześniej produkt.
 - d. Po dokonaniu wyboru produktów, Użytkownik uzyska możliwość przejrzania pełnej ich listy wraz z cenami jednostkowymi za każdy z nich i łączną ceną za całe zamówienie, wraz z podatkiem vat.
 - e. Jeżeli Użytkownik potwierdza zgodność listy produktów z dokonanym wcześniej wyborem, zostanie poproszony o podanie instrukcji dla dostawcy.
 - f. Wybranie jednej ze wskazanych metod płatności.
 - g. Akceptacja zamówienia z obowiązkiem zapłaty poprzez wybranie przycisku „Zamawiam z obowiązkiem zapłaty” i dokonanie płatności zgodnie z wybraną metodą płatności.
3. DP zastrzega możliwość określenia minimalnej wartości zamówienia w Dostawie, o czym Użytkownik zostanie poinformowany przed ostatecznym złożeniem zamówienia i dokonaniem płatności.
4. Z chwilą wykonania przez Użytkownika wszystkich kroków wskazanych wyżej, w pkt. 1 lub pkt. 2 powyżej zamówienie zostanie przyjęte do realizacji. Na podany przez Użytkownika adres e-mail zostanie przesłane potwierdzenie przyjęcia zamówienia wraz z dokładnymi danymi pizzerii i podmiotu realizującego zamówienie.
5. DP zastrzega, że dostawy produktów realizowane są tylko pod adresy wskazane w formularzu zamówienia.
6. DP zastrzega sobie możliwość kontaktu telefonicznego z Użytkownikiem na numer telefonu wskazany w zamówieniu w celu przeprowadzenia ankiety satysfakcji dotyczącej zrealizowanego zamówienia. Ponadto, Użytkownik po każdym zamówieniu za pośrednictwem Serwisu otrzyma wiadomość email z ankietą satysfakcji dotyczącą zrealizowanego zamówienia. Dodatkowo, Użytkownik, którego zamówienie jest pierwszym zamówieniem w danym lokalu, otrzyma wiadomość SMS na numer wskazany w zamówieniu z linkiem do ankiety satysfakcji dotyczącej zrealizowanego zamówienia.
7. Użytkownik może śledzić swoje zamówienie poprzez funkcjonalność „Pizza Tracker”.
8. Akceptowane przez pizzerie sposoby płatności to:

- a. karta kredytowa, debetowa lub gotówka gdy płatność odbywa się przy odbiorze towaru;
 - b. karta kredytowa, debetowa lub przelew bankowy gdy płatność odbywa się przed odbiorem towaru (płatności online). Operatorem tych płatności jest PayU S.A.
9. Użytkownikowi posiadającemu status konsumenta w rozumieniu odpowiednich przepisów prawa przysługuje prawo do odstąpienia od Umowy zawartej na odległość na podstawie zamówienia, poprzez złożenie stosownego oświadczenia, w terminie 14 dni, bez podania przyczyny, z zastrzeżeniem pkt V.12 Regulaminu.
10. Termin do odstąpienia od Umowy przez Użytkownika będącego konsumentem wygasa po upływie 14 dni od dnia odebrania produktów stanowiących przedmiot zamówienia przez Użytkownika. Skorzystanie z prawa odstąpienia od umowy przez użytkownika będącego konsumentem następuje poprzez poinformowanie o swojej decyzji o odstąpieniu od Umowy w drodze jednoznacznego oświadczenia, np. poprzez pismo wysłane pocztą na adres siedziby podmiotu, który zrealizował zamówienie, to jest DP, franczyzobiorcy DP bądź Dominium, lub za pośrednictwem poczty elektronicznej.
11. Użytkownik będący konsumentem może skorzystać z ustawowego wzoru formularza odstąpienia od umowy, stanowiącego załącznik nr 2 do Ustawy o prawach konsumenta, dostępnego pod adresem URL: <http://isap.sejm.gov.pl/isap.nsf/DocDetails.xsp?id=wdu20140000827> (wymagany jest program do odczytywania dokumentów w formacie PDF, np. Adobe Acrobat Reader). Skorzystanie z tego wzoru nie jest obowiązkowe.
12. Prawo odstąpienia od Umowy nie przysługuje w przypadku umów zawartych na podstawie zamówienia, w których przedmiotem świadczenia jest rzecz ulegająca szybkiemu zepsuciu lub mająca krótki termin przydatności do użycia, w której przedmiotem świadczenia jest rzecz dostarczana w zapieczętowanym opakowaniu, której po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu, a także w innych przypadkach określonych przepisami obowiązującego prawa. W związku z tym, prawo odstąpienia od umowy nie przysługuje przykładowo w przypadku rzeczy takich jak pizza, przystawki, desery itp., przysługuje natomiast w przypadku innych zakupionych produktów, które przez swój charakter mogą zostać zwrócone w niezmienionej postaci, np. napoje w nienaruszonym opakowaniu.
13. W przypadku odstąpienia od Umowy zgodnie z punktem 9 w związku z punktem 12 *in fine* powyżej, Użytkownik będący konsumentem otrzymuje zwrot dokonanych płatności za produkty, od których możliwe było zrealizowanie prawa odstąpienia zgodnie z Regulaminem, w tym kosztów dostarczenia rzeczy, o ile takowe zostały poniesione. Zwrot płatności jest dokonywany niezwłocznie, a w każdym przypadku nie później niż 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia użytkownika będącego konsumentem o odstąpieniu, z zastrzeżeniem możliwości wstrzymania zwrotu do chwili otrzymania rzeczy z powrotem lub dostarczenia przez Użytkownika będącego konsumentem dowodu jej odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.

Zwrot jest dokonywany przy użyciu tych samych sposobów płatności, jakie zostały użyte przez Użytkownika będącego konsumentem, chyba że Użytkownik zgodzi się na inny sposób zwrotu. W każdym przypadku Użytkownik będący konsumentem nie ponosi żadnych opłat związanych ze zwrotem.

14. Zwrot rzeczy w związku z odstąpieniem od umowy powinien być dokonany na adres podmiotu, który zrealizował zamówienie. Zwrot powinien nastąpić niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 14 dni od dnia, w którym użytkownik będący konsumentem odstąpił od Umowy. Do zachowania terminu wystarczy odesłanie rzeczy przed jego upływem. Koszt opakowania zwracanej rzeczy w sposób zapewniający jej bezpieczeństwo oraz koszt bezpośredniego zwrotu rzeczy ponosi Użytkownik będący konsumentem.

VI. Dane osobowe

1. DP ma prawo uzależnić korzystanie z serwisu od weryfikacji danych osobowych Użytkownika, w sytuacji, gdy podane dane budzą uzasadnione wątpliwości co do ich prawdziwości.
2. Użytkownik jest zobowiązany do podania w formularzu zamówienia i formularzu rejestracji konta prawidłowych danych, a w wypadku założenia konta do ich aktualizacji.
3. W przypadku powzięcia wątpliwości co do zgodności z prawdą bądź aktualności podanych przez użytkownika danych w formularzu rejestracyjnym, DP może zablokować konto Użytkownika do czasu wyjaśnienia sprawy.
4. Wszelkie kwestie w zakresie ochrony danych osobowych Użytkowników oraz wszystkich innych osób korzystających z Serwisu uregulowane są w Polityce prywatności udostępnionej pod adresem: <https://www.dominospizza.pl/polityka-prywatnosci>.

VII. Obowiązki Użytkowników zarejestrowanych

1. Każdy Użytkownik może mieć tylko jedno konto i nie może go udostępniać innym osobom ani korzystać z konta należącego do innej osoby.
2. Użytkownik obowiązany jest chronić swoje Hasło i nie udostępniać go innym Użytkownikom i osobom trzecim.
3. Użytkownik obowiązany jest powiadomić niezwłocznie Administratora w razie powzięcia wiedzy o tym, że osoba trzecia weszła w posiadanie Hasła. W przypadku braku powiadomienia, Użytkownik Zarejestrowany może ponosić ryzyko związane z korzystaniem przez osobę trzecią z jego Konta.
4. Użytkownik zobowiązuje się powstrzymać od działań mogących utrudniać lub zakłócać działanie Serwisu. W przypadku stwierdzenia dopuszczenia się takich działań przez Użytkownika, niezależnie od innych działań DP ma prawo do zablokowania Konta.
5. Użytkownik zobowiązuje się do:
 - a. przestrzegania prawa i dobrych obyczajów;
 - b. nieskładania nieprawdziwych zamówień;
 - c. regulowania należności finansowych za złożone zamówienia.

6. Użytkownik oświadcza, że wszelkie treści, w tym dane osobowe, umieszczane przez niego w Serwisie, są prawdziwe i nie naruszają jakichkolwiek praw osób trzecich.

VIII. Zakończenie świadczenia usług

1. DP zastrzega sobie prawo do zablokowania lub usunięcia Konta Użytkownika, którego działania naruszają Regulamin.
2. W przypadku zablokowania Konta przez DP, założenie przez Użytkownika nowego Konta wymaga uprzedniej zgody DP.
3. Użytkownik może w każdej chwili zakończyć korzystanie z Serwisu poprzez usunięcie swojego Konta. Z chwilą usunięcia Konta zostaną usunięte wszystkie dane użytkownika, w tym historia zamówień i ulubione produkty.
4. Z przyczyn dotyczących bezpieczeństwa Serwisu DP może domagać się od Użytkownika zmiany hasła.
5. DP zastrzega sobie prawo zakończenia świadczenia Usługi Serwisu. Zarejestrowani Użytkownicy zostaną poinformowani z 14-dniowym wyprzedzeniem o zakończeniu świadczenia Usługi Serwisu. Po zakończeniu świadczenia Usługi Serwisu Konto Użytkownika, wraz z historią zamówień i ulubionych produktów Użytkownika, nie będzie dalej przechowywane. Sposób postępowania z danymi osobowymi określa Polityka prywatności.

IX. Reklamacje

1. Reklamacje dotyczące realizacji zamówienia, w tym działalności danej pizzerii Użytkownik może zgłaszać pisemnie na adres siedziby DP wskazany w punkcie I Regulaminu, za pośrednictwem e-mail na adres bok@dominospizza.pl lub przez formularz kontaktowy „Reklamacja” w Serwisie w zakładce Kontakt. Reklamacja musi zawierać co najmniej: imię i nazwisko, numer telefonu, adres e-mail, adres zamieszkania, dokładny opis stanu faktycznego, a także może zawierać: datę zamówienia, identyfikator płatności (jeśli zamówienie zostało opłacone online) oraz załączniki.
2. Reklamacje dotyczące funkcjonowania Serwisu Użytkownik może zgłaszać pisemnie na adres siedziby DP wskazany w punkcie I Regulaminu, na adres e-mail report_bug@dominospizza.pl lub przez formularz kontaktowy „Błąd na stronie” w Serwisie w zakładce Kontakt. Reklamacja musi zawierać: imię i nazwisko, adres email oraz dokładny opis stanu faktycznego, a także może zawierać załączniki.
3. Reklamacje zostaną rozpatrzone niezwłocznie, nie później jednak niż w ciągu 14 dni roboczych. Użytkownik zostanie poinformowany o sposobie rozpatrzenia swojej reklamacji poprzez e-mail lub pisemnie.

X. Zmiana regulaminu

1. DP jest uprawniona do wprowadzania zmian w Regulaminie ze skutkiem na przyszłość z następujących ważnych przyczyn:

- a. zostanie wprowadzona nowa funkcjonalność serwisu, a korzystanie z niej nie może odbywać się na podstawie dotychczasowego Regulaminu;
 - b. zmiana jest wymuszona przepisami prawa;
 - c. zostanie zmieniona dotychczasowa funkcjonalność Serwisu, w szczególności w celu zwiększenia komfortu lub ułatwienia korzystania z Serwisu.
2. O każdej zmianie Regulaminu zarejestrowany Użytkownik zostanie poinformowany e-mailem. Dodatkowo, informacja o zmianie Regulaminu zostanie umieszczona w widocznym miejscu w Serwisie przez miesiąc od dnia zmiany Regulaminu.
 3. Zmiana Regulaminu wchodzi w życie od daty wskazanej w informacji o zmianie Regulaminu.
 4. W przypadku jakiegokolwiek zmiany Regulaminu Użytkownik ma prawo zrezygnować z usług ze skutkiem natychmiastowym. Procedura rezygnacji opisana jest powyżej.

XI. Własność intelektualna i licencje

DP posiada wszelkie prawa własności intelektualnej do Serwisu, w szczególności DP posiada wszelkie prawa do nazwy, domeny, układu, elementów graficznych oraz wszelkich innych twórczych elementów Serwisu.

XII. Pozostałe postanowienia

1. Prawem właściwym dla niniejszego Regulaminu jest prawo polskie.
2. W zakresie nie objętym Regulaminem zastosowanie mają w szczególności ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta i Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny, a także ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
3. Użytkownik będący konsumentem może skorzystać z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń m.in. w następujący sposób:
 - a. zwracając się do stałego polubownego sądu konsumenckiego działającego przy Inspekcji Handlowej, z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu wynikłego z zawartej Umowy;
 - b. zwracając się do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego w sprawie polubownego zakończenia sporu.
4. Użytkownik może uzyskać bezpłatną pomoc w sprawie rozstrzygnięcia sporu zwracając się do powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów.
5. 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 <https://www.uokik.gov.pl/>.